



Årsrapport 2014

Statens lånekasse for utdanning

Innhold

1. Styrets beretning	3
2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1. Presentasjon av virksomheten	5
2.2. Hovedtall for virksomheten	6
2.2.1. Utvikling støttebudsjettet for perioden 2011-2014	6
2.2.2. Nøkkeltall knyttet til driften av Lånekassen, kap. 2410, post 01 og post 45.....	7
2.2.3. Hovedtall om kunder, støtte og lån	7
3. Årets aktiviteter og resultater	8
3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	9
3.1.1. Saksbehandling	9
3.1.2. Tilgjengelighet.....	11
3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet	13
3.2.1. Effektivitet	13
3.2.2. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler.....	14
3.3. Utvikling	17
3.3.1. Kostnader og finansiering	18
3.3.2. Kvalitet	18
3.3.3. Tid	19
3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene	19
4. Styring og kontroll i virksomheten.....	20
4.1. Strategiprosess.....	20
4.2. Risikostyring	21
4.3. Sikkerhet og beredskap	21
4.4. Tidstyver	22
4.4.1. Kommunikasjon	22
4.4.2. Teknologi og systemforbedringer	23
4.4.3. Organisasjonstilpasninger og arbeidsprosesser.....	23
4.5. Personalmessige forhold	24
4.5.1. Inkluderende arbeidsliv	24
4.5.2. Likestilling og arbeid mot diskriminering	25
4.5.3. Lærlinger i staten	27
5. Vurdering av framtidsutsikter.....	27
6. Årsregnskap for 2014 for Statens lånekasse for utdanning	28
6.1. Styrets kommentarer til årsregnskapet.....	28
6.1.1. Formål.....	28
6.1.2. Konverteringsfondet.....	28
6.1.3. Bekreftelse	28
6.1.4. Vurderinger av vesentlige forhold	29
6.1.5. Revisjon	30
6.2. Prinsippnote årsregnskapet.....	31
6.2.1. Bevilgningsrapporteringen	31
6.2.2. Artskontorrapporteringen	31
6.3. Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2014	32
6.4. Oppstilling av artskontorrapporteringen for 2014	35

1. Styrets beretning

Lånekassen leverer tjenester til store deler av befolkningen, og i fjor passerte Lånekassens kundemasse for første gang en million kunder. Det ble delt ut 24,2 milliarder kroner i stipend og lån i undervisningsåret 2013 -2014, og brutto utlånsportefølje utgjorde ved utgangen av året 146,8 milliarder kroner. Det var over syv millioner besøk på lanekassen.no, som er Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon.

Gjennom organisasjons- og IT-prosjektet LØFT (Lånekassens Ønskede FramTid), som nå går mot avslutning, er virksomheten godt tilpasset masseforvaltning av tjenester og for fremtidig tjenesteproduksjon. Moderniseringen av Lånekassen startet i 2004 etter behandlingen av St.meld. nr. 12 (2003-2004), og målene for moderniseringen er nå i ferd med å realiseres. Som følge av avslutningen av LØFT, har det vært viktig for oss å peke ut en ny strategisk retning for virksomheten, og i fjor vedtok vi Lånekassens nye virksomhetsstrategi for 2020. I 2020 skal vi ha en enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene, vi skal styrke fagrollen og vi skal være en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyre produktivitet. Disse målene skal gi virksomheten motivasjon og handlekraft for videre utvikling.

I fjor produksjonssatte Lånekassen ny lånemodul i LØFT, og siste del av det gamle saksbehandlingssystemet (LIS), som har vært i drift siden 1986, ble avvirket. Dette var en viktig milepæl hvor siste modul i moderniseringsprogrammet LØFT ble levert. Det vil fortsatt pågå etteraktiviteter i LØFT i 2015, med produksjonssetting av nye Dine sider og systemforbedringer. Gartner Norge AS gjennomførte ved årsskiftet 2014–2015 en evaluering av LØFT-programmet, som blant annet konkluderte med at «Videre er det utviklet en IT-løsning som er robust og vedlikeholdbar og som danner grunnlaget for ytterligere gevinstrealisering ved videre digitalisering av Lånekassen».

Sammen med den nye lånemodulen, kom nye ordninger for kundene. I 2014 ble det innført månedlig faktura, daglig renteberegning, forsinkelsesrente, løpende fakturering av gebyrer og avtalegiro. De nye ordningene berørte 600 000 kunder som aktivt skulle forholde seg til endringene. Lånekassen lyktes meget godt med kommunikasjonsarbeidet i 2014, både for de kundene som søker om støtte og for dem som er i en tilbakebetalingsfase.

Samtlige mål for 2014 ble nådd, med unntak av kravet til saksbehandlingstid på tildelingsområdet. Flere saker har hatt for lang behandlingstid i 2014, til tross for at utfordringene har hatt stor oppmerksomhet i hele organisasjonen og flere tiltak har vært iverksatt gjennom året. Tiltakene har imidlertid gitt effekt etter hvert, og mot slutten av året gikk saksbehandlingen som normalt. Til tross for utfordringene i saksbehandlingen mener styret at Lånekassen samlet sett har levert gode resultater. Dette understøttes også av Norsk kundebarometer, hvor Lånekassen i 2014 ligger på topp blant de statlige tjenesteyterne, og brukertilfredsheten har dessuten økt fra samme måling i 2013.

Vi gjennomførte i fjor organisasjonstilpasninger som skal gi et grunnlag for videre utvikling av virksomheten. Driftsorganisasjonen tok over forvaltningen av Lånekassens nye saksbehandlingssystem Modulis, etter at systemet har vært utviklet og driftet gjennom LØFT-programmet. Det ble samtidig gjennomført et leverandørskifte for IT-infrastruktur, og IT-brukerstøtte ble etablert i egenregi. I parallell med at flere av disse endringene og tilpasningene ble det gjennomført en arbeidsmiljøundersøkelse. Selv om resultatene er litt svakere enn ved forrige undersøkelse fra 2011, bekrefter undersøkelsen at arbeidsmiljøet i Lånekassen er godt. Undersøkelsen har også dannet grunnlaget for handlingsplaner for å følge opp resultatene på alle nivåer i virksomheten, og resultatene benyttes i det påbegynte lederutviklingsprogrammet som vil avsluttes ved utgangen av 2015.

De resultater som er oppnådd i 2014 viser at virksomheten har dyktige og engasjerte medarbeidere, mens arbeidet med ny strategi viser at ansatte ser framover, er opptatt av Lånekassens samfunnsoppdrag og vil skape den organisasjonen som trengs for å møte morgendagens krav og

forventninger. Samtidig har Lånekassen i 2014 også hatt lavt sykefravær (4,7 prosent), og dette i et år der det er gjennomført endringer med store krav til arbeidsinnsats.

Lånekassen er nå i en ny fase etter fullføringen av moderniseringsprogrammet. Mulighetene i de nye løsningene skal tas i bruk for fullt og utvikles videre. Både organisasjon, kompetanse og systemer må videreutvikles for å sikre at kundene fortsatt tilbys moderne tjenester og at forvaltningen er effektiv. For at vi skal lykkes må effektiviseringsgevinster brukes til videreutvikling av virksomheten.

Takk til ansatte for innsatsen som har vært lagt ned i et spennende og meget krevende år.

Oslo 09.03.2015

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Christoffersen
medlem

Seunn Smith-Tønnessen
medlem

Madeleine Mowinckel
medlem

Kristian Myhre
medlem

Knut Røli
medlem

Borgny Molnes
medlem

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1. Presentasjon av virksomheten

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontorer i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av KD, som består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen benyttet i fjor 313 årsverk. Ved utgangen av 2014 hadde Lånekassen 293 fast ansatte.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens¹ formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til:

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt

Loven med forskrifter² definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid. Rammebetingelser for Lånekassens forvaltning legges også av offentligrettslig og privatrettslig regelverk som gjelder for offentlig forvaltning av tildeling av støtte og tilbakebetaling/innkreving av lån. I tillegg er det av departementet fastsatt føringer i vedtekter for Lånekassen av 12. juni 2009, og i hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10. oktober 2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene og bidrar til at formålet med utdanningsstøtteordningene innfris.

I tillegg til at utdanningsstøtteordningene skal forvaltes i samsvar med regelverket, definerer departementet mål for hvordan Lånekassen skal forvalte sitt samfunnsoppdrag gjennom det årlige tildelingsbrevet. De mål og krav som framgår av tildelingsbrevet for 2014 rapporteres det på i kap. 3 i denne årsrapporten. Stortingets mål for Lånekassen i 2014 var følgende:

- Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene på en effektiv, sikker og kvalitativ god måte.
- Lånekassen skal tilby kundene effektive og tilgjengelige løsninger.
- Lånekassen skal nå målene for fornyingsarbeidet innenfor rammene av kostnad, kvalitet og tid som er fastsatt i gjeldende styringsdokument.

I tillegg har departementet i tildelingsbrevet fastsatt følgende:

- Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteloven oppnås.

For å oppnå gode resultater innenfor disse områdene og for å legge til rette for gode resultater i et langsiktig perspektiv, arbeider Lånekassen med utgangspunkt i virksomhetens strategi. Lånekassen skal selv og i samhandling med kunder og samarbeidspartnere finne gode løsninger for å ivareta samfunnsoppdraget på best mulig måte. Kunder skal tilbys moderne selvbetjeningsløsninger med god og relevant informasjon. Behandlingen av henvendelser og saker skal være av god kvalitet og med så kort behandlingstid som mulig. Gjennom datautveksling, som innebærer at informasjonen kundene gir ett sted kan gjenbrukes et annet sted, arbeider Lånekassen også for forenkling for kundene og for effektivisering i statsforvaltningen, i tillegg til å bidra til effektiv samhandling med privat sektor. Lånekassen innhenter i dag mange opplysninger elektronisk fra samarbeidspartnere som Skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav med flere, og bidrar dermed på dette området til samarbeid

¹ Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr 37.

² Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.

på tvers innenfor offentlig sektor. I tillegg har Lånekassen daglig automatisert datafangst fra Nets, hvilket bidrar til at bankene er spart for mange manuelle transaksjoner knyttet til personlig oppmøte i bankfilialer.

2.2. Hovedtall for virksomheten

2.2.1. Utvikling støttebudsjettet for perioden 2011-2014

(i 1000 kroner der ikke annen verdi er oppgitt)

Kap. 2410, post 70 - 90	2014		2013		2012		2011	
	Bevilgning i kroner	Utnyttelsesgrad i prosent	Bevilgning i kroner	Utnyttelsesgrad i prosent	Bevilgning i kroner	Utnyttelsesgrad i prosent	Bevilgning i kroner	Utnyttelsesgrad i prosent
Post 70 Utdanningsstipend, <i>overslagsbevilgning</i>	3 078 169	100	3 092 595	98	2 964 819	101	2 883 931	100
Post 71 Andre stipend, <i>overslagsbevilgning</i>	753 866	111	705 412	126	673 450	98	586 145	106
Post 72 Rentestøtte, <i>overslagsbevilgning</i>	999 101	98	914 759	100	869 940	101	977 400	100
Post 73 Avskrivninger, <i>overslagsbevilgning</i>	497 070	95	456 140	108	583 970	107	354 700	85
Post 74 Tap på utlån	264 700	98	289 558	100	322 500	76	350 000	92
Post 76 Startstipend for kvotestudenter, <i>overslagsbevilgning</i>	9 360	96	8 710	104	7 898	108	7 751	106
Post 90 Økt lån og rentegjeld, <i>overslagsbevilgning</i>	22 027 698	101	20 725 469	103	19 760 060	100	18 706 440	101
Kap. 5310, post 04 - 93								
Post 04 Refusjon av ODA-godkjente utgifter	29 730	84	22 290	83	24 000	100	24 000	100
Post 29 Termingebyr	29 274	90	23 947	95	25 500	99	27 265	96
Post 89 Purregebyr	123 290	81	82 237	92	81 220	96	84 000	97
Post 90 Redusert lån og rentegjeld	7 719 908	101	7 774 075	100	7 703 356	99	7 530 200	98
Post 93 Omgjøring av utdanningslån til stipend	5 237 061	104	2 073 428	94	5 072 296	99	4 792 000	101
Kap. 5617, post 80								
Post 80 Renter	3 757 521	100	3 585 906	100	3 490 313	100	3 875	100

2.2.2. Nøkkeltall knyttet til driften av Lånekassen, kap. 2410, post 01 og post 45

(i 1000 kroner der ikke annen verdi er oppgitt)

Post 01 Driftsutgifter, <i>kan nyttes under post 45</i>	2014	2013	2012	2011
Bevilgning post 01 Driftsutgifter	359 714	325 725	319 354	310 597
Driftsutgifter post 01 ³	349 160	313 778	308 474	299 028
Utnyttelsesgrad post 01	97 %	96 %	97 %	96 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	62 %	66 %	61 %	58 %
Lønnsutgifter per årsverk ⁴	695	660	628	588
Pensjonsandel av driftsutgifter post 01	7 %	6 %	5 %	4 %
Årsverk forbrukt ⁵	313 årsverk	313 årsverk	299 årsverk	296 årsverk
Post 45⁶ Større utstyrsinnkjøp, <i>kan overføres</i>				
Bevilgning post 45 (i 1000 kroner)	79 459	140 006	149 900	107 295
Utnyttelsesgrad post 45	89 %	87 %	100 %	95 %

2.2.3. Hovedtall om kunder, støtte og lån

Utvalgte volumtall 2011-2014	2014	2013	2012	2011
Antall kunder	1 010 800	982 000	949 600	921 600
Utlånsportefølje i mrd. kr	146,8	137,9	126,3	119,2
Tildelt beløp studiestøtte i mrd. kr	25,0	24,2	22,1	21,3
Antall søknader	854 000	854 000	790 000	779 000

For flere nøkkeltall for 2014 og utviklingen i disse tallene over tid, viser vi til heftet «Lånekassen 2014», som ligger på lanekassen.no.

³ Driftsutgiftene er fratrukket merinntektene under kap. 5310 post 03, 15, 16, 17 og 18, jf. merinntektsfullmakter gitt i tildelingsbrev.

⁴ Lønnsutgifter er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter. Dette inkluderer lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, gaver til ansatte, kantinetilskudd, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak.

⁵ Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønssystemet (SAP).

⁶ Post 45 står omtalt under punkt 3.3.1.



3. Årets aktiviteter og resultater

Resultatene som presenteres i dette kapitlet er knyttet til områdene det er satt mål og krav til i tildelingsbrevet til Lånekassen for 2014.

Lånekassens resultatoppnåelse vises i tabellen under:

Mål	Styringsparameter	Nr.	Resultatmål	Mål-oppnåelse
Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene.	Saksbehandlingstid	1	Tildeling alle saker: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet).	Nei
		2	Tildeling manuelle saker: Maksimalt 24 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet).	Nei
		3	Betalingsutsettelse: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet).	Ja
		4	Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2013 ved likningskontroll i 2014. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt som mulig omtales.	Ja
	Tilgjengelighet	5	Telefonhenvendelser: Minimum 75 prosent av unike henvendelser skal besvares.	Ja
		6	Elektroniske henvendelser: Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje.	Ja
	Effektivitet	7	Tilbakebetaling: Minimum 55 prosent kurans.	Ja
		8	Tildeling: Minimum 63 prosent kurans.	Ja
		Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsmessige regler.	9	Lånekassen skal vurdere kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for denne behandlingen.
Moderniseringsarbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer.	Kostnad	10	Kostnader skal følge budsjett.	Ja
	Finansiering	11	Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan.	Ja
	Kvalitet	12	Leveranser skal tilfredsstillende krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen.	Ja
	Tid	13	Framdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan.	Ja

Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteleven oppnås.	Faglige vurderinger og innspill.	14	Lånekassen skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteleven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også ev. effekter for tilgrensende regelverk belyses.	Ja
		15	Lånekassen skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten.	Ja
		16	Lånekassen skal rapportere til KD om virkninger av endringer i regelverket. Det skal også rapporteres på resultater oppnådd ved nyinnførte ordninger ut i fra formålet med innføringen.	Ja
		17	Lånekassen skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. oktober 2013 til 30. september 2014. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene.	Ja
	Oppdrag fra KD.	18	Lånekassen skal på anmodning fra KD gi svar på bestillinger, herunder foreta utredningsarbeid.	Ja

En nærmere redegjørelse for resultatoppnåelsen med tilknyttede aktiviteter og tiltak omtales i punktene under.

3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene

3.1.1. Saksbehandling

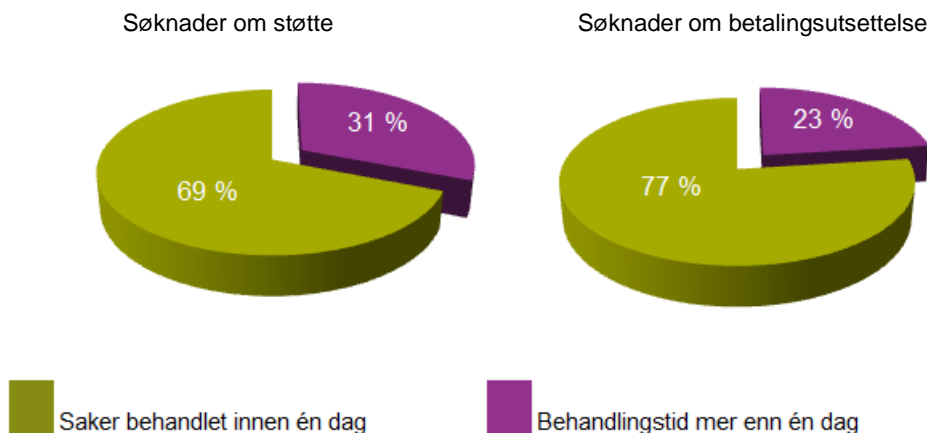
Det er viktig for kundene våre at vi når målene som er satt for behandlingstid av saker, og dette gjør vi gjennom å definere interne arbeidsmål for ulike perioder i året som understøtter de overordnede målene til behandlingstid. Hver uke vurderes oppnådde resultater mot mengde og type ubehandlede saker, samtidig som disse resultatene benyttes til å oppdatere prognosene for behandlingstid for året samlet. Dette gir oss viktig informasjon til fortløpende å kunne gjennomføre tiltak. Parallelt, og sett i sammenheng med behandlingstiden av søknader, vurderes fortløpende også hvordan innkommende brev skal prioriteres som del av saksbehandlingen.

Mål for 2014 med tilknyttede resultater, samt årlige resultater fra 2011, framgår av tabellen under:

Styringsparameter saksbehandlingstid og tilgjengelighet	Resultatmål 2014	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012	Resultat 2011
Tildeling: Gjennomsnittlig behandlingstid	Maksimalt 9 dager	11 dager	9 dager	7 dager	8 dager
Tildeling manuelle saker: Gjennomsnittlig behandlingstid	Maksimalt 24 dager	31 dager	25 dager	20 dager	23 dager
Betalingsutsettelse: Gjennomsnittlig behandlingstid	Maksimalt 9 dager	7 dager	4 dager	6 dager	7 dager
Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2013 ved likningskontroll i 2014. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Minimal restanse ved likningskontroll	Iht. krav	Iht. krav	Iht. krav	Iht. krav

Gjennomsnittlig behandlingstid for alle saker er et produkt av behandlingstiden for både manuelle og helmaskinelle saker (kurante saker). I 2014 ble over 380 000 tildelingssøknader og 153 000 søknader om betalingsutsettelse behandlet innen én dag⁷.

Andel søknader om betalingsutsettelse og støtte som ble behandlet innen én dag



Andelen saker med kort behandlingstid er stor. Det er saksbehandlingstiden for de manuelle sakene som ble en utfordring i 2014. Gjennomsnittlig behandlingstid for manuelle søknader om støtte endte på 31 dager, som er syv dager høyere enn resultatkravet. Dette er også årsaken til at samlet gjennomsnittlig behandlingstid endte på elleve dager, som er to dager lengre enn resultatkravet. Likevel opplevde kundene kun en kortere periode i oktober/ november at behandlingstiden var på mer enn seks uker for søknader om tildeling av støtte. Svartiden på brev var også lengre enn ønskelig i perioder, men brev det var viktig å få behandlet raskt fikk høy prioritet.

Årsaken til utfordringene Lånekassen har hatt i den manuelle saksbehandlingen i 2014 er sammensatt. Overordnet må dette sees i sammenheng med de store systemomleggingene de siste to årene, som har krevd mye av virksomheten. En forklaring er at planlagt saksbehandlingseffektivitet i nytt saksbehandlingssystem for tildelingsområdet, som ble driftssatt i 2013, ikke ble oppnådd fullt ut i fjor. Dessuten påvirket store restanser i ubehandlede saker og brevhenvelser ved inngangen til året, samt at systemene var utilgjengelige for saksbehandling i forbindelse med driftssetting av ny lånemodul, resultatene i negativ retning.

Det har vært arbeidet med å etablere «beste praksis» i bruk av det nye systemet, og feilrettinger og forbedringer i systemene ble prioritert. Dette bidro til å øke effektiviteten i behandlingen av saker. Lånekassen iverksatte i tillegg ekstra tiltak for å øke saksbehandlingskapasiteten gjennom økt bruk av midlertidige ansettelser (jf. punkt 4.5.2.3), bruk av overtid og interne omdisponeringer. Det er også gjennomført en egen evaluering av forbedringstiltak på tildelingsområdet for å øke produktiviteten i saksbehandlingen.

Den samlede effekten av tiltakene bidro til at Lånekassen hadde en tilnærmet normal behandlingssituasjon ved utgangen av året, og antall ubehandlede saker ved utgangen av 2014 var lavere enn ved inngangen til året. Dette innebærer at Lånekassen behandlet flere saker i fjor enn inkomsten av saker.

Målene knyttet til behandling av betalingsutsettelser og rentefritak ble nådd. For å nå målet om at restansene skal være minimale ved likningskontrollen for rentefritakssaker, arbeider Lånekassen for at alle saker inkommet før 15. august skal være behandlet før likningskontrollen. I år klarte vi å behandle alle søknader inkommet før 1. september, som innebærer at restansen i antall ubehandlede saker ved likningskontrollen var minimal.

⁷ Behandlingstid i arbeidsflaten for lærestedene (AFL) er ikke iberegnet

På tilbakebetalingsområdet ble det i 2014 også gjort et viktig arbeid for å få kundene til å gjøre opp utestående gebyrer, og rutineene for fakturering og betaling av purregebyr ble lagt om i fjor. Endringen berørte spesielt 37 500 kunder, som hadde en ubetalt gebyrsaldo. Det ble iverksatt en rekke tiltak for å gi god informasjon om tilbakebetaling av skyldige gebyrer. Det var 882 kunder som hver skyldte Lånekassen over 5 000 kroner i gebyrer. Det ble etablert en egen gruppe i Lånekassen som fulgte opp disse kundene direkte. Det kom inn over 300 brev med søknad om sletting av gebyrer, som førte til hel eller delvis ettergivelse. Å få en opprydning i disse gebyrsakene var viktig for både Lånekassen og for kundene.

Lånekassen oppnådde også gode resultater knyttet til behandling av inkassosaker. Låntakere med oppsagt lån hadde ved årets utgang utestående gjeld på 4,7 milliarder kroner. Innkreivingsresultatet (som gjennomføres av Statens innkreivingsentral) for 2014 er 491,5 millioner kroner. Lånekassens interne mål er at innkreivd beløp for hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. I 2014 ble 11 prosent av totalt utestående gjeld innfordret. Dette er en økning i innkreivd beløp på 128,1 millioner kroner sammenlignet med 2013. Hovedforklaringen til den store inntektsøkningen kan knyttes til skattemotregningen. En annen forklaring til inntektsøkningen er at det er tatt flere utleggstrekk i 2014 enn i 2013.

3.1.2. Tilgjengelighet

Om vi ikke lykkes med saksbehandlingen eller i kommunikasjonen vi har med våre kunder, gir dette seg utslag i kundenes behov for å kontakte oss på telefon og/eller gjennom elektroniske henvendelser.

Å nå målene er viktig for å yte god service overfor kundene, men også fordi resultatene på dette området kan være en «temperaturmåler» på om vi når andre virksomhetsmål. Målene knyttet til tilgjengelighet i 2014 ble nådd.

Mål for tilgjengelighet i 2014 med tilknyttede resultater, samt årlige resultater fra 2011 fremgår av tabellen under.

Styringsparametere	Resultatmål 2014	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012	Resultat 2011
Telefonhenvendelser	Minimum 75 % av unike henvendelser besvares	94 %	97 %	90 %	92 %
Elektroniske henvendelser	Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig svartid til 1. linje	6 dager	7 dager	6 dager	⁸ —

3.1.2.1. Kommunikasjon og kundedialog

Med over én million kunder er det viktig at disse og potensielle kunder får korrekt og klar informasjon om rettigheter, plikter og muligheter, og at de har tilgang på god informasjon om Lånekassens tjenester. Det er også viktig at kundeadferden gjennom kommunikasjon styres mot effektiv selvbetjening, og at vi sikrer god kundeservice. Om vi ikke lykkes i dette arbeidet, vil det være krevende å nå målene knyttet til tilgjengelighet.

I 2014 ble det innført nye ordninger for 600 000 kunder i tilbakebetalingsfasen, som er en kundegruppe som i all hovedsak ikke har et aktivt forhold til Lånekassens informasjonskanaler. Dette skjedde parallelt med at om lag 400 000 kunder søker om støtte. I 2014 innførte Lånekassen månedlig faktura, forsinkelsesrente, avtalegiro, avviking av mulighet for forskuddsbetaling, løpende fakturering

⁸ E-henvendelser er henvendelser som kundene sender via «Dine sider». Før 2012 var kravet oppgitt i antall virkedager (ikke dager). Resultatene fra 2011 er ikke sammenlignbare og er derfor heller ikke oppgitt i denne rapporten.



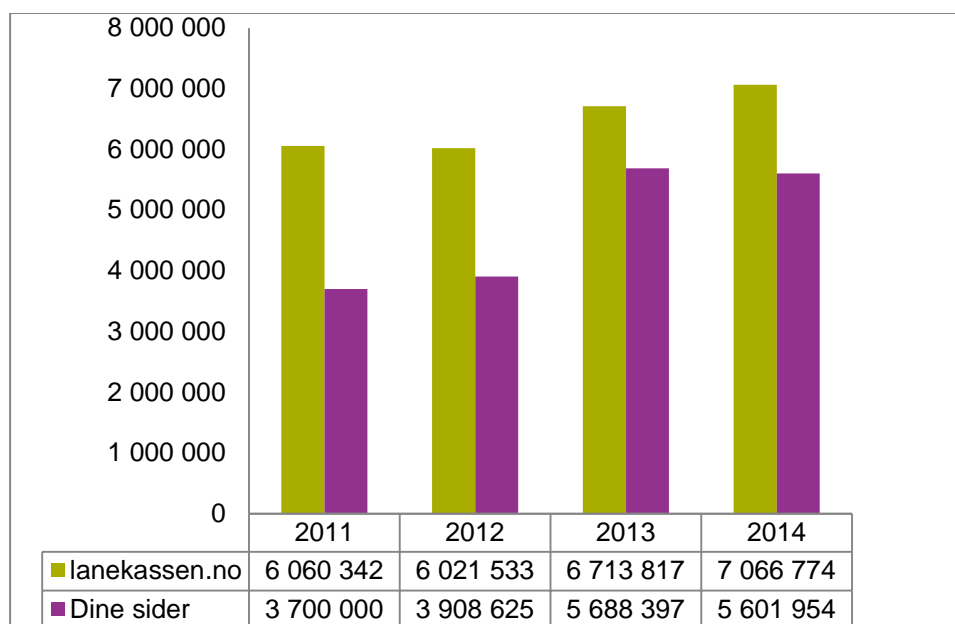
av gebyrer, med mer. De nye ordningene ble i kortform kommunisert med «enklere å betale tilbake, dyrere å betale for sent». At Lånkassen lyktes i kommunikasjonsarbeidet på dette området var viktig for å unngå store mengder henvendelser. En omfattende kommunikasjonsplan, inkludert et informasjonsbrev til alle tilbakebetalere som hovedtiltak, ble gjennomført for å informere kundene.

Informasjon fra blant annet kundeundersøkelse, nettanalyser, analyser av henvendelser og kunders handlinger viser at de fleste kundene fikk med seg budskapene om endringene i ordningene våre, slik vi anmodet dem til gjennom kampanjer og kommunikasjonstiltak. Mange kunder fikk kjennskap til endringene gjennom informasjonsbrevet og e-poster fra oss, om lag 60 prosent fikk informasjon fra Dine sider. Innsalg i media førte til saker med bred dekning, deriblant på NRK Dagsrevyen og VG. Hele 35 prosent av respondentene i en kundeundersøkelse vi gjennomførte i juli oppga media som kilde til kunnskap om de nye ordningene.

Lånkassen.no med Dine sider er Lånkassens hovedkanal for informasjon og selvbetjening. I 2014 hadde Lånkassen over syv millioner besøk på lånkassen.no, mot 6,7 millioner året før, og 5,6 millioner innlogginger til Dine sider, som er om lag uendret fra året før. Lånkassen hadde 520 911 telefonanrop, hvorav 285 242 kom fra unike numre. Vi mottok underkant av 150 000 e-henvendelser, og 14 000 kunder møtte personlig opp ved et av kontorene våre i 2014.

Det økte besøkstallet på lånkassen.no skyldes blant annet kundenes søk om informasjon om de nye ordningene for tilbakebetalerne. I 2014 hadde fanen for tilbakebetaling på lånkassen.no 155 000 flere besøk enn i 2013, en økning på hele 192 prosent. Mange av besøkene kom fra lenker i informasjonsbrevet vi sendte til alle kunder som er i en tilbakebetalingsfase. Bevegelsene på nettet viser at majoriteten av de som søkte mer informasjon, fant det de lette etter på våre nettsider.

Besøkstall på lånkassen.no og innlogginger på Dine sider⁹



Vi gjennomførte en kampanje for bruk av avtalegiro, og ser at vi påvirker kundenes adferd med god veiledning om ønskede løsninger. I løpet av siste halvår har over 140 000 av kundene våre tatt i bruk avtalegiro. Denne antas at denne betalingsmåten forebygger mislighold og gir kundene et forenklet kundeforhold til oss, samt at Lånkassen får lavere kostnader. Vi ser også at informasjon om bruk av elektronisk signering med BankID for kunder over 18 år, som ble innført i 2013, bidrar til at dette stadig

⁹ Tallene for Dine sider er ikke helt sammenlignbar for alle årene, da tellemåten ble endret fra og med 2013. Endringen i den relative forskjellen mellom lånkassen.no og Dine sider kan skyldes dette.

tas mer i bruk. Ved utgangen av 2013 benyttet 84 prosent av kunder med mulighet til å signere gjeldsbrevene elektronisk denne løsningen. I løpet av 2014 hadde denne andelen steget til 90 prosent.

3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet

3.2.1. Effektivitet

Andelen kurans er en viktig faktor for den samlede effektiviteten. I tillegg har kuransprosenten stor betydning for den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fordi kurante søknader normalt blir behandlet innen én dag.

Tabellen under viser resultater fra 2011 til 2014:

Styringsparametere for produktivitet	Resultatmål 2014	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012	Resultat 2011
Kurans for tilbakebetaling	Minimum 55 %	58 %	57 %	52 %	43 %
Kurans for tildeling	Minimum 63 %	64 %	63 %	64 %	64 %

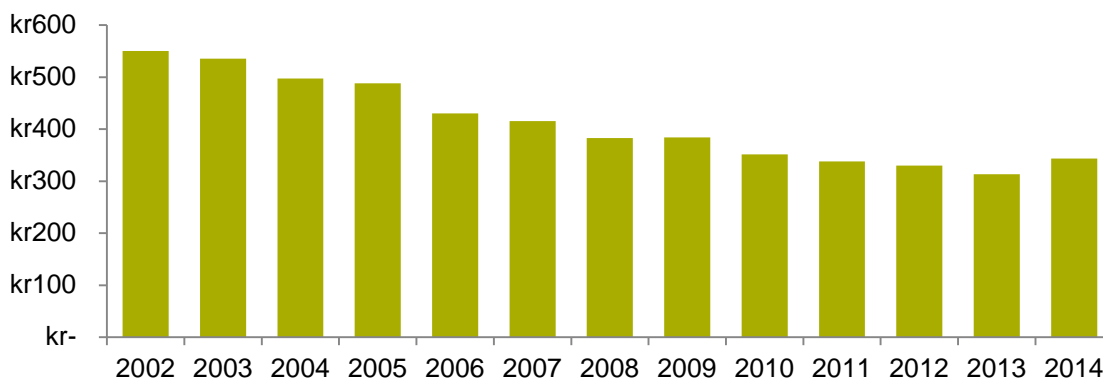
Effektivitetsmålene for 2014 ble nådd. Kuransprosenten på tildelingsområdet har etter innføring av Modulis vært stabil. I 2014 økte den med ett prosentpoeng sammenlignet med 2013. I 2014 har vi blant annet automatisert behandlingen av saker der det foreligger forsinkelse i kundenes studiepoengsproduksjon, slik at en del avslag på søknader kan gjøres helmaskinelt. I tillegg har vi automatisert en del andre kuranskontroller som tidligere har krevd gjennomgang av saksbehandler.

Også på tilbakebetalingsområdet har kuransprosenten økt med ett prosentpoeng fra året før, og i forhold til resultatkravet ble dette overoppfyllt med tre prosentpoeng. Nye ordninger ble i 2014 innført for kunder som er i en tilbakebetalingsfase (se punkt 3.1.2), og vi var spente på hvordan dette ville gi seg utslag i kuransen. Det har vært viktig for Lånekassen å tilrettelegge for at kundene i størst mulig grad skulle respondere på endringene på en hensiktsmessig og effektiv måte. Det gode resultatet for 2014 kan forklares med en økning i kundenes bruk av nettsøknad og en økning i kuransen for rentefritakssaker. I tillegg er noen kuranskontroller, som tidligere har krevd gjennomgang av en saksbehandler, blitt automatisert. Resultatene for tilbakebetalingssakene viser at kommunikasjonsarbeidet har hatt effekt, og at innføringen av nytt lånesystem med tilknyttede nye ordninger for våre tilbakebetalere har vært godt håndtert.

Høy grad av helmaskinell behandling har vært viktig for oppnådd effektivitet i 2014, og Lånekassen har nådd målene som er satt for dette. Et annet parameter som kan bidra til å belyse effektiviteten i Lånekassen er «driftsbudsjettet per kunde». Utviklingen på dette vises i figuren under.



Driftsbudsjett per kunde (i 2014-kroner)



Lånekassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid som har pågått i mange år. Virksomheten har blant annet egenfinansiert moderniseringsprogrammet LØFT med over 40 prosent som følge av virksomhetens effektiviseringsarbeid (se punkt 3.3).

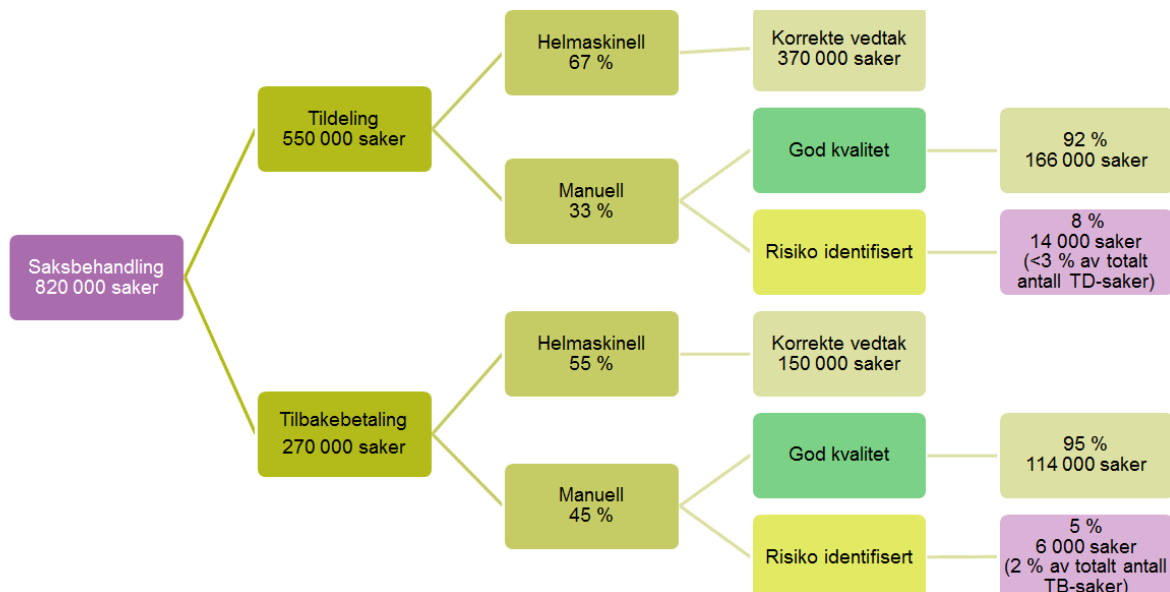
Om vi ser på utviklingen fra 2013 til 2014 isolert sett, øker kostnaden per kunde. Dette er imidlertid som ventet. I 2014 økte Lånekassens forvaltningskostnader av IKT-systemene. Lånekassens driftsbudsjett for 2014 ble derfor også styrket som følge av dette. Videre har innføringen av de nye ordningene på tilbakebetalingsområdet (bl.a. månedlig forfall) økt Lånekassens kostnader som følge av økte banktransaksjonskostnader og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Disse kostnadsøkningene var vi også kjent med at ville komme i fjor, og Lånekassen ble derfor i budsjettet for 2014 kompensert for dette. En utfordring som ikke på samme måte var planlagt i forkant, var behovet for større ressursbruk i den manuelle saksbehandlingen (se punkt 3.1.1).

Samlet sett vurderer vi at ressursbruken i virksomheten har vært hensiktsmessig, og at Lånekassen drifter og videreutvikler virksomheten på en effektiv måte. Framover er det imidlertid viktig å ha stor oppmerksomhet på fortsatt økt kurans og økt produktivitet i den manuelle saksbehandlingen.

3.2.2. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler

Lånekassens styring og internkontroll sikrer at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler. Lånekassen har gode rutiner for løpende vurdering og iverksetting av nye tiltak, både av teknisk, funksjonell og informasjonsmessig art, for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med regelverket. Basert på risikovurderingen av kvalitet i saksbehandlingen, har Lånekassen et grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede saker¹⁰ som vurderes å ha god kvalitet og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.

¹⁰ Antall saker (820 000) er et uttrykk for ferdigbehandlede saker inkludert 1 600 ferdigbehandlede fastrentesaker. I øvrige deler av rapporten benyttes inkomstregistrerte saker. Fastrentevolumer er ikke inkludert i totaltallet for antall tilbakebetalings saker i øvrige deler av årsrapporten. Dette innebærer at også andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker ikke er det samme i figuren som ellers i rapporten. Saker behandlet etter regelverket for omgjøring av lån til stipend på grunnlag av bestått eksamen eller etter likningskontroll er ikke med i dette saksvolumet. Tilsvarende er likningskontroll for rentefritak og ettergivelse holdt utenfor i saksvolumet for tilbakebetaling.



Over 520 000 av om lag 820 000 saker behandlet i 2014 er helmaskinelt behandlet. Kvaliteten på disse sakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen og selve saksbehandlingen. Også den manuelle saksbehandlingen vurderes som god. Innenfor enkelte områder er det imidlertid noe høyere risiko for manglende kvalitet. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet og om lag 6 000 saker på tilbakebetalingsområdet. Sett i lys av det totale saksomfanget utgjør ikke disse sakstypene mer enn fem prosent av alle tilbakebetalingssakene og mindre enn tre prosent av alle tildelingssakene (se boksene helt til høyre i figuren over).

Lånecassen har i årsrapportene for 2012 og 2013 redegjort for de tiltakene og aktivitetene som er en del av den ordinære forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som sikrer riktige vedtak til kundene. Vi viser derfor til ovennevnte rapporter ved behov for nærmere redegjørelse på disse områdene.

I 2014 (og året før) har kvalitetsarbeidet vært nært knyttet til de store endringene i systemene. Ansatte er gitt god opplæring i bruken av de nye systemene. Mye ressurser er brukt i arbeidet med testing, og stor oppmerksomhet har vært rettet mot gjennomføring av ryddejobber i forkant av de store produksjonssettingene for å forebygge feil og mangler. Det har vært tett oppfølging av feilsituasjoner i driftsfasen.

Samlet vurderer Lånecassen kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene som tilfredsstillende. Vedtakene som fattes vurderes til å være i samsvar med forskrifter og forvaltningsrettslige regler.

3.2.2.1. Klagesaker

Lånecassen oversendte rapport om utviklingen av klagesaker til departementet 15.10.2014. I tabellen under vises antall klagesaker og antall saker hvor kunden fikk medhold i Klagenemnda fra 2010 til 2014.

Tabell klagesaker	2014	2013	2012	2011	2010
Antall behandlede saker i Klagenemnda	187	251	365	354	321
Antall saker kunden fikk medhold av saker i Klagenemnda	16	15	20	16	23



Det er færre saker i 2014 enn i de foregående årene. Ser man derimot på andelen saker hvor kunden har fått medhold i Klagenemnda, øker denne andelen fra seks prosent i 2013 til 8,6 prosent i 2014.

I flere av medholdssakene med dissens har Lånekassen ikke endret praksis, men oversendt forslag til departementet med anbefaling om presisering av forskriftens ordlyd slik at den tolkning som er grunnlag for langvarig forvaltningspraksis blir tydelig forankret i regelens ordlyd. I noen saker har imidlertid Lånekassen endret praksis som følge av Klagenemndas vedtak.

Lånekassen har ikke funnet noen åpenbare eller sikre årsakssammenhenger til nedgangen av klagesaker i 2014, eller til svingningene innenfor de ulike saksområdene over tid.

Lånekassen vil gjennomføre en nærmere analyse av klagesakene i et fem års perspektiv i forbindelse med rapportering til KD 15.10.2015.

3.2.2.2. Kontroller

Faste kontroller

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av alle utlandssaker i og utenfor Norden der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som er grunnlag for neste års maskinelle behandling av søknaden om støtte til studenter i utlandet. Erfaringen etter innføring av årlig kontroll er at Lånekassen oppdager raskere studenter som ikke har rett på støtte. Antallet saker med avvik er stabilt lavt og alvorlighetsgraden er moderat. Antallet alvorlige misligholdssaker har gått vesentlig ned sammenliknet med situasjonen før de faste kontrollene ble innført.

Én sak er anmeldt, og kunden ble dømt for dokumentfalsk i 2014.

Stikkprøvekontroller

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak på ordninger (sakstyper) med relativt lavt volum. I 2014 ble det gjennomført en stikkprøvekontroll av 210 manuelle saker fra undervisningsåret 2013–2014. I denne kontrollen kom det opp saker fra alle saksområder. Stikkprøvekontrollen sannsynliggjør at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Kvalitetsavvik brukes som eksempler i opplæringen av regelverk for saksbehandlere og kundebehandlere.

I tillegg har Lånekassen i 2014 gjennomført en kontroll av porteføljen som er utkontraktert til Statens innkrevingsentral (SI). Lånekassen har kontrollert om saksbehandling av rettslige og utenrettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og avskrivning av foreldede renter er i samsvar med tilbakebetalingsforskriften og samarbeidsavtalen. Kontrollen viser at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet.

Lånekassen gjennomfører også kontroll av enkeltsaker som følge av tips fra publikum.

Stikkprøvekontrollene understøtter vurderingen om at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. I kontrollene finner vi noen tilfeller av feilbehandling eller mangelfull informasjon til kundene. I disse tilfellene settes det i verk tiltak for å unngå at liknende feil gjentas. Dette kan blant annet være tiltak i form av kompetanseheving hos de ansatte og vurdering av om rutiner og instruksjoner er tilstrekkelig klart utformet.

3.2.2.3. Risikostyring for å sikre god forvaltning av studiestøtteordningene

Lånekassen gjennomfører en systematisk vurdering av alle ordningene (sakstypene) for å klarlegge om de tiltakene som allerede er iverksatt i forvaltningen er tilstrekkelige for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler, og at informasjonen som ligger til grunn for vedtakene er av god kvalitet. Nye tiltak iverksettes på områder der det anses nødvendig.

Lånekassen har redegjort for de faste tiltakene som er en del av ordinær forvaltning i årsrapport for 2012 og 2013. De ulike tiltakene blir derfor ikke omtalt nærmere i denne årsrapporten.

Hovedkonklusjonen ved risikogjennomgangen er at kvaliteten i saksbehandlingen er god, både for maskinelle og manuelle saker. Avvik som har oppstått er rettet og det er iverksatt tiltak for å redusere risikoen for fremtidige avvik.

3.2.2.4. Avvik

I 2014 har vi hatt noen få avvik i saksbehandlingen der det har vært nødvendig å rette vedtakene til kundene. Alle avvik som er oppdaget har medført retting og arbeid for å identifisere årsaken til feilen. Det er gjennomført prosesser for å sikre læring både i Lånekassen og hos våre samarbeidsparter.

Det ble avdekket flere situasjoner der læresteder har rapportert inn feil eller manglende opplysninger til Lånekassen som har medført uriktige vedtak. Hovedårsaken til feilene var manglende kunnskap ved lærestedene om hva som er riktig dokumentasjon. Lånekassen har hatt tett dialog med lærestedene og gitt ny opplæring.

Det ble avdekket to feil i hvilke opplysninger som ble overført fra Skatteetaten ved behovsprøving etter tildelingsforskriften (tredje del). Feilene er rettet og kundene har fått korrekte vedtak. Tiltak er iverksatt for å sikre at datauttrekket fra Skatteetaten skal være i samsvar med spesifikasjonene til Lånekassen.

På grunn av en programmeringsfeil i forbindelse med utsending av vedtak om oppsigelse i april 2014, var det en del kunder som ikke fikk vedtaksbrevet om oppsigelse. Det ble likevel iverksatt innkrevningstiltak for noen av disse. Lånekassen vurderte at vedtaket om oppsigelse var gyldig til tross for manglende utsending av vedtaksbrev. Konklusjonen også forelagt Statens Innkrevingsentral som var enige i Lånekassens faglig vurdering. Saken er tatt opp med leverandøren for å sikre bedre kontrollrutiner.

I tillegg til de avvikene som er omtalt ovenfor har det vært flere mindre feil som har medført kvalitetsbrist i saksbehandlingen for enkelte kunder. Slike feil blir rettet fortløpende, slik at resultatet blir riktig for den enkelte kunde.

3.3. Utvikling

Lånekassen har vært i en moderniseringsprosess, LØFT, som omfatter både forbedret kundediolog, anskaffelse av ny IKT-løsning, omstilling av organisasjonen og etablering av nye arbeidsformer, jf. St.meld. nr. 12 (2003–2004) *Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning* og St.prp. nr. 1 (2007–2008). Utsiftingen av IKT-systemene ble påbegynt i 2007, og den siste store produksjonssettingen ble gjennomført i 2014. Det gamle systemet LIS ble slått av, og det nye systemet Modulis ble overført til forvaltning i linja.

Gartner Norge AS gjennomførte en evaluering av LØFT-programmet ved årsskiftet 2014-2015. Evalueringen omfatter perioden 2004 til 2014. Gartner oppsummerer med bl.a. følgende: «Ved programmets avslutning medio 2014 kan vi konkludere med at målsetningen om å realisere kjernelånekassen er nådd. Det er gjennomført en reduksjon av oppgaver som Lånekassen selv utfører, antall ansatte er redusert og kravet om egenfinansiering er innfridd. Videre er det utviklet en ny IT-løsning som er robust og vedlikeholdbar og som danner grunnlaget for ytterligere gevinstrealisering ved videre digitalisering av Lånekassens funksjoner. Programmet er avsluttet i henhold til siste gjeldende plan, både med hensyn på kostnader, kvalitet og tid».

Riksrevisjonene skriver i Riksrevisjonens rapport om den årlige revisjon og kontroll for budsjettåret 2013 (Dokument 1, oktober 2014) om moderniseringsprogrammet: «Riksrevisjonen har gjennomført en kontroll av prosjektets styring og departementets oppfølging. Det er ikke avdekket vesentlige svakheter, feil eller mangler.»

Styringsdokumentet for fornyelsen ble revidert i 2014. Den siste hovedleveransen (låneforvaltning), som er omtalt som hovedleveranse 3 (HL 3), ble driftssatt sommeren 2014. Hovedleveranse 4 (HL 4), hvor nye Dine sider og datavarehus inngår, vil avsluttes i 2015. Det vil også gjennomføres systemforbedringer i LØFT i 2015.

Departementet mottar egne statusrapporter for LØFT som gir en oversikt over budsjett, prognoser og resultater.

Mål	Styringsparameter	Resultatmål	Status
Moderniseringsarbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer.	Kostnad	Kostnader skal følge budsjett.	Iht. styringsdokument 2.81
	Finansiering	Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan.	Iht. styringsdokument 2.81
	Kvalitet	Leveranser skal tilfredsstillende krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen.	Iht. styringsdokument 2.81
	Tid	Framdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan.	Iht. styringsdokument 2.81

3.3.1. Kostnader og finansiering

	Sum hittil	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Lønn og godtgjørelser	62,4	9,4	8,4	9,1	8,9	7,1	7,0	7,4	5,1
Varer og tjenester	726,9	70,6	121,3	149,9	101,5	94,1	82,2	80,7	26,6
Sum LØFT – utviklingskostnader	789,3	80,0	129,7	159,0	110,4	101,2	89,2	88,1	31,7

mill. kr

Finansiering av LØFT-programmet består av tilleggsbevilgning og egenfinansiering. Tabellen under viser oppnådd egenfinansiering det enkelte regnskapsår (dvs. uten prisjustering til fjorårets kroneverdi, 2014-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2014-budsjettet besto egenfinansieringen av intern ressursbruk (lønnsmidler over kap. 2410, post 01).

	Sum hittil	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Egenfinansiering	330,2	1,4	8,4	9,1	69,7	63,3	61,2	58,9	58,2
Tilleggsbevilgning	459,1	78,6	121,3	149,9	40,7	37,8	28,0	2,8	0,0
Sum LØFT – finansiering	789,3	80,0	129,7	159,0	110,4	101,1	89,2	61,7	58,2

mill.kr

3.3.2. Kvalitet

Kvaliteten har vært god i leveransene i LØFT. Samtidig, og som ledd i det avsluttende arbeidet med LØFT-programmet, gjennomføres det tiltak for å øke effektiviteten i den manuelle saksbehandlingen.

3.3.3. Tid

Alle leveranser i LØFT har blitt levert iht. gjeldende tidsplaner i 2014, jf. gjeldende styringsdokument (versjon 2.81).

3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene

Mål	Styringsparameter	Resultatmål
Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene, slik at formålet med utdanningsstøtteleven oppnås.	Faglige vurderinger og innspill	Lånekassen skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteleven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også ev. effekter for tilgrensende regelverk belyses.
		Lånekassen skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten.
		Lånekassen skal rapportere til KD om virkninger av endringer i regelverket. Det skal også rapporteres på resultater oppnådd ved nyinnførte ordninger ut i fra formålet med innføringen.
	Lånekassen skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. oktober 2013 til 30. september 2014. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene.	
	Oppdrag fra KD	Lånekassen skal på forespørsel fra KD gi svar på bestillinger og herunder foreta utredningsarbeid.

Det kommer relativt mange nye regler for kundene i 2015. Det vises til statsbudsjettet for 2015 for nærmere informasjon om dette. Dette har krevd ressurser til utvikling av systemløsninger gjennom høsten 2014, som også vil pågå i 2015. Som en normal del av slike endringer forgår det også et omfattende forskrifts- og merknadsarbeid, samt kommunikasjonsplanlegging og opplæring av saksbehandlere og kundebehandlere.

Lånekassen har gjennomført planlagte aktiviteter i regelprosessen i 2014. Lånekassen har fremmet forslag til forskriftsendringer for 2016 både på tildeling og tilbakebetaling.

Lånekassen har i samarbeid med KD jobbet videre med endringer av innhentingsforskriften og endring av utdanningsstøtteleven for å sikre hjemler til videreutvikling av nye grensesnitt mot andre etater.

Lånekassen har utviklet statistikk knyttet til utdanningsstøtteordningene og rapporter i samsvar med målkravene. Lånekassen har utgitt publikasjonen «Lånekassen 2013».

Lånekassen rapporterer fortløpende om virkningen av endring i regelverk for 2013–2014 og resultater ved nyinnførte ordninger ved faglige dialogmøter med KD. Lånekassen har utarbeidet en egen rapport til KD som beskriver erfaringer med hvordan regler innført i undervisningsåret 2013–2014 og tilbakebetaling 2014 har fungert. Rapporten oversendes departementet innen fristen 15.03.2015.

Lånekassen har besvart bestillinger og gjennomført utredningsarbeid etter forespørsel fra KD. Hver enkelt av disse er utredninger av mindre omfang. Det er besvart om lag 80 bestillinger vedrørende støtteordningene (utover det som er besvart i de faste budsjett rundene). Flere av disse bestillingene er større arbeid med beregninger av økonomiske konsekvenser av forslag til forskriftsendringer. I tillegg er det besvart om lag 120 eksterne henvendelser knyttet til beregninger, statistikk og analyser vedrørende støtteordningene.

4. Styring og kontroll i virksomheten

Basert på kravene som framgår av reglementet for økonomistyring i staten og bestemmelser om økonomistyring i staten, er det etablert et helhetlig system for styring og kontroll i Lånekassen. Vi gjennomfører faste, årlige prosesser som danner grunnlaget for styringen av Lånekassen og som tar opp i seg de prinsippene som er fastsatt i økonomireglementet.

Internkontrollsystemet vårt skal videre både bidra til at uønskede hendelser ikke inntreffer, og gjøre oss i stand til effektivt å gjenopprette normal drift og begrense skaden dersom en uønsket hendelse skulle skje. Arbeidet med sikkerhet og beredskap, risikostyring på ulike nivåer og vårt system for internkontroll er vevd sammen og integrert i styringen av virksomheten. Det brukes av ledere og medarbeidere og er tilgjengelig på Lånekassens intranett.

Vi har her valgt å trekke fram Lånekassens arbeid med langsiktige mål, som har hatt stor oppmerksomhet i virksomheten i 2013 og 2014. I tråd med føringer i tildelingsbrevet vil vi også kort redegjøre for Lånekassens risikostyring og arbeid med sikkerhet og beredskap. Måten vi har arbeidet med å øke antallet lærlinger i statsforvaltningen omtales i punktet om personalmessige forhold.

I tillegg er det i brev av 12. november fra Kunnskapsdepartementet bedt om at det under dette kapitlet rapporteres på arbeidet med tidstyver, samt redegjørelsesplikten vi har etter likestillingsloven, diskrimineringsloven om etnisitet, diskrimineringsloven om seksuell orientering og diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. Sistnevnte er inkludert under punktet om personalmessige forhold.

4.1. Strategiprosess

Det ble det startet en strategiprosess i 2013, som resulterte i at styret vedtok ny strategi – Lånekassen 2020 – i juni 2014.

Strategiprosessen ble gjennomført av ledergruppen med støtte i et strategiprojekt som bisto ledelsen i analyser og med prosessen. Det var behov for ny strategi ettersom LØFT gikk mot slutten, og som følge av at den gamle hovedstrategien «digitalt førstevalg» i hovedsak var realisert.

Strategiprosessen ble delt inn i to faser. Den første fasen, analysefasen, resulterte i en omfattende intern- og eksternanalyse og en overordnet SWOT-analyse (analyse av styrker, svakheter, muligheter, trusler). På bakgrunn av analysen, ble det i andre fase utarbeidet forslag til mål og strategier. Alle medarbeidere har vært involvert i prosessen, og det har vært løpende dialog med hovedtillitsvalgte. Prosessen ga også mange innspill til tiltak.

Fra høsten 2014 har det vært arbeidet med resultatmål for 2020 med tilknyttede tiltak og vurderinger av kritiske suksessfaktorer og risiko. Lånekassens egne resultatmål for 2020 vil besluttes i mars 2015.

4.2. Risikostyring

Lånekassen har jobbet systematisk for å etablere helhetlige og virksomhetsomfattende risikovurderinger. Risikovurderingene benyttes av styret, den administrative ledelsen, i fornyelsesarbeidet og i øvrig prosjektarbeid. Metoden og vurderingene som ligger til grunn dokumenteres i våre plandokumenter og ifm. rapportering, både internt og i tilknytning til etatsstyringsdialogen.

Risikostyring er integrert i Lånekassens mål- og resultatstyring. Det gjennomføres risikovurderinger i planleggingsarbeidet i avdelingene og som del av ledergruppens behandling av budsjett og planer for kommende år. Risikovurderinger foretas videre gjennom året. Det gjennomføres også egne risikovurderinger i prosjekter og av større tiltak. LØFT-programmet gjennomfører usikkerhetsanalyser, samt løpende risikovurderinger (fremkommer i månedsrapporteringen).

Ved starten av 2014 ble dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur vurdert som en risikofaktor det var viktig for Lånekassen å få adressert. Det var særlig kombinasjonen av fare for ustabilitet i infrastrukturen og feil knyttet til driftssetting av lånemodulen i Modulis (HL 3) som gjorde at dette området ble vurdert som en risiko. Det ble besluttet å skifte leverandør for IT-infrastruktur, og tiltaket har gitt god effekt.

Vår største utfordring i 2014 ble derimot for lang saksbehandlingstid. Risiko for dette var identifisert både i virksomhetsplanprosessen og i en egen usikkerhetsanalyse i LØFT-programmet. Som følge av at denne risikoen inntraff, ble flere tiltak iverksatt, som omtalt under punkt 3.1.1.

Risikovurderinger benyttes også for langsiktig planlegging, som for å vurdere risiko for manglende måloppnåelse i et flerårig perspektiv. Noen av utfordringene vi ser framover er omtalt under kap. 5.

4.3. Sikkerhet og beredskap

Sikkerhet og beredskap er et sentralt område i Lånekassens system for internkontroll. Administrativ, fysisk og systemteknisk sikkerhet følges opp i et helhetlig perspektiv. Risikovurderinger legges til grunn for oppdatering av sikkerhetspolicy, -mål, -strategier og operativt sikkerhetsnivå. Lånekassens forvaltningsoppgaver tilsier at informasjonssikkerhet har stor oppmerksomhet.

4.3.1.1. ROS-analyse

Lånekassen gjennomfører risiko- og sårbarhetsvurderinger som en integrert del av virksomhetsstyringen. Årshjulet definerer når aktivitetene skal gjennomføres og at tiltak som kommer fra analysen er med i budsjettbehandlingen og videre inn i disponeringsskrivene. I 2013 gjennomførte Lånekassen en helhetlig risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS). Analysen ble oppdatert i 2014 og tar utgangspunkt i fire områder:

- fysisk sikkerhet (sikring)
- HMS
- informasjonssikkerhet
- økonomi- og låneforvaltning

I 2014 har det særlig vært prioritert tiltak innenfor økonomi- og låneforvaltning for å sikre at skifte av lånesystem ble gjennomført på en forsvarlig måte. Før skiftet var det betydelig oppmerksomhet knyttet til å avstemme det gamle lånesystemet i LIS. Etter at nytt lånesystem i Modulis ble satt i produksjon har oppfølging av driften og spesielt avstemming per måned vært vektlagt.

Videre har det vært vurderinger og tiltak knyttet til fysisk sikkerhet, HMS og informasjonssikkerhet. Blant annet har det vært aktiviteter for å ytterligere trygge ekspedisjonsområdene våre og å øke brannsikkerheten i våre lokaler. Vi har også gjort et løft på tekniske sikringstiltak i IT-infrastrukturen, og etablert samarbeid om sikkerhetsvarslinger med ledende miljøer på informasjonssikkerhet i Norge.

4.3.1.2. Kriseøvelse

Det ble gjennomført en kriseøvelse med Lånেকassens ledelse i desember 2014. Øvelsen ble evaluert og handlingsplan for oppfølging av tiltak er utarbeidet.

4.3.1.3. Informasjonssikkerhet

Lånেকassen har etablert et styringssystem for informasjonssikkerhet (SSIS) som er integrert i vårt internkontrollsystem. Styringssystemet er basert på ISO27001 som legger opp til kontinuerlig forbedring av sikkerhetsarbeidet. Risikostyring er en sentral komponent i styringssystemet og sørger for prioritering av sikringstiltak slik at tiltakene gir størst mulig effekt, og at risikonivået holdes innenfor et akseptabelt nivå. Lånেকassen gjennomfører årlige risikovurderinger på informasjonssikkerhetsområdet i alle avdelinger, sist gang i september 2014.

4.4. Tidstyver

Lånেকassen foreslo i egen rapportering av 1. september 2014 forenklinger av regelverk som vi mener kan føre til en mer effektiv forvaltning. I tillegg har Lånেকassen gjennom 2014 jobbet med å identifisere egne tidstyver og iverksette tiltak for å effektivisere intern drift.

Å effektivisere egen drift har vært en grunnleggende tankegang i Lånেকassen i mange år. Gjennom egenfinansieringen av LØFT-programmet har Lånেকassen i en årrekke sett på tiltak som kan effektivisere, forenkle og forbedre kundenes opplevelse av møtet med oss. LØFT-programmet går mot en avslutning, men verdiene som ligger i regjeringens tidstyvprosjekt vil fortsatt være forankret i Lånেকassens arbeid i årene framover. Dette gjør seg spesielt tydelig i vår strategi mot 2020, som ble vedtatt i 2014.

Av strategien framgår det at vi skal «effektivisere driften for å finansiere utvikling» og at vi skal «forenkle for å forbedre». Hele virksomheten har vært involvert i arbeidet med strategien, både i utarbeidelsen av selve strategien, og i etterkant med hvordan vi skal klare å nå målene vi har satt oss. I årsskiftet 2013–2014 ble det, som del av strategiarbeidet, samlet inn innspill fra ansatte om hvordan Lånেকassen kan jobbe mer effektivt. Noen av forslagene ble sendt Kunnskapsdepartementet 1. september 2014, men de fleste forslagene følges opp internt i Lånেকassen. Gjennomføring av tiltak for å bedre arbeidsprosesser og frigjøre tid kjennetegner alle ledd i organisasjonen, og er et område vi vil fortsette å jobbe systematisk med i årene som kommer.

På bakgrunn av arbeidet beskrevet over har vi i 2014 identifisert tidstyver innenfor mange områder. Enkelte områder trekkes fram i avsnittene under.

4.4.1. Kommunikasjon

Som det framgår av punkt 3.1.2.1 er kommunikasjonsarbeidet svært viktig for å nå ut med våre budskap til over én million kunder. Lånেকassen anser det som en tidstyv både for oss og kundene at en kunde kontakter oss flere ganger om det samme. Manuelle henvendelser er ressurskrevende. Lånেকassen arbeider derfor målrettet for at kunden skal få riktig og god informasjon ved første henvendelse. I dette ligger at kunden skal oppleve at kommunikasjon er lett å finne, lett å forstå og at selvbetjeningen er lett å få til. Videre vet vi at uklar informasjon og lite brukervennlig selvbetjening medfører flere henvendelser enn nødvendig.

Lånekassen jobber derfor med klart språk i alle kanaler og med videreutvikling av gode selvbetjeningsløsninger, slik at kunden selv finner informasjonen de trenger og får til det de de trenger å gjøre i sitt kundeforhold. I 2014 startet utviklingen av nye Dine sider, som er Lånekassens selvbetjeningsløsning. Løsningen har som mål at kunden skal gjøre mest mulig selv og få en god brukeropplevelse. Videre skal den bidra positivt inn i saks- og kundebehandlingen ved at den støtter saksbehandlingssystemet på en god måte.

Lånekassen analyserer fortløpende trafikken på nettsidene og tema som vi får manuelle henvendelser på. Analysen gir informasjon til arbeidet med å forbedre, planlegge og justere kommunikasjonen til kundene. Forbedret informasjon bidrar til å redusere henvendelser, som igjen er fjerning av tidstyver.

4.4.2. Teknologi og systemforbedringer

Høy tilgjengelighet på Lånekassens IT-systemer og underliggende infrastruktur er en nødvendig forutsetning for oppnåelse av Lånekassens mål. At Lånekassen sikrer tilstrekkelig brukeropplevd stabilitet på IKT-tjenestene, både eksternt for kunder og samarbeidspartnere, samt internt for Lånekassens ansatte, har derfor høy prioritet.

I 2014 inngikk Lånekassen ny driftsavtale for IT-infrastruktur og for driften av saksbehandlingssystemet Modulis. Dette har gitt økt driftsstabilitet og tilgjengelighet til systemene, og tilgjengeligheten har i 2014 vært nær 100 prosent.

Det er også tatt i bruk administrative systemløsninger som bidrar til at støtteprosesser i virksomheten blir mer effektive.

For å øke automatiseringsgraden som gjelder delstudier i utlandet, har vi i 2014 utvidet innhenting av informasjon fra FS (felles studieadministrative systemer). Effekten vil ytterligere forsterkes i 2015 når vi får implementert automatisert bruk av disse dataene i saksbehandlersystemet Modulis.

At systemene legger til rette for effektiv saksbehandling er videre viktig for effektiviteten. Som omtalt har det vært utfordringer knyttet til produktiviteten i den manuelle saksbehandlingen, jf. punkt3.1.1. Det er driftssatt flere systemforbedringer i 2014, som bidrar til at saksbehandlingen kan utføres mer effektivt. Denne typen systemforbedringer er viktig å få gjennomført da tungvinte arbeidsmåter og prosesser i saksbehandlingen er tidstyver.

4.4.3. Organisasjonstilpasninger og arbeidsprosesser

I 2014 har Lånekassen innført flere organisasjonsendringer for å sikre klare roller og ansvar, effektiv ressursbruk og god flyt av informasjon. Forvaltningen av Lånekassens nye saksbehandlingssystem ble i 2014 flyttet fra LØFT-prosjektet til linjeorganisasjonen, og Lånekassen har gjort viktige tilpasninger for å sikre at virksomheten har effektiv og god forvaltning av systemene. IT-brukerstøtte ble også tatt inn i egenregi i 2014, noe som har bidratt til at ansatte får en bedre og raskere oppfølging når problemer oppstår.

Det er i 2014 etablert ulike miljøer med spisskompetanse på syv ulike fagområder (produkteierskap) for å sikre tydeligere prioriteringer av feilrettinger og videreutvikling i systemene. I tillegg har vi opprettet ulike nettverk for å få spre beste praksis og sikre lik oppgaveutførelse.

4.5. Personalmessige forhold

4.5.1. Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. 21. november 2014 signerte partene i Lånekassen ny IA-avtale for perioden 2014–2018. I planen vil de tre delmålene i den sentrale IA-avtalen bli konkretisert med aktivitetsmål og tiltak.

4.5.1.1. Redusere sykefraværet

Lånekassen arbeider for et lavt sykefravær og har i de senere årene hatt en klar nedgang i fraværet. I 2014 var sykefraværet på 4,7 prosent. Dette omfatter både egenmeldt og sykemeldt fravær.

Lånekassens eget mål for 2014 på området var at fraværet ikke skulle overstige 5,0 prosent. Selv om dette er en mindre oppgang fra 2013, har Lånekassen med dette resultatet beholdt et lavt nivå og nådd målet som var satt.

Oppmerksomhet på det forebyggende arbeidet og god oppfølging av de sykemeldte har bidradd til positive resultater i 2014.

4.5.1.2. Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

Lånekassen har som målsetning å tilrettelegge arbeidsplassen slik at ansatte som får behov for tilpasset arbeidssituasjon på grunn av funksjonsproblemer, så langt mulig kan fortsette i arbeid. Det er derfor lav terskel for tilrettelegging, og nødvendige tiltak igangsettes etter behov.

Det er en etablert praksis i Lånekassen at ansettelse av arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere og at det skal være en aktiv tilrettelegging for de som har individuelle behov. Lånekassen skal være en tilretteleggende arbeidsplass, og nedsatt funksjonsevne skal ikke oppfattes som et hinder for å søke seg til virksomheten. Blant annet synliggjør vi i stillingsannonserne våre at vi ønsker søkere fra denne gruppen. Det ble i 2014 gjort noe tilrettelegging for ansatte med spesielle behov, blant annet har Lånekassen hatt to personer inne på tiltaksplasser.

4.5.1.3. Avgangsalder og turnover

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2014 valgte ni ansatte i Lånekassen å gå av med pensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært relativt stabilt og i 2014 er den 65,4 år.

	2011	2012	2013	2014
Antall pensjoneringer	6	7	14	9
Gjennomsnittlig pensjoneringsalder	66,1	65,1	66,5	65,4

Gjennom å tilpasse oppgaver og stillingsandel gir Lånekassen ansatte som selv aktivt ønsker å bidra i virksomheten, mulighet til å stå lenge i arbeid. I enkelte tilfeller er det tilbudt alternative karriereveier.

Tabellen under viser andelen ansatte som har sluttet (i forhold til totalt antall ansatte) i Lånekassen per år:

	2011	2012	2013	2014
Turnover (faste ansatte)	6,1	7,0	7,4	8,9
Turnover (inkl. midlertidige ansatte)	12,7	14,8	16,6	14,8

Total turnover er noe redusert, dette skyldes at det har vært nødvendig å beholde en stor andel midlertidige ansatte i forbindelse med innføringen av nytt saksbehandlersystem. Det er forventet at dette behovet vil reduseres framover. Turnover for faste ansatte har økt noe i 2014. Dette antas for enkelte å ha sammenheng med at Lånekassen har avsluttet LØFT-prosjektet og det er naturlig at noen medarbeidere ønsker seg nytt arbeid utenfor Lånekassen.

4.5.2. Likestilling og arbeid mot diskriminering

Lånekassen har oppmerksomhet på likestillingsområdet som en del av personalpolitikken, og likestilling inngår som en del av den lokale tilpasningsavtalen til hovedavtalen i staten (TPA). Kvinner og menn deltar på lik linje i virksomhetens opplæringstiltak og i utviklende arbeidsoppgaver som moderniserings- og prosjektarbeid.

I tabellen under vises utviklingen fra 2013 til 2014 i andelen menn og kvinner, andelen menn og kvinner som arbeider deltid, andelen menn og kvinner som er ansatt i midlertidige stillinger og lønnsutviklingen for kvinner og menn totalt i Lånekassen:

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)		Andel deltid (fast ansatte)		Midlertidig ansettelse (vikar, engasjement, ekstrahjelp)	
			K	M	K	M	K (%)	M (%)	K (%)	M (%)
Fast ansatte i Lånekassen	2013	299	60	40	39 672	39 738	17	4	10	15
	2014	293	57	43	41 490	42 462	15	5	14	20

4.5.2.1. Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2014 totalt 293 fast ansatte, hvorav 57 prosent var kvinner. Kjønnfordelingen har i en årrekke vært relativt stabil totalt i virksomheten, men kvinneandelen har sunket med tre prosentpoeng fra 2013 til 2014. Det skyldes i hovedsak en jevnere kjønnsmessig nyrekruttering enn tidligere. Det er en marginal forskjell i lønnsnivå mellom menn og kvinner, med en liten økning fra 2013 til 2014. Dette skyldes endringer i forbindelse med rekruttering og årets lokale lønnsoppgjør og naturlige svingninger som følge av dette.

4.5.2.2. Deltidsarbeid

Deltidsansatte er personer som har varig redusert arbeidstid hovedsakelig i forbindelse med AFP, uførepensjon og omsorgspermisjon. Andelen deltidsansatte i Lånekassen er forholdsvis lav, jf. tabell over. Kvinner har en høyere andel av deltid enn menn, noe som gjenspeiler samfunnet for øvrig.

Det er ikke kjent ufrivillig deltid i Lånekassen. Deltidsarbeidet gir fleksibilitet til å kombinere jobb og forhold knyttet til privatliv og er således en del av vår personalpolitikk.

4.5.2.3. Midlertidig ansettelse

Midlertidig ansatte omfatter vikarer og midlertidige engasjementer. Andelen midlertidig ansatte har vist noen svingninger de siste årene.

Behovet for bruk av midlertidige ansatte har i 2014 økt. Dette er dels på grunn av store sesongvariasjoner i arbeidsoppgavene, men spesielt i forbindelse med innføring av et nytt saksbehandlingssystem. Se for øvrig omtalen av turnover ovenfor.

4.5.2.4. Mangfold (etnisitet, religion, seksuell legning)

Lånekassens personalpolitikk gjelder for alle ansatte og bygger på likeverd for medarbeidere uavhengig av etnisitet, religion, seksuell legning osv.

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig og vi vurderer derfor tilstanden som god. Det er derfor ikke igangsatt spesifikke tiltak for ansatte med ulike typer av seksuell legning eller ansatte med innvandrerbakgrunn. Vi ønsker imidlertid å ha en åpenhet og raushet for alle ansatte og gjennom vår lokale tilpasningsavtale til hovedavtalen er det nedfelt forpliktelse til å legge til rette for mangfold blant ansatte. Gjennom vår rekruttering vurderer vi spesielt ansatte som ber om særskilt vurdering av sin søknad på grunn av innvandrerbakgrunn.

4.5.2.5. Lønn

Tabellen under viser lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå:

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder (1060 avdelingsdirektør)	2014	6	67	33	76 485	84 275
	2013	6	67	33	72 275	80 583
Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør)	2014	22	64	36	55 222	55 845
	2013	24	67	33	52 806	51 130
1364 seniorrådgiver	2014	58	52	48	48 065	51 629
	2013	38	50	50	48 739	50 064
1434 rådgiver	2014	119	55	45	38 531	39 305
	2013	119	61	39	37 580	38 358
1408 førstekonsulent	2014	66	64	36	34 822	34 920
	2013	71	59	41	34 159	34 077
1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder	2014	21	52	48	32 145	32 559
	2013	40	57	43	31 984	31 422

Lønnsnivået på totalnivå mellom kvinner og menn i Lånekassen er tilnærmet det samme. Jevnt over ser vi at menn ligger lønsmessig noe over kvinner i alle stillingskategorier, det er likevel marginale forskjeller. Det er likevel ikke grunnlag for å anta at variasjonene skyldes annet enn de individuelle vurderingene som gjøres i forbindelse med lønnsfastsettelse i rekrutteringer og lokale lønnsoppgjør, jf. punkt. 4.5.2.1.

4.5.2.6. Foreldrepermisjon og sykefravær

Tabellen under viser kvinner og menns sykefravær, fravær grunnet sykt barn og uttak av foreldrepermisjon:

Indikator		Sykefravær			Fravær grunnet sykt barn			Andel uttak av foreldrepermisjon			
		Tot. %	K %	M %	Tot. %	K %	M %	K		M	
								Ant	%	Ant	%
Lånekassen 2014	Totalt	4,7	6,1	2,8	0,4	0,4	0,4	11	58	8	4
	Legemeldt	3,2	4,7	1,3							
Lånekassen 2013	Totalt	4,0	5,5	2,2	0,3	0,4	0,3	14	70	6	3
	Legemeldt	2,6	3,8	0,9							

4.5.3. Lærlinger i staten

Etter initiativ fra lånekassen, er det etablert et nyskapende samarbeid med tre andre statlige virksomheter (Vox, Meteorologisk institutt og NUPI) for å ta inn to lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget. Lærlingene skal gjennomføre fagprøve i juni 2016. Lånekassen har en koordinerende rolle for samarbeidet som er etablert med de fire virksomhetene.

5. Vurdering av framtidsutsikter

Den 16. juni 2014 representerer et veiskille for Lånekassen. Da ble forvaltningsansvaret for den nye systemløsningen, Modulis, som har vært utviklet og forvaltet gjennom moderniseringsprogrammet LØFT, overført til linja. Siste modul i LØFT ble levert i 2014 og det markerer at moderniseringsprogrammet som har pågått siden 2014 er under avslutning. Lånekassen er nå inne i en ny fase med kontinuerlig forbedring. I 2015 må Lånekassen ha særlig oppmerksomhet på å normalisere saksbehandlingstiden og gjennomføre avsluttende aktiviteter i LØFT. Gjenstående feilretting og forbedringer i løsningen forventes å ha positive effekter for produktiviteten i saksbehandlingen. Gjenstående aktiviteter med nytt datavarehus skal gi bedre styring, og lansering av nye Dine sider skal gi bedre digital kundedialog.

Det er investert betydelige midler i å fornye Lånekassens IKT-systemer de siste årene, og det er viktig at Lånekassen i 2015 arbeider videre med å legge til rette for at resultatene fra fornyelsesarbeidet videreføres både på kort og lang sikt. Smidig utviklingsmetodikk fra LØFT-programmet er tatt i bruk for videre utvikling i årene framover. Det er viktig at vi klarer å utnytte de gode strukturene som er etablert til å arbeide effektivt og gjøre riktige prioriteringer innenfor våre stramme budsjettammer.

Lånekassen har etablert tydelig retning og ambisjoner gjennom ny virksomhetsstrategi for 2020. Vi har satt følgende tre mål for 2020:

Mål for kundetjenestene: I 2020 har vi enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene.

Mål for fagrollen: I 2020 har vi styrket vår rolle som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør.

Internt mål: I 2020 er vi en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet.

Lånekassen er i gang med å arbeide innenfor en ny strategi. Lanseringen av nye Dine sider skal gi kundene bedre oversikt over eget kundeforhold, tilgang til søknader, mulighet til å signere elektronisk og til å ha en digital dialog med Lånekassen. Samtidig har vi påbegynt et arbeid for å få på plass en moderne og tidsriktig telefoniløsning som kan gi positive effekter for både kundene og for den interne driften. Lånekassens datavarehus er også under utvikling, og vi vil arbeide videre med å dra

virksomheten i analytisk retning. I 2015 er lederutvikling og et rammeverk for individuell oppfølging og utvikling av medarbeidere også viktige tiltak for å nå målene.

Vi må jobbe for at det nye saksbehandlingssystemet og ny kundeløsning utnyttes på best mulig måte, og at Lånekassen klarer å øke effektiviteten, både i den manuelle saksbehandlingen og på andre områder. Samtidig må vi innrette virksomheten og systemene slik at Modulis får lang levetid, og at videreutviklingen kan fortsette til det beste for våre kunder og samarbeidspartnere. Dette vil kreve at vi klarer å skape ressursmessig handlingsrom til utvikling og at vi evner å prioritere det som gir de beste effektene.

At Lånekassen lykkes med å normalisere driften i 2015 samtidig som vi kommer i gang med utvikling og analyser for å nå målene i 2020, er grunnlaget for at Lånekassen skal fortsette å levere gode resultater i årene framover.

6. Årsregnskap for 2014 for Statens lånekasse for utdanning

6.1. Styrets kommentarer til årsregnskapet

6.1.1. Formål

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens¹¹ formålsbestemmelse § 1. Utdanningstøtteordningens formål er å bidra til:

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt

Årsregnskapet utgjør kapittel 6 i Lånekassens årsrapport.

6.1.2. Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån, og en andel av lånet kan omgjøres til stipend ved bestått eksamen. For å sikre at midler øremerkes omgjøring fra lån til stipend i hele den mulige omgjøringsperioden, er det etablert et konverteringsfond som skal ivareta Lånekassens finansieringsbehov i forbindelse med ordningen. Fondet administreres av Lånekassen, og fondet legger fram eget regnskap.

6.1.3. Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet og krav fra Kunnskapsdepartementet i Hovedinstruks for økonomiforvaltningen i

¹¹ Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr 37

Statens lånekasse for utdanning av 10. oktober 2007. Styret mener at regnskapet gir et dekkende bilde av Lånekassens disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

6.1.4. Vurderinger av vesentlige forhold

6.1.4.1. Lånekassens virkelige verdi

Lånekassen hadde per 31. desember 2014 en netto låneportefølje på 145,0 milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 134,3 milliarder kroner (nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld). Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 10,7 milliarder kroner. Av dette er 9,3 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,6 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko. I tillegg kommer overkurs på + 0,2 milliarder kroner.

6.1.4.2. Bevilgningsrapporteringen

I 2014 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 28,3 milliarder kroner. Vi hadde mindre forbruk i forhold til bevilgningen på flere poster. Blant annet ble aktiviteter knyttet til fornyelsen av Lånekassen flyttet fra 2014 til 2015 etter en helhetlig prioritering av utviklingsaktivitetene, noe som ga et underforbruk på post 45. Posten inneholdt også en reserve for å håndtere uforutsette hendelser som ikke ble benyttet.

På post 71 hadde vi merforbruk som skyldes høyere stipendutbetalinger enn forutsatt. På grunn av svak norsk krone fikk vi valutajustering på hele 23,6 millioner kroner på denne posten. Vi har også hatt systemendringer for tilbakebetalingskundene med overgang til månedlige forfall og tilbud om avtalegiro. Systemendringene ga lavere gebyrinntekter enn tildelt på post 29 og 89, da kundene tok i bruk de nye ordningene raskere enn lagt til grunn for anslagene.

På post 93 fikk vi en merinntekt i forhold til tildeling på 223,8 millioner kroner. Ordningen for omgjøring av lån til stipend ble lagt om, og i anslagene var det var ikke tatt tilstrekkelig høyde for etterslepet som oppsto.

6.1.4.3. Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift og investeringer på 393,3 millioner kroner. Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet var 11,1 milliarder kroner.

Innbetalinger fra tilskudd og overføringer økte med 6,3 millioner kroner fra 2013, da regnskapet på grunn av systemomlegging for disse betalingene og kontantprinsippet, bare hadde bokført inntekt fra elleve måneder forrige år. For pensjonsutgifter ser vi en økning på 4,0 millioner kroner, blant annet på grunn av endring i avkastning på plasseringene i pensjonskassen og sammensetningen av arbeidsstokken.

Posten Andre utbetalinger til drift viser en økning på 4,1 millioner kroner på leie av maskiner, inventar og lignende og 15,4 millioner kroner på konsulenter/tjenester fra eksterne. Økningene skyldes at forvaltningen av det nye saksbehandlingssystemet Modulis er overført fra prosjekt til Lånekassens ordinære organisasjon. Posten transaksjonskostnader økte med 1,7 millioner kroner på grunn av overgangen til månedlig forfall og økt bruk av e-faktura for tilbakebetalerne. Purregebyrene økte med 23,9 millioner kroner, også på grunn av overgangen til månedlig forfall.

Som nevnt i omtalen av bevilgningsrapporten, ble tidspunktet for omgjøring av lån til stipend lagt om i 2014. Dette medførte at netto utbetalt utlån ble redusert 2,8 milliarder kroner, blant annet ved at konvertert fra lån til stipend økte 3,5 milliarder kroner fra 2013 til 2014.

6.1.5. Revisjon

Iht. § 19 i utdanningsstøtteleven reviderer Riksrevisjonen Lånekassens regnskap og forvaltning.

Riksrevisjonen bekrefter årsregnskapene for Lånekassen og for konverteringsfondet.

Revisjonsberetningen legges fram i løpet av annet kvartal 2015 og er unntatt offentlighet til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen.

Oslo 09.03.2015

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Christoffersen
medlem

Seunn Smith-Tønnessen
medlem

Madeleine Mowinckel
medlem

Kristian Myhre
medlem

Knut Røli
medlem

Borgny Molnes
medlem

6.2. Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for Statens lånekasse for utdanning (Lånekassen) er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 18. september 2013. Det er der fastsatt nye krav til årsregnskapet for 2014, og oppsettet er derfor vesentlig endret fra tidligere år. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.4.1 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene pkt. 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret.
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.

Renteinntektene blir imidlertid tatt inn i resultatregnskapet etter hvert som de blir opptjent. I samsvar med gjeldende regelverk stopper ikke Lånekassen inntektsføringen av renter på misligholdte utlån. Rentene blir beregnet og inntektsført fram til tidspunktet for bokføring av konstatert tap.

Lånekassen utgiftsfører tap i årsregnskapet først når tapet er endelig konstatert. Det vil si at avskrivning hovedsakelig er foretatt etter de årsaker som er hjemlet i Lov om utdanningsstøtte til elever og studenter (lov av 3. juni 2005 nr. 37) med tilhørende forskrifter. Statens innkrevingsentral inntektsfører selv de inntekter som framkommer ved innfordring av permanent overførte lån.

Konverteringsfondet er etablert som et selvstendig fond med egne statutter og eget regnskap.

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges bank i henhold til krav i bestemmelsene i pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) som Lånekassen tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene korresponderer med krav i bestemmelsene pkt. 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet.

6.2.1. Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Lånekassen har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet som Lånekassen har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Lånekassen står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen *Samlet tildeling* viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

6.2.2. Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall Lånekassen har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Lånekassen har en trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

Note 7 til artskontorrapporteringen viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

6.3. Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2014

Utgiftskapittel	Kapitteinavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2014	Regnskap KD	Merutgift (-) og mindreutgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A	359 714 000	353 174 346	1 594 695	4 944 959
2410	Statens lånekasse for utdanning	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	A	79 459 000	70 596 592		8 862 408
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	3 078 169 000	3 088 199 177		-10 030 177
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	753 866 000	834 962 724		-81 096 724
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	999 101 000	977 373 267		21 727 733
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	497 070 000	473 695 920		23 374 080
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	264 700 000	258 375 959		6 324 041
2410	Statens lånekasse for utdanning	76	Startstipend for kvotestudenter	A	9 360 000	8 991 850		368 150
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	22 027 698 000	22 204 937 213		-177 239 213
	Sum utgiftsført				28 069 137 000	28 270 307 048		

Inntektskapittel	Kapitteinavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling	Regnskap 2014	Merinntekt og mindreinntekt (-)
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ynse		1 209	
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	24 844 232	-4 885 768
5310	Statens lånekasse for utdanning	15	Refusjon av arbeidsmarkeds tiltak		24 155	24 155
5310	Statens lånekasse for utdanning	16	Refusjon av foreldrepenger		2 637 492	2 637 492
5310	Statens lånekasse for utdanning	17	Refusjon av lærlinger		89 983	89 983
5310	Statens lånekasse for utdanning	18	Refusjon av sykepenger		2 857 363	2 857 363
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	29 274 000	-3 067 208
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	26 206 792	-23 894 074
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	123 290 000	90 999 412
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av studielån til stipend	A	7 719 908 000	223 754 467
5617	Renter fra Statens lånekasse for utdanning	80	Renter	A	5 237 061 000	5 460 815 467
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift	A	3 757 521 000	-4 106 358
	Sum inntektsført			16 896 784 000	17 207 303 058	
	Netto rapportert til bevilgningsregnskapet			11 063 003 989		
60081001	Kapitalkontoer		Norges Bank KK /innbetalinger		14 565 296 675	
60081002			Norges Bank KK/utbetalinger		-25 622 525 231	
702950			Endring i mellomværende med statskassen		-5 775 434	
	Sum rapportert			0		

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (201412)	Telest	2014	2013	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kurnskapsdepartementet	146 764 007 141	137 830 792 807	8 933 214 334
702950	Mellomværende med statskassen	-3 063 806	2 711 628	-5 775 434



Note A Forklaring av samlet tildeling

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger LK	Årets tildelinger disponert av KD	Samlet tildeling
241001	11 947 000	345 917 000	1 850 000	359 714 000
241045	18 734 000	60 725 000		79 459 000
241070		3 078 169 000		3 078 169 000
241071		753 866 000		753 866 000
241072		999 101 000		999 101 000
241073		497 070 000		497 070 000
241074		264 700 000		264 700 000
241076		9 360 000		9 360 000
241090		22 027 698 000		22 027 698 000
Sum kap 2410	30 681 000	28 036 606 000		28 069 137 000
531004		29 730 000		29 730 000
531029		29 274 000		29 274 000
531089		123 290 000		123 290 000
531090		7 719 908 000		7 719 908 000
531093		5 237 061 000		5 237 061 000
Sum kap 5310	0	13 139 263 000		13 139 263 000
561780		3 757 521 000		3 757 521 000
Sum kap 5617	0	3 757 521 000		3 757 521 000

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsørt av andre i hht avgitte belastningsfullmakter	Merutgift(-)/ mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter	Standard refusjoner på inntektspostene '15-18	Merinntekter iht merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
241001	"kan nyttes under post 45"	4 944 959		4 944 959	5 608 993				10 553 952	17 388 350	10 553 952
241045	"kan overføres"	8 862 408		8 862 408	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	8 862 408		8 862 408
241070	"overslagsbevilgning"	-10 030 177		-10 030 177	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241071	"overslagsbevilgning"	-81 096 724		-81 096 724	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241072	"overslagsbevilgning"	21 727 733		21 727 733	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241073	"overslagsbevilgning"	23 374 080		23 374 080	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241074	"overslagsbevilgning"	6 324 041		6 324 041	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241076	"overslagsbevilgning"	368 150		368 150	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
241090	"overslagsbevilgning"	-177 239 213		-177 239 213	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
531004		-4 885 768		-4 885 768	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
531029		-3 067 208		-3 067 208	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
531089		-23 894 074		-23 894 074	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
531090		90 999 412		90 999 412	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
531093		223 754 467		223 754 467	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		
561780		-4 106 358		-4 106 358	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell	ikke aktuell		

*Maksimallt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se rundskriv R-2/2013 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Forklaring til bruk av budsjetfullmakter

Stikkordet "kan overføres"

Bevilgningen på kap. 2410 post 45 er gitt med stikkordet "kan overføres", og Lånekassen lar ubenyttet beløp fra 2014 inngå som en del av mulig overførbart beløp.

Fullmakt til å bruke standard refusjoner av lønnsutgifter til å overskrive utgifter

Lånekassen har fullmakt til å disponere refusjonsmidler for arbeidsmarkedstiltak, fødsels- og adopsjonspenger, lærlinger og sykepenger, jf. kap. 5310 post 15, 16, 17 og 18. Disse refusjonene utgjør totalt kr 5 608 993 og inngår som en del av mulig overførbart beløp på kap. 2410 post 01.

Tilslagsfullmakter

Stortinget har i Statsbudsjettet 2014 samtykket i at Kumskapsdepartementet i 2014 kan:

- gi tilsagn om å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2015 (andre halvdel av undervisningsåret 2014-15) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2014 (første halvdel av undervisningsåret 2014-15), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70 Utdanningsstipend, 71 Andre stipend, 72 Rentestøtte og 90 Økt lån og rentegjeld, samt kap. 5617 Rentier fra Statens lånekasse for utdanning, post 80 Rentier.
- gi tilsagn om å omgjøre lån til stipend første halvår 2015 (andre halvdel av undervisningsåret 2014-15) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2014 (første halvdel av undervisningsåret 2014-15), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, post 50. Asetning til utdanningsstipend.

Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 10 553 952. Da dette beløpet er under grensen på 5% regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjetår. Beløpet som står på kap. 2410 post 45 kan overføres i sin helhet da stikkordet "kan overføres" er knyttet til kapitlet og posten. Beløpet kr 8 862 408 inngår derfor i beregningen av mulig overførbart beløp til neste år. Det er ikke aktuelt å overføre midler fra andre utgiftsposter da ingen flere er gitt med stikkordet "kan overføres". Mulig overføring er en beregning, og virksomheten får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som kan overføres til neste år.

6.4. Oppstilling av artskontorrapporteringen for 2014

	Note	2014	2013
Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	24 844 232	18 587 299
Innbetaling av finansinntekter	1	2 570	296
<i>Sum innbetalinger</i>		24 846 801	18 587 595
Utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	2	223 107 232	212 273 188
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	2	-5 608 993	-5 320 868
Utbetalt til investeringer	3	1 911 520	3 909 501
Andre utbetalinger til drift	4	198 751 047	223 290 562
Utbetaling av finansutgifter	4	3 709	5 612
<i>Sum utbetalinger</i>		418 164 515	434 157 995
Netto rapporterte utgifter til drift og investeringer		393 317 714	415 570 401
Netto utbetalt utlån			
Netto utbetalt utlån	9	8 933 214 334	11 683 704 550
<i>Sum netto utbetalt utlån</i>		8 933 214 334	11 683 704 550
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	5	3 879 017 360	3 677 037 092
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		3 879 017 360	3 677 037 092
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	6	5 641 598 897	5 636 326 471
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer til andre</i>		5 641 598 897	5 636 326 471
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift		26 108 386	24 816 909
5309 Tilfeldige inntekter		1 209	3 955
<i>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>		26 109 595	24 820 864
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		11 063 003 989	14 033 743 466
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld		2014	2013
Utlån (statsbanker)	7, 8, 10	144 990 111 601	135 789 954 784
Fordringer	7, 8, 10	1 852 932 156	2 124 662 204
Annen gjeld	7, 9	-1 855 995 962	-2 121 950 576
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	7, 9	-144 990 111 601	-135 789 954 784
Sum mellomværende med statskassen		-3 063 806	2 711 628

Note 1 Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet 2014

	2014	2013
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-Midler	24 844 232	18 587 299
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	24 844 232	18 587 299
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst (agio)	2 570	296
Sum innbetaling av finansinntekter	2 570	296
Sum inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet	24 846 801	18 587 595

Note 2 Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter og innbetalinger av offentlige refusjoner vedrørende lønn 2014

	2014	2013
<i>Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter</i>		
Lønninger	169 642 141	164 561 408
Arbeidsgiveravgift	26 108 386	24 816 909
Pensjonsutgifter	23 452 458	19 463 595
Andre ytelser	3 904 247	3 431 276
Sum utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	223 107 232	212 273 188
<i>Offentlige refusjoner vedrørende lønn</i>		
Sykepenger og andre refusjoner	5 608 993	5 320 868
Sum offentlige refusjoner vedrørende lønn	5 608 993	5 320 868
Antall årsverk:	313	313

Note 3 Utbetalt til investeringer 2014

	2014	2013
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	1 578 535	2 317 162
Andre utgiftsførte investeringer (*)	332 985	1 592 339
Sum utbetalt til investeringer	1 911 520	3 909 501
(*) Utgifter i forbindelse med LØFT-programmet er spesifisert under <i>Andre utbetalinger til drift</i> i note 4		

Note 4 Andre utbetalinger til drift og utbetaling av finansutgifter 2014

	2014	2013
<i>Andre utbetalinger til drift</i>		
Husleie	15 781 696	12 323 597
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	326 700	445 401
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	5 742 280	5 206 225
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	763 605	192 240
Mindre utstyrsanskaffelser	1 221 564	1 123 512
Leie av maskiner, inventar og lignende	9 283 293	5 175 480
Konsulenter og andre kjøp av tjenester fra eksterne	69 367 023	53 990 271
Reiser og diett	1 920 186	1 716 471
Øvrige driftsutgifter (*)	94 344 700	143 117 365
Sum andre utbetalinger til drift	198 751 047	223 290 562
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	2 870	5 546
Agiotap	838	66
Andre finansutgifter	0	
Sum utbetaling av finansutgifter	3 709	5 612
<i>(*) Spesifisering av øvrige driftsutgifter:</i>		
LØFT-programmet (varer og tjenester bevilget og postert på post 45)	70 596 592	121 271 806
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm.	18 747 121	18 547 832
Transaksjonskostnader mm.	5 000 987	3 297 727
Sum øvrige driftsutgifter	94 344 700	143 117 365

Kostnader i forbindelse med LØFT-programmet er postert under kontogruppe 45, Fremmedytelser og underentreprise.

Note 5 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten 2014

	2014	2013
Purregebyr	99 395 926	75 545 833
Termingebyr	26 206 792	22 766 948
Renteinntekter	3 753 414 642	3 578 724 312
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	3 879 017 360	3 677 037 092

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2014 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap.

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt. Denne ble tidligere økt med ett prosentpoeng. Fra juni 2014 innførte Lånkassen forsinkelsesrenter i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelsesrenteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på åtte prosentpoeng. Forsinkelsesrenten var 9,5 prosent i 2014.

Ordinære rentesatser i 2014 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11–31.12.2014	2,178 %	2,570 %	2,765 %	3,348 %
01.09–31.10.2014	2,276 %	2,374 %	2,667 %	3,445 %
01.07–31.08.2014	2,374 %	2,667 %	3,057 %	3,735 %
01.05–30.06.2014	2,477 %	2,771 %	3,162 %	3,844 %
01.03–30.04.2014	2,477 %	2,673 %	3,162 %	3,941 %
01.01–28.02.2014	2,575 %	2,771 %	3,162 %	3,844 %

Note 6 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten 2014

	2014	2013
Utdanningsstipend	3 088 199 177	3 043 741 080
Andre stipend	834 962 724	885 308 500
Rentestøtte	977 373 267	917 835 182
Avskrivninger	473 695 920	491 944 137
Tap på utlån	258 375 959	288 963 932
Startstipend for kvotestudenter	8 991 850	9 033 640
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	5 641 598 897	5 636 826 471

Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått eksamen. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet og fremkommer som en del av netto utbetalte utlån i artskontorrapporten, jf. note 9. Skal man få en total oversikt over hvor mye stipend som er innvilget gjennom studiestøtteordningen, må lån som er omgjort til stipend legges til stipendkostnadene. Følgende tabell viser Lånekassens stipendkostnader, lån som er omgjort til stipend og samlede stipendkostnader de siste årene:

	2014	2013
Stipend til elever og studenter	3 932 153 751	3 938 083 220
Konvertert fra lån til stipend ¹²	5 460 815 467	1 952 918 006
Samlede stipendkostnader pr. år	9 392 969 218	5 891 001 226

¹² Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap. Økningen fra 2013 til 2014 skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend.

Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2014	2013
Ettergivelse for lærere	16 055 498	10 689 411
Ettergivelse, distriktsettergivelse ¹³	110 109 225	101 453 019
Ettergivelse, kvoteordning ¹⁴	23 213 172	29 610 112
Ettergivelse pga. dødsfall	50 333 401	49 001 652
Ettergivelse pga. sykdom	170 278 186	194 901 149
Rentefritak	102 865 989	104 914 149
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	840 450	1 374 645
Sum avskrivninger	473 695 920	491 944 137

Tap på utlån

Lånekassen yter lån til livsopphold på grunnlag av lovfestede rettigheter. Det foretas ingen kredittvurdering av låntakerne, og det kreves ikke sikkerhet for lånet. Slike usikrede forbrukslån vil normalt være forbundet med en høyere tapsrisiko enn ordinære, pantesikrede banklån hvor långiver har hatt anledning til å vurdere kundenes kredittverdighet på forhånd.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis¹⁵. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 8.

	2014	2013
Avskrevet som tap, uerholdelig	1 504 834	2 320 400
Avskrevet som tap, gjeldsordning	48 535 446	38 470 934
Avskrevet som tap og overført til SI	208 335 680	248 172 597
Tap på utlån	258 375 959	288 963 932

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2014 ble 1 690 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

¹³ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

¹⁴ Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

¹⁵ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2014 var innkrevingresultatet 307 millioner kroner på denne posten.

Note 7 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen 2014

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	2014	2014	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Utlån (statsbanker)	144 990 111 601	144 990 111 601	0
Sum	144 990 111 601	144 990 111 601	0
Omløpsmidler			
Opptjent renteinntekt	1 773 895 539	1 773 895 539	0
Opptjent gebyrinntekt	68 782 659	68 782 659	0
Fordring på ansatte	27 139	27 139	0
Andre fordringer	10 226 818	10 226 818	0
Kasse og bank	0	0	0
Sum	1 852 932 156	1 852 932 156	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	136 941	0	136 941
Skyldig skattetrekk	-7 993 918	-7 993 918	0
Skyldig trygde- og pensjonstrekk	-631 182	-631 182	0
Skyldig fagforeningskontingent	0	0	0
Skyldig merverdiavgift	-2 256	-2 256	0
Skyldig lønn	0	0	0
Påløpte kostnader (Avsetning arbeidsgivertilskudd SPK)	-4 556 099	-4 556 099	0
Annen gjeld	-68 916 968	-68 916 968	0
Rentegjeld til staten	-1 773 895 539	-1 773 895 539	0
Sum	-1 855 859 020	-1 855 995 962	136 941
Langsiktige forpliktelser			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-144 990 111 601	-144 990 111 601	0
Sum	-144 990 111 601	-144 990 111 601	0
Sum	-2 926 865	-3 063 806	136 941

Beløpet rapportert som *Andre fordringer* er nettoen mellom det Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet og interimsposter relatert til kunder. Som nevnt i note 6 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2014 ble det konvertert lån til stipend for 12,6 millioner kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2014. For øvrig består posten av interimsposter relatert til kunder med totalt -2,3 millioner kroner

I beløpet rapportert som *Annen gjeld* inngår gruppelivsforsikring med kr 134 309, men det meste av denne posten utgjøres av ikke-inntektsførte gebyrer med 68,8 millioner kroner.

Note 8 Utlån fordelt på lånetype

Lånekassens utlånsportefølje består av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen – samt opptjente, ikke-betalte renter. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2014 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2014 endret annenhver måned (se også note 5).

	2014	2013
Ikke rentebærende lån til kunder i tildelingsfase	43 254 020 142	39 848 458 787
Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger)		
- flytende rente	75 475 194 894	63 518 323 781
- 3 års fast rente	2 001 826 200	5 543 065 355
- 5 års fast rente	18 888 332 191	21 301 865 023
- 10 års fast rente	7 213 416 373	7 688 628 208
Totale utlån	146 832 789 799	137 900 341 154

I Lånekassens utlånsportefølje er det også inkludert lån som må defineres som tapsutsatte. Risikoen for tap vil være særlig stor innenfor beholdningen av oppsagte lån. I tillegg til oppsagte lån vil det også være risiko for tap blant de lånene der det er gitt lettelser i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt. Se note 6 for rettighetsbaserte ettergivelselser og realiserte tap.

Note 9 Lån fra staten, derav netto utbetalt lån

	2014	2013
Samlet innlån pr. 01.01	137 830 792 807	126 147 088 257
+ opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	22 204 937 213	21 404 600 017
- nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-7 810 907 412	-7 767 977 461
- innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-5 460 815 467	-1 952 918 006
Lån fra staten	146 764 007 141	137 830 792 807

Lån fra staten i tabellen over er lavere enn beløpet i Lånekassens utlånsportefølje i note 8. Dette skyldes at 68,8 millioner kroner i påløpte, ikke-betalte gebyrer ikke klassifiseres som lån fra staten, men inngår i annen kortsiktig gjeld.

Note 10 Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån, og en andel av lånet kan omgjøres til stipend ved bestått eksamen. Ordningen skal virke motiverende for studieprogresjon. Til og med våren 2013 var det anledning til å få omgjort lån til stipend opp til 8 år tilbake i tid og tilsvarende framover i tid. Fra og med høsten 2013 er fristen endret til 4 år.

For å sikre at midler øremerkes for omgjøring fra lån til stipend i hele den mulige omgjøringsperioden, er det etablert et Konverteringsfond som skal ivareta Lånekassens finansieringsbehov i forbindelse med ordningen. Kunnskapsdepartementet utbetaler årlig en avsetning til konverteringsfondet. Avsetningens størrelse baseres på Lånekassens estimat for hvor stor andel av årets utbetalte lån som antas omgjort til stipend de neste 8 hhv. 4 årene. Stipendkostnaden som påløper ved omgjøring av lån betales fra konverteringsfondet hver måned.

Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 5 461 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2014, jf. note 6 og 9. Det er betalt 5 463 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2014.

Årsaken til dette avviket er at konverteringsfondet betaler etterskuddsvis per måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

Beløpene over er høyere enn tilsvarende tall fra 2013 da det var påløpt 1 953 millioner kroner i Lånekassens regnskap og betalt 1 988 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen. Dette skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend. Omgjøring for eksamener tatt i 2013 ble gjennomført etter ligningskontrollen høsten 2014.

Konsekvenser for Lånekassens utlån

Som følge av at deler av eller hele lånet omgjøres til stipend ved bestått eksamen, vil studenter og kunder i tilbakebetalingsfasen som ikke har bestått alle eksamener, ha mer gjeld til Lånekassen enn om alle eksamener var bestått. Konverteringsfondets beholdning på 6 574 millioner kroner pr. 31.12.2014 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

Lånecassen i 2014

INNHold

Lånekassen gjør utdanning mulig

Formål	4
Historikk	4
Organisasjon	5
Aktuelt i 2014	5

Kundeservice i 2014

Kundehenvendelser – telefon, besøk, e-post og nettbesøk	6
Elektroniske løsninger framfor papir	7

Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2013–2014

Tildeling av stipend og lån – hovedtall	8
Gjennomsnittlig behandlingstid	8
Støttemottakere i vanlig videregående opplæring	9
Støttemottakere i høyere og annen utdanning	9
Støttesatsene over tid	10
Satser for stipend og lån i undervisningsåret 2013–2014	11
Stipendformer og -beløp undervisningsåret 2013–2014	13
Utdanning i utlandet	15
Støtte til utenlandske statsborgere	19

Tilbakebetaling av studielån i 2014

Tilbakebetalere	20
Utestående fordringer	20
Ettergivelser, rentestøtte og tap	20
Renteutviklingen	21
Satser for betalingslettelse og ettergivelse	22
Satser for gebyr ved varsling	23
Betalingsutsettelse	24
Rentefritak	24
Ettergivelse og avskrivning	25
Varsling	25
Innkrevning og inkasso	26

Lånekassen gjør utdanning mulig

Formål

Utdanningsstøtten gjennom Lånekassen skal bidra til

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt.

Historikk

- Lånekassen ble etablert i 1947, i forlengelsen av en rekke velferdsordninger for studenter.
- Det første året ble det tildelt 3,3 millioner kroner i lån til 2 200 studenter.
- Fra siste halvdel av 1950-tallet ble det gitt støtte til videregående opplæring.
- I 1980- og 90-årene ble det utviklet store datasystemer for massehåndtering av søknader.
- Støtten ble lagt om med Kvalitetsreformen i høyere utdanning i 2003, og studentene fikk tildelt lån som kunne gjøres om til utdanningsstipend basert på studiepoeng.
- I 2001 ble det mulig å søke om støtte elektronisk, og i 2005 ble det åpnet for elektronisk signering av gjeldsbrev.
- Fra 2006 har Lånekassens kunder kunnet lese vedtak og informasjonsbrev i en sikker elektronisk postkasse på Dine sider på lanekassen.no.
- Fra 2009 må alle som skal søke om stipend og lån gjøre det elektronisk.
- Fra 2013 har kunder i Lånekassen kunnet signere avtale om støtte elektronisk med BankID direkte på Dine sider.
- Fra 2004 har det pågått et omfattende moderniseringsarbeid i Lånekassen. Moderniseringen har vært organisert i programmet LØFT (*Lånekassens Ønskede Framtid*). Fornyelsesprogrammet har bestått av flere pågående prosjekter der utskifting av IKT-løsningen, som startet i 2007, har vært det mest omfattende prosjektet. Utskiftingen av Lånekassens IT-system ble sluttført sommeren 2014. Mål for fornyelsen har vært bedre og mer målrettet informasjon til kunder og samarbeidspartnere, økt selvbetjening og automatisering, og økt effektivisering. Over 40 prosent av kostnadene ved investeringer i nye systemer er finansiert over Lånekassens eget driftsbudsjett, og driftskostnader er redusert med 20 prosent. Gevinstene er oppnådd gjennom kortere behandlingstid, større grad av automatisert saksbehandling, økt datafangst, nye arbeidsmåter og systemer og gjennom digitalisering av brev som erstatning for utsendelse av papirbrev. Kundene betjener seg selv og bruker Lånekassens digitale kanaler i langt større grad enn tidligere, noe som også har ført til at færre kunder kontakter Lånekassen per telefon eller ved oppmøte.

Organisasjon

- Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen ledes av et styre, som er oppnevnt av KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er representanter for de ansatte i Lånekassen. Styret skal på vegne av departementet følge opp virksomheten og kontrollere at Lånekassen utfører oppgavene sine i samsvar med styringssignaler og retningslinjer fra KD.
- Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta.
- Ved utgangen av 2014 hadde Lånekassen 293 fast ansatte.
- Utgifter til ordinær drift var i 2014 på 346,2 millioner kroner. I tillegg brukte Lånekassen 71,9 millioner kroner til utviklingstiltak.

Aktuelt i 2014

- Lånekassen hadde ved årsskiftet (31.12.2014) 1 010 800 kunder. 417 000 elever, studenter og lærlinger søkte om støtte i undervisningsåret 2013–2014.
- Det kom inn 850 000 søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse, rentefritak og ettergivelser i 2014. 64 prosent av søknadene om støtte og 68 prosent av betalingsutsettelsessøknadene ble helmaskinelt behandlet.
- Lånekassens nettsted, lanekassen.no, hadde nesten 7,1 millioner besøk i 2014, og det var 5,6 millioner innlogginger til Dine sider (Lånekassens selvbetjeningsløsning).
- Lånekassen tildelte 24,2 milliarder kroner i stipend og lån i undervisningsåret 2013–2014, hvorav 4,0 mrd. kroner var stipend og 20,2 mrd. kroner var lån. Av det utbetalte lånet kan vi forvente at ca. 5,4 mrd. kroner vil bli gjort om til utdanningsstipend når omgjøringen skjer.
- Utlånsporteføljen (utestående utdanningsgjeld) utgjør i alt 146,8 milliarder kroner.
- Høsten 2014 ble 90 prosent av alle avtaler om støtte for studenter i høyere og annen utdanning signert elektronisk, mot 6 prosent i 2012.
- Høsten 2014 ble omgjøring fra lån til stipend for studenter i høyere og annen utdanning gjennomført på ny måte. Omgjøringen skjer nå først etter at Lånekassen har mottatt likningsopplysninger fra Skatteetaten, vanligvis høsten året etter at studenten besto eksamen / fullførte utdanningen sin.
- Sommeren 2014 kom nye ordninger for Lånekassens 600 000 tilbakebetalere. Blant endringene var månedlig betaling, mulighet til å tegne avtalegiro, fleksibel forfallsdato, daglig renteberegning og forsinkelsesrenter. Endringene ble lansert under slagordet «Enklere å betale i tide, dyrere å betale for sent». De nye ordningene er tatt godt imot av kundene, noe antallet som har valgt å tegne avtalegiro viser: Hele 140 000 kunder tegnet avtalegiro det første halvåret.
- I juni 2014 vedtok styret i Lånekassen ny virksomhetsstrategi for Lånekassen fram mot 2020.
- Utviklingen av nye Dine sider startet opp i 2014, og den nye versjonen lanseres i mars 2015. Nye Dine sider skal gjøre det enklere for kundene å finne relevant og målrettet informasjon og gjøre det lettere å utføre oppgaver selv. Dine sider vil oppfylle krav om universell utforming, være tilgjengelig også på nynorsk og engelsk, i tillegg til å være tilpasset mobil og nettbrett.

Kundeservice i 2014

Kundehenvendelser – telefon, besøk, e-post og nettbesøk	2014	2009
Telefon		
Anrop totalt	521 000	465 000
Antall anrop unike telefonnummer	285 000	368 000
Besvart	269 000	314 000
Svarprosent totalt	52 %	68 %
Svarprosent unike anrop	94 %	85 %
Kundebesøk		
Antall kundebesøk i Lånekassens lokaler	14 000	29 000
E-post		
Antall e-post	148 000	94 000
E-post behandlingstid (dager) ¹⁾	6 dager	(har ikke tall)
Nettbesøk		
lanekassen.no	7 067 000	5 399 000
Dine sider	5 602 000	2 306 000

¹⁾ Lånekassen endret fra 2012 målingen av behandlingstid for e-post fra virkedager til gjennomsnittlig behandlingstid (i dager), det foreligger ikke sammenliknbare data fra tidligere år.

Elektroniske løsninger framfor papir	2014	2009
Nettsøknader		
Andel nettsøknader – tildeling av stipend og lån	90 %	88 %
Andel nettsøknader – søknad om betalingsutsettelse	90 %	45 %
Brevutsendelser papir/elektronisk/varsling		
Brevutsendelser papir	2 123 000 ¹⁾	3 000 000
Elektroniske brevutsendelser som har erstattet papir	2 533 000	729 000
Antall førstegangsvarsler ved årets siste forfall ²⁾	484 000	443 000
Antall elektroniske varsler ved årets siste forfall ²⁾	375 000	220 000
Andel elektroniske varsler ved årets siste forfall ²⁾	77 %	50 %
Antall e-faktura ved årets siste forfall ²⁾	249 000	220 000
Andel e-faktura ved årets siste forfall ²⁾	51 %	50 %
Antall avtalegiro ved årets siste forfall ^{2) 3)}	125 000	(ikke aktuelt)
Andel avtalegiro ved årets siste forfall ²⁾	26 %	(ikke aktuelt)
Søknadsbehandling – helmaskinell behandling og vedtak		
Andel tildelingssøknader med helmaskinell behandling	64 %	61 %
Andel betalingsutsettelsessøknader med helmaskinell behandling	68 %	41 %
Andel rentefritt helmaskinelt vurdert etter likningskontroll	91 %	85 %
E-signering		
Antall e-signeringer ⁴⁾	210 000 (H)	8 900 (H)
Andel e-signeringer ⁴⁾	90 % (H)	5 % (H)

- ¹⁾ I juni 2014 fikk Lånekassens 600 000 tilbakebetalere et brev med informasjon om nye ordninger fra sommeren 2014 (bl.a. månedlig betaling, avtalegiro og fleksibel forfallsdato). De aller fleste tilbakebetalerne har samtykket til elektronisk kommunikasjon med Lånekassen, som betyr at de får brevene sine i postkassen på Dine sider, resterende får brevene på papir. 105 000 brev om de nye ordningene ble sendt på papir. Et annet forhold som forklarer deler av volumet på papirbrev i 2014, er at kunder som ikke betaler regningen sin og som får purring, får purringen på papir. Med månedlig betaling i stedet for kvartalsvis betaling, øker antall forfall i løpet av året fra fire til tolv. Dette gjør utslag på antall puringer som blir sendt ut i løpet av et år.
- ²⁾ Med månedlig betaling er desember siste forfallsmåned. Kundene kan velge mellom tre forfallsdatoer; den 5., 15. eller 25. i måneden, og «årets siste forfall» for 2014 var de tre forfallsdatoene i desember samlet. «Årets siste forfall» i 2009 var 15.11.
- ³⁾ Fra august 2014 kunne kunder i tilbakebetalingsfasen velge avtalegiro som betalingsform. Mens det ble sendt ut 125 000 varsler på avtalegiro i desember, hadde til sammen 140 000 kunder tegnet avtalegiro ved nyttår.
- ⁴⁾ Fra april 2013 kunne Lånekassens kunder signere avtalen om støtte elektronisk direkte på Dine sider på lanekassen.no ved hjelp av BankID eller Buypass. Det har også vært mulig å signere elektronisk tidligere, men da kun med Buypass i Altinn-løsningen. 2009-tallet er følgelig andelen e-signeringer med Buypass. Tallene gjelder for studenter i høyere og annen utdanning, for høsten. Søker må være 18 år for å kunne signere avtalen om støtte elektronisk.

Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2013–2014

Tildeling av stipend og lån – hovedtall ¹⁾	2013–2014	2008–2009	2003–2004
Antall elever og studenter i utdanning med rett til støtte	500 900	450 700	404 000
Antall støttesøkere	417 084	329 666	285 564
Antall støttemottakere	392 007	303 468	262 885
Antall låntakere	232 851	186 752	195 248
Antall stipendmottakere (ekskl. utdanningsstipend ²⁾)	254 615	183 636	254 893
Antall stipend (ekskl. utdanningsstipend ²⁾)	392 753	303 151	449 860
Utbetalt lån (i millioner kr)	20 230	14 349	9 746
Utbetalt stipend (i millioner kr)	3 957	3 012 ³⁾	6 405
Lån og stipend i alt (i millioner kr)	24 187	17 361	16 151

¹⁾ Status per 31.1.2015.

²⁾ Basisstøtten til studenter utbetales som lån, men inntil 40 prosent kan bli gjort om til utdanningsstipend etter bestått eksamen. Utdanningsstipendet behøvsprøves mot inntekt/trygd/formue.

³⁾ Ordningen med omgjøring fra lån til utdanningsstipend ble innført fra og med undervisningsåret 2002–2003. I starten ble én del av utdanningsstipendet utbetalt som stipend ved tildelingen, mens én del ble omgjort etter bestått eksamen. Fra 2004–2005 ble hele utdanningsstipendet et omgjøringsstipend. Dette forklarer nedgangen i «Utbetalt stipend» fra 2003–2004 til 2008–2009.

Gjennomsnittlig behandlingstid	2014 ¹⁾	2013	2009
Tildeling av stipend og lån			
Gjennomsnittlig behandlingstid	11 dager	9 dager	8 dager
Behandlingstid – manuelt behandlede saker	31 dager	25 dager	21 dager
Betalingsutsettelse			
Gjennomsnittlig behandlingstid	7 dager	4 dager	7 dager
Gjennomsnittlig behandlingstid – manuelle utsettelse	24 dager	15 dager	16 dager

¹⁾ Det er sammensatte årsaker til at gjennomsnittlig saksbehandlingstid ble lenger i 2014 enn i 2013 og 2009. En sentral forklaring er ekstraordinære forhold knyttet til utskifting av IKT-systemene, som i 2013 og 2014 omfattet store deler av saksbehandlersystemene.

Støttmottakere i vanlig videregående opplæring – elever med ungdomsrett ¹⁾	2013–2014	2008–2009
Antall støttmottakere	170 122 ²⁾	122 873
Støtte i gjennomsnitt	kr 16 377	kr 15 497
Antall stipendmottakere	169 671 ²⁾	122 519
Stipend i gjennomsnitt	kr 15 358	kr 17 807
Antall låntakere	12 738	8 690
Lån i gjennomsnitt	kr 14 145	kr 14 639

¹⁾ Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven §3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.

²⁾ Et ikke-behovsprøvd utstyrstipend ble gradvis innført fra 2007–2008. Fra 2009–2010 ble det gitt til alle i Vg1, Vg2 og Vg3. Dette er årsaken til økningen i antallet støttmottakere i videregående opplæring.

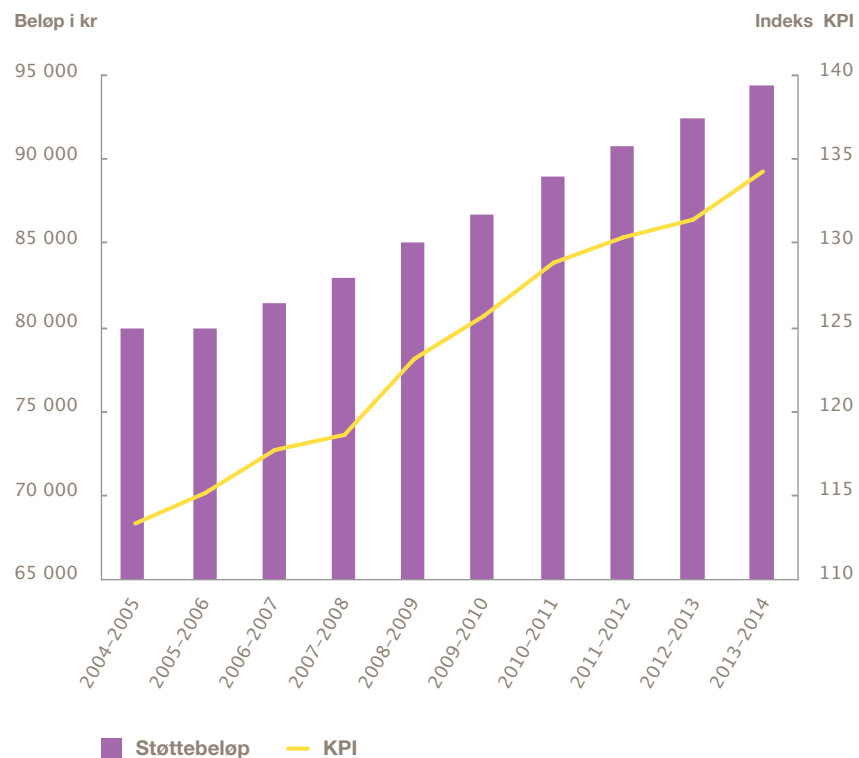
Støttmottakere i høyere og annen utdanning ^{1) 2)}	2013–2014	2008–2009
Antall støttmottakere	221 768	180 595
Støtte i gjennomsnitt	kr 96 373	kr 83 350
Antall stipendmottakere	84 373	61 119
Stipend i gjennomsnitt	kr 15 663	kr 13 592
Antall låntakere	219 914	179 033
Lån i gjennomsnitt	kr 91 177	kr 79 437

¹⁾ I gruppen «annen utdanning» ligger fagskoler, folkehøgskoler, voksenopplæring m.m. Elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett er også inkludert i denne gruppen.

²⁾ Tallene er for omgjøring fra lån til utdanningsstipend.

Støttesatsene over tid

Utvikling i støttesatser og konsumprisindeks (KPI)



Satser for stipend og lån i undervisningsåret 2013–2014

Hjemmeboer

Borteboer

Vanlig videregående opplæring (elever med ungdomsrett)¹⁾

Utstyrstipend – per år ²⁾	kr	930–2 970	kr	930–2 970
Grunnstipend per måned	kr	2 020	kr	2 020
Bostipend per måned	kr	0	kr	4 000
Lån per måned inntil	kr	2 790	kr	1 410
Reisestipend per år	kr	0	Tre reiser tur-retur minus egenandel på kr 1 050	

¹⁾ Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven §3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.

²⁾ Stipendet har tre satser avhengig av utdanningsprogram.

Andre satser for elever med ungdomsrett i vanlig videregående opplæring

Lån til skolepenger per år	kr	24 150
Forsørgerstipend per måned per barn (de to første)	kr	1 520
Forsørgerstipend per måned per barn (for hvert barn flere enn to)	kr	990

Satser for behovsprøving for elever med ungdomsrett i vanlig videregående opplæring

Redusert grunnstipend ved forsørgers alminnelige inntekt over	kr	281 000 ¹⁾
Redusert grunnstipend ved forsørgers netto formue over	kr	948 095
Reduksjon per måned ved lærlinglønn og søkers trygdeytelser	60 % av bruttobeløp	
Reduksjon av forsørgerstipend når ektefelles månedsinntekt er over	kr	28 640

¹⁾ Øker når søker har søsken under 19 år.

Høyere og annen utdanning ¹⁾	Hjemmeboer		Borteboer	
Lån per måned	kr	9 440	kr	5 664
Utdanningsstipend per måned	kr	0	kr	3 776
Reisestipend innland per år	kr	0	To reiser tur-retur minus egenandel på kr 2 160	

¹⁾ I gruppen «annen utdanning» ligger fagskoler, folkehøyskoler, voksenopplæring m.m., (inkluderer også elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett).

Andre satser for studenter og elever i høyere og annen utdanning			
Forsørgerstipend per måned per barn (de to første) ¹⁾		kr	1 520
Forsørgerstipend per måned per barn (for hvert barn flere enn to) ¹⁾		kr	990
Lån til skolepenger i Norge/Norden		kr	57 870

¹⁾ Forsørgerstipendet behøvsprøves mot søkers person- og kapitalinntekt/trygd/formue, samt mot eventuell ektefelles person- og kapitalinntekt.

Behøvsprøving mot inntekt for studenter og elever i høyere og annen utdanning	Støtte hele året	Støtte i sju måneder eller mindre	Reduksjon per måned av beløp over grensen
Person- og kapitalinntekt i 2014	kr 157 265	kr 393 163	5 %
Trygdeinntekt i 2014	kr 84 146	kr 235 897	5 %

Behøvsprøving mot formue for studenter og elever i høyere og annen utdanning	Netto formue på likningen	Reduksjon per måned av beløp over grensen
Søkers formue i 2014	kr 357 782	2 %
Gift søker, felles formue i 2014	kr 687 150	1 %

Skolepengestøtte til høyere utdanning utenfor Norden	Maksimalt beløp ved skolepenger over kr 60 560	Maksimalt stipend	Maksimalt lån
Bachelor	kr 118 420	kr 30 280	kr 88 140
Master	kr 118 420	kr 42 392	kr 76 028
ph.d.	kr 118 420	kr 0	kr 118 420
Tilleggsstipend ved skolepenger over kr 118 420 ¹⁾		kr 64 030	

¹⁾ Til utdanning ved visse læresteder utenfor Norden gis det tilleggsstipend til dekning av skolepenger dersom skolepengene er høyere enn 118 420 kr, inntil faktisk studieavgift.

Stipendformer og -beløp undervisningsåret 2013–2014			
Vanlig videregående opplæring (elever med ungdomsrett) ¹⁾			
Stipendform	Antall stipend	Gj.snittsbeløp i kr	Totalt beløp i mill. kr
Bostipend	29 017	36 679	1064,3
Flyktningsstipend	1 308	56 627	74
Foreldrestipend	356	39 791	14,2
Forsørgerstipend	169	12 862	2,2
Grunnstipend	69 497	16 415	1140,8
Reisestipend i Norden	209	5 426	1,1
Reisestipend i Norge, utland	1 636	2 142	3,5
Reisestipend, innland	9 208	1 639	15,1
Reisestipend, utland	2 579	8 729	22,5
Stipend til skolepenger til videregående opplæring ²⁾	807	63 161	51,0
Sykestipend	184	11 877	2,2
Utstyrstipend	163 415	1 308	213,7

¹⁾ Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven §3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.

²⁾ Gjelder kun for videregående opplæring ved utenlandske eller internasjonale skoler.

Høyere og annen utdanning ¹⁾			
Stipendform	Antall stipend	Gj.snittsbeløp i kr	Totalt beløp i mill. kr
Ekstrastipend nedsatt funksjonsevne	1 910	29 942	57,2
Foreldrestipend	3 332	57 390	191,2
Forsinkelsesstipend	26	43 043	1,1
Forsørgerstipend	17 976	16 065	288,8
Flyktningsstipend	1 498	79 742	119,5
Reisestipend, innland	38 827	1 068	41,4
Reisestipend for kvotestudent	885	6 923	6,1
Reisestipend i Norden	3 387	1 721	5,8
Reisestipend i Norge, utland	7 191	655	4,7
Reisestipend utland	23 179	5 751	133,3
Stipend til skolepenger, utland	15 352	27 596	423,7
Språkstipend	470	17 350	8,2
Sykestipend	1 590	29 109	46,3
Tilleggsstipend, utland	1 410	32 661	46,1

¹⁾ I gruppen «annen utdanning» ligger fagskoler, folkehøyskoler, voksenopplæring m.m. (inkluderer også elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett).

Foreldrestipend fordelt på kjønn			
Undervisningsår	Menn	Kvinner	Totalt
2013–2014	147	3 522	3 669
2012–2013	174	3 744	3 918
2011–2012	194	4 100	4 294
2010–2011	165	4 338	4 503
2009–2010	149	4 693	4 842

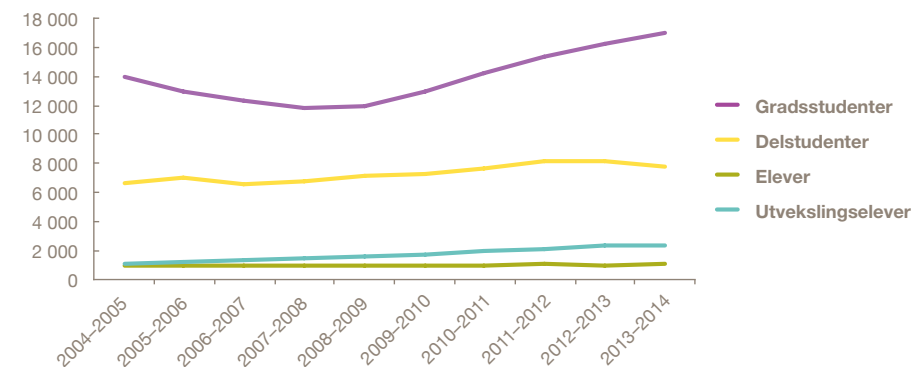
Utdanning i utlandet				
Antall studenter og elever med støtte, historisk				
Undervisningsår	Gradsstudenter ¹⁾	Delstudenter ²⁾	Elever ³⁾	Utvexlings elever ⁴⁾
2013–2014	16 943	7 745	1 055	2 383
2012–2013	16 260	8 116	984	2 352
2011–2012	15 328	8 114	1 040	2 075
2010–2011	14 154	7 657	1 015	1 934
2009–2010	12 956	7 209	981	1 729
2008–2009	11 994	7 129	959	1 547
2007–2008	11 793	6 732	971	1 486
2006–2007	12 375	6 564	984	1 383
2005–2006	12 991	7 017	967	1 193
2004–2005	13 914	6 643	927	1 059

¹⁾ Gradsstudenter er studenter som tar en hel grad i utlandet.

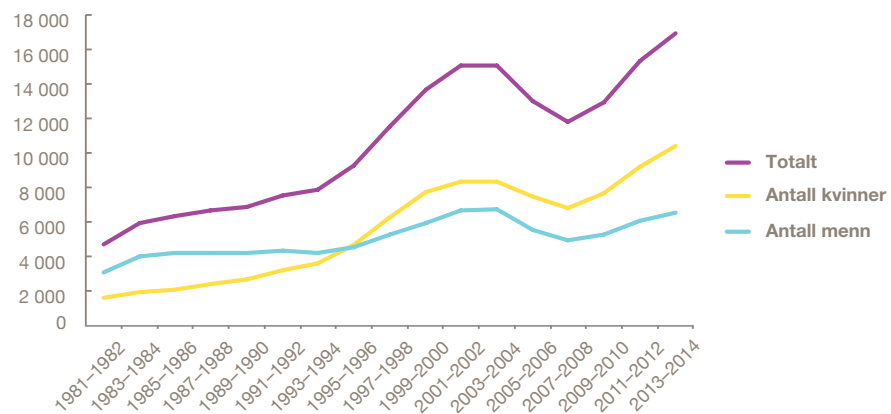
²⁾ Delstudenter er studenter som tar deler av en norsk grad i utlandet.

³⁾ Elever vil si de som tar hele videregående skole i utlandet.

⁴⁾ Utvekslings elever vil si de som tar deler av videregående opplæring i utlandet.



Gradsstudenter i utlandet fordelt på kjønn, historisk					
Undervisningsår	Totalt	Antall kvinner	Andel kvinner	Antall menn	Andel menn
2013–2014	16 943	10 421	61,5 %	6 522	38,5 %
2011–2012	15 328	9 223	60,2 %	6 105	39,8 %
2009–2010	12 956	7 663	59,1 %	5 293	40,9 %
2007–2008	11 793	6 835	58,0 %	4 958	42,0 %
2005–2006	12 991	7 469	57,5 %	5 522	42,5 %
2003–2004	15 064	8 324	55,3 %	6 740	44,7 %
2001–2002	15 038	8 347	55,5 %	6 691	44,5 %
1999–2000	13 695	7 719	56,4 %	5 976	43,6 %
1997–1998	11 572	6 260	54,1 %	5 312	45,9 %
1995–1996	9 254	4 713	50,9 %	4 541	49,1 %
1993–1994	7 854	3 604	45,9 %	4 250	54,1 %
1991–1992	7 551	3 213	42,6 %	4 338	57,4 %
1989–1990	6 867	2 669	38,9 %	4 198	61,1 %
1987–1988	6 654	2 430	36,5 %	4 224	63,5 %
1985–1986	6 331	2 114	33,4 %	4 217	66,6 %
1983–1984	5 976	1 961	32,8 %	4 015	67,2 %
1981–1982	4 717	1 622	34,4 %	3 095	65,6 %



Tildeling av stipend og lån til gradsstudenter i utlandet 2013–2014			
	Antall	Gj.snittsbeløp i kr	Totalt beløp i mill. kr
Stipendmottakere	16 048	30 864	495,3
Fordelt på stipendtypene			
Foreldrestipend	74	83 609	6,2
Forsørgerstipend	216	18 776	4,1
Reisestipend i Norge, utlandsstudenter	4 122	751	3,1
Reisestipend innland	2	1 424	
Reisestipend Norden	2 641	1 824	4,8
Reisestipend utland	13 336	5 171	69,0
Språkstipend	51	17 138	0,9
Ekstrastipend nedsatt funksjonsevne	117	29 898	3,5
Stipend til skolepenger	12 347	29 235	361,0
Sykestipend	78	40 996	3,2
Tilleggsstipend, utlandsstudenter	1 097	36 151	39,7
Låntakere	16 885	130 228	2 198,9
Fordelt på lånetypene			
Omgjøringslån	16 683	35 634	594,5
Ordinært lån	16 485	53 638	884,6
Reiselån utland	13 107	2 213	29,0
Skolepengelån Norge og Norden	177	53 122	9,4
Skolepengelån utland	12 462	52 637	656,0
Lån – uberettiget mottatt støtte	702	36 326	25,5
Totalt	16 943	159 016	2 694,2

Land med flest norske gradsstudenter 2013–2014	Antall
Storbritannia	5 016
Danmark	2 817
USA	1 849
Polen	1 528
Australia	1 084
Ungarn	863
Sverige	673
Slovakia	537
Nederland	385
Tsjekkia	350

Land med flest norske delstudenter 2013–2014	Antall
USA	1 440
Australia	758
Storbritannia	510
Tanzania	437
Frankrike	279
Danmark	278
Tyskland	261
Sør-Afrika	225
Spania	216
Canada	192

Støtte til utenlandske statsborgere		
Årsak til opphold	Støttetottakere	Totalt i millioner kr
Fulltidsarbeid/utdanning	932	81,9
Kvotordning for studenter fra utviklingsland m.m.	1 061	104,6
EØS-borger	4 292	201,3
Opphold pga. ekteskap/slektskap	9 097	512,0
Politisk flyktning	4 306	293,9
Opphold på humanitært grunnlag	1 637	94,6
Totalt	21 325	1 288,4

Støtte til EØS-borgere og familiemedlemmer				
Utdanningstype	Arbeidstaker	Barn av EØS-borger	Øvrige familie-medlemmer	Totalt
Videregående opplæring ¹⁾	17	2 220	611	2 848
Annen utdanning ²⁾	25	121	65	211
Høyere utdanning	363	716	154	1 233
Totalt	405	3 057	830	4 292

¹⁾ «Videregående opplæring» vil si vanlig videregående opplæring med ungdomsrett. Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven §3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.

²⁾ I gruppen «annen utdanning» ligger fagskoler, folkehøyskoler, voksenopplæring m.m. Elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett er også inkludert i denne gruppen.

Tilbakebetaling av studielån i 2014

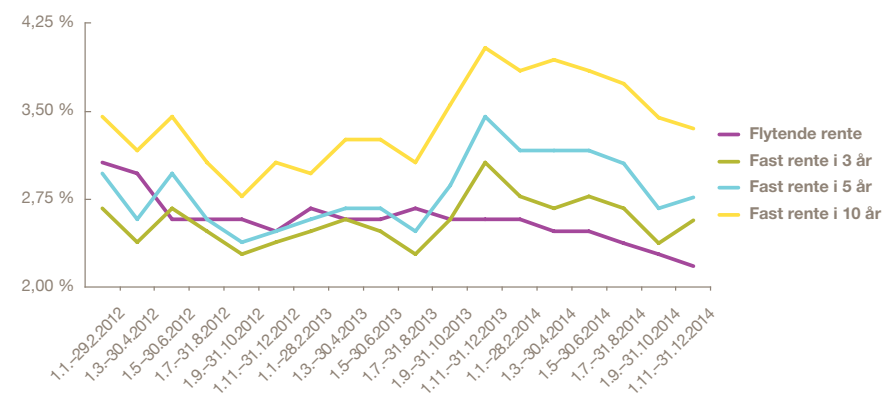
Tilbakebetalere			
	2014	2013	2012
Antall tilbakebetalere	612 795	598 447	577 258

Utestående fordringer			
Beløp i milliarder kroner	2014	2013	2012
Totalt utestående fordringer	146,8	137,9	126,3

Ettergivelser, rentestøtte og tap			
Beløp i millioner kroner	2014	2013	2012
Utestående renter	1 774	2 040	2 113
Ettergivelse basert på rettigheter	473	492	624 ¹⁾
Rentestøtte	977	918	877
Regnskapsførte tap	258	289	244

¹⁾ På grunn av innføringen av nytt saksbehandlingssystem ble alle søknader om ettergivelse ved uførhet i 2011, først effektivert i 2012.

Renteutviklingen



Flytende og fast rente

Antall tilbakebetalere med flytende og fast rente per 31.12.2014

Flytende rente	469 342
3 års fastrente	12 244
5 års fastrente	101 025
10 års fastrente	30 184
Totalt	612 795

Satser for betalingslettelse og ettergivelse		
Grenser for rentefritak – søknader blir automatisk kontrollert mot bruttoinntekt på likningen		
Antall måneder med rett til rentefritak	Person- og kapitalinntekt per år – likningen for 2014	
1	kr 292 482	
2	kr 287 651	
3	kr 282 822	
4	kr 277 990	
5	kr 273 160	
6	kr 268 329	
7	kr 263 499	
8	kr 258 668	
9	kr 253 838	
10	kr 249 007	
11	kr 244 176	
12	kr 239 346	
Månedsinntekt ved lav inntekt ved: - fulltidsarbeid med lav inntekt - soning	kr 14 200	
Ekstra per år for hvert barn under 16 år	kr 12 969	
Samlet familieårsinntekt ved: - omsorg - lav inntekt ved fulltidsarbeid - soning	kr 478 781	
Ekstra per år for hvert barn under 16 år	kr 25 958	

Ettergivelse ved varig uførhet – satser		
Person- og kapitalinntekt per år	Ny gjeld	Nytt terminbeløp
kr 239 356–269 700 ¹⁾	kr 55 673	kr 1 780
kr 269 701–299 094 ¹⁾	kr 64 926	kr 2 142
kr 299 095–330 113 ¹⁾	kr 74 313	kr 2 525
kr 330 114–361 091 ¹⁾	kr 83 566	kr 2 877

¹⁾ Øker med kr 12 969 per år for hvert barn under 16 år som låntakeren forsørger.

Ettergivelse ved fullført utdanning	
Satser	
Visse lærerutdanninger	opptil kr 50 000

Ettergivelse – Finnmark og Nord-Troms, leger i visse kommuner	
Satser	
Sats for ettergivelse per år	10 % av opprinnelig lån
Minimum ettergivelsesbeløp per år	kr 2 000
Maksimum ettergivelsesbeløp per år	kr 25 000

Satser for gebyr ved varsling	
Satser	
Førstegangsvarsling – med e-faktura eller avtalegiro	kr 0
Førstegangsvarsling – med papirfaktura	kr 18
Andregangsvarsling (første puring)	kr 280
Tredjegangsvarsling (varsel om oppsigelse)	kr 490

Betalingsutsettelse			
	2014	2013	2012
Antall kunder som har fått betalingsutsettelse	107 387	104 739	100 019
Antall betalingsutsettelser ¹⁾	355 350 ¹⁾	245 204	230 472

¹⁾ Sommeren 2014 gikk Lånecassen over fra kvartalsvis til månedlig betaling. Det forklarer økningen i antall betalingsutsettelser fra 2013 til 2014.

Rentefritak – antall kunder med innvilget rentefritakssøknad			
Årsak	2014	2013	2012
Arbeidsavklaringspenger ¹⁾	7 603	8 265	7 126
Arbeidsledighet	7 083	5 488	4 002
Omsorgsarbeid	3 152	2 496	3 177
Fødsel eller adopsjon	1 445	1 695	1 957
Sykdom	648	740	961
Fulltidsutdanning	328	619	902
Deltidsutdanning	523	582	583
Militærtjeneste/siviltjeneste	214	424	468
Lav inntekt ved fulltidsarbeid	38	213	263
Sosialstønad	169	198	296
Andre forhold	10	45	30
Soning	44	31	35
Tidsbegrenset uførestønad ¹⁾	2	10	100
Medisinsk rehabilitering ¹⁾		7	22
Totalt	21 259	20 813	19 922

¹⁾ «Tidsbegrenset uførestønad» og «medisinsk rehabilitering» blir heretter kategorisert under «Arbeidsavklaringspenger».

Ettergivelse og avskrivning						
Årsak	2014		2013		2012	
	Antall etter-givelser	Totalbeløp i mill. kr.	Antall etter-givelser	Totalbeløp i mill. kr.	Antall etter-givelser	Totalbeløp i mill. kr.
Finnmarksordningen ¹⁾	6 182	110,1	5 514	101,3	7 158	128,9
Dødsfall	371	50,3	404	49,0	379	48,9
Læreravskrivning	349	16,1	224	11,0	299	14,7
Kvoteprogram for studenter fra utviklingsland m.m.	126	23,2	191	29,6	179	26,1
Sykdom (uførhet) ¹⁾	1 513	170,2	1 525	194,4	2 338	289,6
Leger	1		7	0,2	10	0,2
Andre		0,9		1,6		1,8
Sum ettergivelser		370,7		387,1		510,2¹⁾

¹⁾ På grunn av innføringen av nytt saksbehandlingssystem ble en del søknader om ettergivelse (Finnmarksordningen og uførhet) i 2011 først effektivert i 2012.

Varsling				
Måned	Antall første-gangsvarsler	Andel purret	Varsel om oppsigelse, andel av første-gangsvarsler	Vedtak om oppsigelse, andel av første-gangsvarsler
Februar	530 056	7,5 %	3,7 %	2,1 %
Mai	508 364	10,6 %	2,7 %	1,4 %
August ¹⁾	528 438	8,1 %	2,6 %	1,4 %
September	497 306	8,4 %	2,8 %	0,6 %
Oktober	491 512	7,3 %	1,8 %	0,6 %
November	500 479	5,9 %	1,9 %	0,4 %
Desember	484 110	6,5 %	1,6 %	0,5 %
Sum antall	3 540 265	289 330	85 300	34 013

¹⁾ August var første gang kundene betalte regningen månedlig, til og med mai var det kvartalsvis betaling.

Innkrevning og inkasso			
Oppsagte lån siste tre år	2014	2013	2012
Antall tilbakebetalere totalt	612 795	598 447	577 258
Antall oppsagte lån ¹⁾	30 760	28 093	28 120
Andel av alle tilbakebetalere (%)	5,0	4,7	4,9
Gjeld i milliarder kroner	4,6	4,0	3,9
Innkrevingsresultat i millioner kr	491,5	393,5	427,5

¹⁾ Oppsigelse av lånet betyr at hele gjelden forfaller til betaling. Fra og med juni 2014 innførte Lånekassen forsinkelsesrenter. Det løper forsinkelsesrenter fra forfall på den enkelte terminen. Dersom lånet blir sagt opp, vil det fra oppsigelsen løpe forsinkelsesrenter av hele gjelden og kravet blir sendt til Statens innkrevingsentral (SI) for innkrevning. I 2014 var forsinkelsesrenter på 9,5 prosentpoeng.

Saker permanent overført til Statens innkrevingsentral (SI) ¹⁾			
	2014	2013	2012
Antall	1 666	1 818	1 797

¹⁾ Dersom et lån har vært vedvarende og grovt misligholdt i tre år, blir kravet overført til Statens innkrevingsentral. Kunden taper rettigheter gitt i eller i medhold av utdanningsstøtteleven.



Vi gjør
utdanning mulig