



Årsrapport 2015

Statens lånekasse for utdanning

Innhold

| | |
|---|-----------|
| 1. Styrets beretning | 4 |
| 2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall..... | 6 |
| 2.1. Presentasjon av virksomheten | 6 |
| 2.2. Hovedtall for virksomheten | 7 |
| 2.2.1. Nøkkeltall for kunder, støtte og lån..... | 7 |
| 2.2.2. Nøkkeltall for drift og utvikling | 7 |
| 3. Årets aktiviteter og resultater | 8 |
| 3.1. Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester..... | 9 |
| 3.1.1. Saksbehandling | 9 |
| 3.1.2. Tilgjengelighet | 11 |
| 3.1.3. Vedtaks kvalitet | 14 |
| 3.2. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert..... | 18 |
| 3.2.1. Avslutning LØFT-programmet og effektivisering i manuell saksbehandling | 19 |
| 3.2.2. Tiltak for en effektiv forvaltning..... | 20 |
| 3.2.3. Tilpasning til endrede regler | 22 |
| 3.2.4. Oppfølging av Statens innkrevingsentral..... | 22 |
| 3.3. Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene | 23 |
| 3.3.1. Regelverksendringer | 23 |
| 3.3.2. Statistikk | 24 |
| 3.3.3. Utredningsarbeid | 24 |
| 3.3.4. Videre arbeid mot 2020 | 24 |
| 4. Styring og kontroll i virksomheten | 24 |
| 4.1. Internkontrollsystemet | 25 |
| 4.2. Risikostyring | 25 |
| 4.3. Sikkerhet og beredskap..... | 25 |
| 4.4. Tidstyver | 26 |
| 4.4.1. Noen søknader finnes kun i papirversjon | 27 |
| 4.4.2. Betalingsplan | 27 |
| 4.4.3. Mer datafangst..... | 27 |
| 4.5. Personalmessige forhold..... | 27 |
| 4.5.1. Inkluderende arbeidsliv..... | 27 |
| 4.5.2. Likestilling og arbeid mot diskriminering..... | 28 |
| 4.5.3. Lærlinger i staten | 30 |
| 4.5.4. Lederutvikling | 30 |
| 4.5.5. Individuell utvikling..... | 30 |
| 5. Vurdering av framtidsutsikter | 31 |
| 6. Årsregnskap | 32 |
| 6.1. Styrets kommentarer til årsregnskapet | 32 |
| 6.1.1. Formål..... | 32 |
| 6.1.2. Konverteringsfondet | 32 |
| 6.1.3. Bekreftelse..... | 32 |
| 6.1.4. Vesentlige forhold ved årsregnskapet | 32 |
| 6.1.5. Revisjon..... | 34 |
| 6.2. Prinsippnote årsregnskapet..... | 36 |
| 6.2.1. Bevilgningsrapporteringen..... | 36 |



| | |
|---|----|
| 6.2.2. Artskontorrapporteringen | 36 |
| 6.3. Oppstilling av bevilgningsrapporteringen | 37 |
| 6.4. Oppstilling av artskontorrapporteringen | 41 |

TABELLOVERSIKT

| | |
|--|----|
| TABELL 1: UTVALGTE VOLUMTALL 2011-2015..... | 7 |
| TABELL 2: NØKKELTALL DRIFTSUTGIFTER..... | 7 |
| TABELL 3: BEVILGNINGER LØFT-PROGRAMMET | 8 |
| TABELL 4: MÅLBILDE MED RESULTATER 2015..... | 9 |
| TABELL 5: GJENNOMSNITTLIG BEHANDLINGSTID FOR SØKNADER OM STØTTE, BREV OM TILDELING OG BETALINGSUTSETTELSE | 10 |
| TABELL 6: GJENNOMSNITTLIG BEHANDLINGSTID MANUELLE SØKNADER | 10 |
| TABELL 7: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SAKER..... | 11 |
| TABELL 8: MÅLBILDE MED RESULTATER FOR SVARTID PÅ HENVENDELSER 2011-2015 | 12 |
| TABELL 9: ANTALL BESØKENDE I EKSPEDISJONENE 2011-2015..... | 14 |
| TABELL 10: SAMLET UTVIKLINGSKOSTNAD MED FORDELING FRA 2007 TIL 2015 (I MILL. KR) | 20 |
| TABELL 11: FINANSIERING AV LØFT-PROGRAMMET (I MILL. KR) | 20 |
| TABELL 12: ANTALL PENSJONERINGER OG GJENNOMSNITTLIG PENSJONSALDER 2012-2015..... | 28 |
| TABELL 13: TURNOVER 2012-2015 | 28 |
| TABELL 14: LØNN, MIDLERTIDIGE STILLINGER OG STILLINGSANDEL FORDELT PÅ KJØNN 2014-2015..... | 28 |
| TABELL 15: LØNN FOR KVINNER OG MENN PÅ ULIKE STILLINGSNIVÅ 2014-2015..... | 29 |
| TABELL 16: SYKEFRAVÆR 2014-2015 FORDELT PÅ ANTALL DAGER..... | 30 |

FIGUROVERSIKT

| | |
|---|----|
| FIG. 1: ORGANISASJONSKART | 6 |
| FIG. 2: MÅLOPPNÅELSE 2015..... | 8 |
| FIG. 3: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SØKNADER OM STUDIESTØTTE OG BETALINGSUTSETTELSE I 2015 | 11 |
| FIG. 4: ANTALL ANROP OG BESVARTE ANROP 2014-2015 | 12 |
| FIG. 5: BESØKSTALL OG INNLOGGINGER DINE SIDER OG LÅNEKASSEN.NO | 13 |
| FIG. 6: TILGJENGELIGHET PÅ LÅNEKASSENS IT-SYSTEMER PER MÅNED 2015 | 14 |
| FIG. 7: RISIKOVURDERINGER AV VEDTAK I LÅNEKASSEN..... | 15 |
| FIG. 8: ANTALL KLAGESAKER OG ANTALL SAKER KUNDEN FIKK MEDHOLD I KLAGENEMNDA FRA 2006 TIL 2015 | 17 |
| FIG. 9: KOSTNADSEFFEKTIVITET MÅLT I DRIFTSUTGIFTER PER KUNDE | 18 |
| FIG. 10: ANTALL KUNDER MED OPPSAGT LÅN 2005-2015 | 23 |



1. Styrets beretning

Styret er godt fornøyd med Lånekassens resultater og utvikling i 2015.

Lånekassen leverer tjenester til store deler av befolkningen, og kundemassen fortsatte i 2015 å øke til 1 035 000. I fjor ble det delt ut 26 milliarder kroner i studiestøtte og den samlede utlånsporteføljen utgjør nå 155,3 milliarder kroner. Vi hadde over 7 millioner innlogginger på lanekassen.no, som er Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon.

Etter to år med store produksjonssettinger på IKT-området med tilhørende innkjøringsutfordringer, ble 2015 et normalår. Alle resultatmålene for 2015 ble nådd, til dels med gode marginer, med unntak av litt lenger gjennomsnittlig behandlingstid for brev enn målsetningen. På dette området, som det var knyttet et nytt resultatmål til i 2015, var resultatet likevel klart bedre enn i 2014, med en reduksjon i gjennomsnittlig behandlingstid på om lag 30 prosent. På alle øvrige resultatområder oppnådde vi også bedre resultater i 2015 enn i 2014.

I Difis innbyggerundersøkelse av 2015 kåret brukerne av offentlige tjenester igjen Lånekassen til det myndighetsorganet de er mest fornøyd med. Den sterkeste driveren for den høye plassering vår er at kundene synes informasjonen fra Lånekassen er lett å forstå. Lånekassen fikk også høy score på de digitale tjenestene.

I 2015 ble det for første gang gjennomført en kontroll av alle som har oppgitt at de bor borte, men som bor så nær foreldrene at de kunne bodd hjemme, dvs. kontroll av nesten 50 000 studenter. Tidligere er det bare gjennomført stikkprøvekontroller. Dette var et omfattende arbeid, som også førte til mange kundeforhold. Bokkontrollen viste at 4,6 prosent av de kontrollerte forsøkte å jukse til seg utdanningsstipend. Dette er omtrent på linje med anslag fra tidligere stikkprøver, og viser at storkontrollen var nødvendig.

Etter endringene på tilbakebetalingsordningene fra 2014, blant annet innføringen av månedlig forfall, avtalegiro og fleksibel forfallsdato har det vært en klar nedgang i andelen papirfaktura, og andelen purringer ble kraftig redusert. Svært gledelig er det at antall vedtak om oppsigelse av lån har gått ned med hele 75 prosent. Dette gir en god indikasjon på at innføring av månedlig betaling har gitt meget positive effekter på kundenes betalingsevne. Høsten 2015 koblet Lånekassen seg opp mot Difi sin felleskomponent Kontakt- og reservasjonsregisteret. Dette har blant annet medført at langt flere kunder som er i en tilbakebetalingsfase nå kan varsles elektronisk.

I 2015 ble det mangeårige organisasjons- og IT-prosjektet LØFT (Lånekassens Ønskede FramTid) helt avsluttet. I 2015 var arbeidet rettet mot etablering av bedre kundenettsider, bedre styringsdata og forbedringer i IT-systemene. Datavarehuset ble utviklet videre og på våren lanserte vi nye kundenettsider – Dine sider – med kraftig forbedret funksjonalitet og brukervennlighet. Forbedringer i IT-systemene bidrar til ytelsesforbedringer og mindre manuelt arbeid, noe som i sin tur har bidratt til økt produktivitet og måloppnåelse i saksbehandlingen.

Avslutningen av LØFT markerer en ny epoke i Lånekassen, der vi skal utnytte mulighetene i systemene til bedre tjenester, økt tilfredshet hos kundene og økt effektivitet. Det har vært viktig å overføre strukturer og kompetanse fra LØFT for å sikre fortsatt utviklingskraft. Strukturer for kontinuerlig forbedring og innovasjon er videreutviklet gjennom 2015. Smidig utviklingsmetodikk er nå godt innarbeidet, og metodikken tjenestedesign («kundereisen») er introdusert for at vi skal kunne jobbe enda mer systematisk med å forstå kundenes behov.

Vi har satt i gang et større arbeid med å vurdere hvordan hele søknadsprosessen kan forbedres. Målet er at den i større grad skal bidra til at Lånekassen får en enklere, raskere og mer kundetilpasset digital dialog, og resultatet av arbeidet vil foreligge i 2016. Våren 2015 utredet vi også hvordan vi kan tilby digital dialog med foreldre til kunder under 18 år. Fra og med skoleåret 2016–2017 vil foreldre motta vedtak i sikker digital postkasse (SDP), og kan da signere avtale om støtte digitalt. En anskaffelsesprosess for ny



telefoniløsning ble også påbegynt i 2015. Denne vil legge til rette for modernisering også internt, gjennom enklere drift av systemene og en smartere styring av kundetelefonene.

Vi har i 2015 jobbet videre med å skape en felles forståelse for hvordan vi kan styrke vår rolle som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør. En videre utvikling av fagrollen i Lånekassen må skje i dialog med departementet. Det ble i 2015 iverksatt tiltak på dette området, i samarbeid med Kunnskapsdepartementet.

For å nå målene for 2020 må vi også rette blikket mot egen organisering og arbeidsmåter, slik at vi blir en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet. Vi har derfor satt i gang med et samhandlingsprosjekt, hvor nye teknologiske løsninger vurderes og skal utprøves, slik at vi finner bedre og mer effektive former for samhandling internt. I 2015 ble det også utarbeidet en strategi for IT-sourcing i Lånekassen, og det nesten toårige lederutviklingsprogrammet ble avsluttet.

Høsten 2015 ble det satt i gang en større utredning av Lånekassens organisering. Lånekassen skal tilpasses framtidens behov, og det skal derfor vurderes om Lånekassen som helhet er optimalt organisert og innrettet. Det skal blant annet vurderes om den manuelle saksbehandlingen på seks lokasjoner er optimal for god og effektiv oppgaveløsning i fremtiden.

Tjenesteutvikling og utvikling av fagrollen krever god organisering, ledelse og styring. Vår strategi er avhengig av å effektivisere driften for å øke innsatsen på utvikling. Dette forutsetter at Lånekassen i en periode får beholde gevinster ved effektivisering.

Styret takker alle ansatte for den store innsatsen som er lagt ned i året som har gått. Virksomheten har gjennomført LØFT-programmet, og er nå godt i gang med å rette blikket fremover i tråd med strategien for å nå målene for 2020.

Oslo 11.03.2016

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Seunn Smith-Tønnessen
leder

Øivind Christoffersen
nestleder

Inger Johanne Pettersen
medlem

Håkon Haugli
medlem

Jørgen R. Andersen
medlem

Ingvild Vibe
medlem

Erik Storø
medlem

Borgny Molnes
medlem



2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1. Presentasjon av virksomheten

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontorer i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet, som består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen benyttet i fjor 322 årsverk, og hadde 305 fast ansatte ved utgangen av 2015.

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 har departementet fastsatt føringer i vedtekter for Lånekassen³, og i hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10. oktober 2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene, og bidrar til å innfri ordningenes formål.

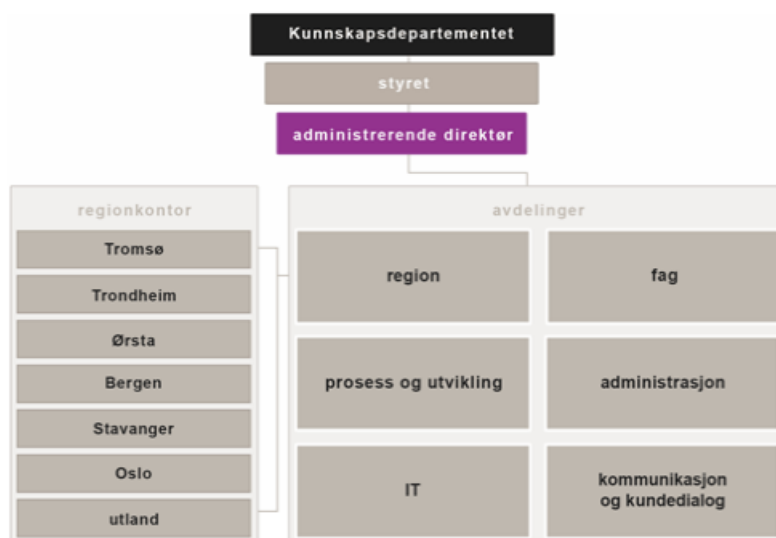


Fig. 1: Organisasjonskart

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.

3 av 12. juni 2009 (nye vedtekter fastsatt 15. januar 2016).

2.2. Hovedtall for virksomheten

2.2.1. Nøkkeltall for kunder, støtte og lån

Utlånsporteføljen vokser, og dette skyldes en økning i antall støttemottakere og gjennomsnittsbetrag.

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2011-2015

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|-----------|-----------|---------|---------|---------|
| Utlånsportefølge i milliarder kr | 155,3 | 146,8 | 137,9 | 126,3 | 119,2 |
| Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr | 26,0 | 25,1 | 24,2 | 22,1 | 21,3 |
| Antall kunder | 1 035 500 | 1 010 800 | 982 000 | 949 600 | 921 600 |
| Antall søknader ⁴ | 823 000 | 847 000 | 854 000 | 790 000 | 779 000 |

Søknadsvolumet er redusert med tre prosent fra 2014, og er i all hovedsak relatert til betalingsutsettelse. Nedgangen har trolig sammenheng med innføringen av flere tiltak på tilbakebetaling i 2014 som gjør det lettere å betale i tide og dyrere å betale for sent (som månedlig forfall, avtalegiro, flere forfallsdager og forsinkelsesrenter).

For flere nøkkeltall og utviklingen i disse tallene over tid, viser vi til heftet «Lånekassen 2015», som ligger på lanekassen.no.

2.2.2. Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

| Post 01 Driftsutgifter | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Bevilgning post 01 Driftsutgifter ⁵ (i 1000 kr) | 387 538 | 359 714 | 325 725 | 319 354 | 310 597 |
| Driftsutgifter post 01 ⁶ (i 1000 kr) | 368 596 | 349 160 | 313 778 | 308 474 | 299 028 |
| Utnyttelsesgrad post 01 | 95 % | 97 % | 96 % | 97 % | 96 % |
| Lønnsandel av driftsutgifter post 01 | 61 % | 62 % | 66 % | 61 % | 58 % |
| Lønnsutgifter per årsverk ⁷ (i 1000 kr) | 700 | 695 | 660 | 628 | 588 |
| Årsverk forbrukt ⁸ | 322,4 | 313,0 | 313,3 | 299,1 | 296,8 |

Økning i antall årsverk og driftsutgifter omtales under punkt 3.2.

⁴ Antall innkomne søknader per kalenderår for sakstypene tildeling av støtte, betalingsutsettelse, rentefritak (foreløpig svar) og ettergivelse.

⁵ Oppgitt beløp er samlet bevilgning på posten, det vil si at den inneholder midler tildelt Lånekassen, samt midler som disponeres av Kunnskapsdepartementet. I regnskapet, jf. kap. 6, oppgis kun tildelte midler til Lånekassen med tilknyttet forbruk

⁶ Driftsutgiftene som oppgis for perioden 2011-2014 (før nettoordningen ble innført) er fratrukket standardrefusjoner ført på inntektskapittel, standardpostene 15 til 18.

⁷ Lønnsutgifter for perioden 2013-2015 er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter (tilsvarende note 2 i årsregnskapet, kap. 6). Dette inkluderer lønn, arbeidsgiveravgift, arbeidsgiverandelen av innskudd til Statens pensjonskasse, yrkesskade- og gruppelevsypremie, gaver til ansatte, kantinetilskudd, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak. Lønnsutgifter for perioden 2011-2012 tilsvarende note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter etter tidligere årsregnskapsoppstilling. Refusjoner fra NAV er fratrukket (2011-2015).

⁸ Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønssystemet (SAP).



Tabell 3: Bevilgninger LØFT-programmet

| Post 45 Større utstyrskjøp – LØFT-programmet | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|--------|--------|---------|---------|---------|
| Bevilgning post 45 (i 1000 kr) | 25 856 | 79 459 | 140 006 | 149 900 | 107 295 |
| Utnyttelsesgrad post 45 ⁹ | 86 % | 89 % | 87 % | 100 % | 95 % |

LØFT-programmet omtales nærmere i punkt 3.2.1.

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 2015.

Med bakgrunn i Prop. 1 S (2014-2015) har Kunnskapsdepartementet satt tre mål for Lånekassen:

- Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester
- Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert
- Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene

Styringsparametere og resultatmål er satt for det første målet. I tillegg til resultatmålene, er vi bedt om å gi relevante opplysninger om behandlingstid- og status i årsrapporten.

Alle mål, unntatt resultatmål 2, er nådd.

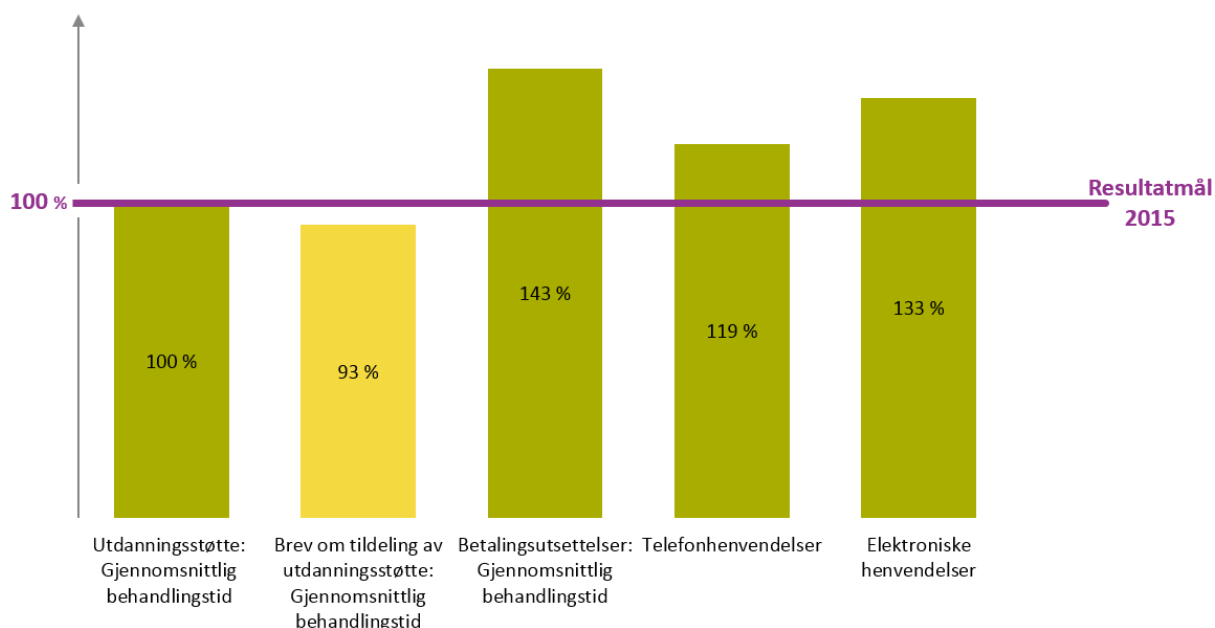


Fig. 2: Måloppnåelse 2015

⁹ På kap. 2410 post 45 er gjenstående del av kostnadsrammen for LØFT-programmet bevilget. Lånekassen ble tildelt kroner 22 271 000, utnyttelsesgraden regnet av Lånekassens tildeling er 99,5 prosent. Usikkerhetsavsetningen på kroner 3 585 000, som ble disponert av Kunnskapsdepartementet, er ikke benyttet.



Tabell 4: Målbilde med resultater 2015

| Mål | Styringsparameter | Nr. | Resultatmål | Resultat 2015 |
|---|-------------------|-----|---|---------------|
| Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester | Behandlingstid | 1 | Alle søknader om utdanningsstøtte: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet). | 9 dager |
| | | 2 | Brev om tildeling av utdanningsstøtte: Maksimalt 30 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet). | 32 dager |
| | | 3 | Alle søknader om betalingsutsettelse: Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig behandlingstid. | 4 dager |
| | Tilgjengelighet | 4 | Telefonhenvendelser: Minimum 80 % av unike henvendelser skal besvares ¹⁰ . | 95 % |
| | | 5 | Elektroniske henvendelser: Maksimalt 6 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje. | 4 dager |
| | Vedtaks kvalitet | 6 | Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god. | God kvalitet |

Øvrige krav omtalt i tildelingsbrevet med frister i løpet av året, er levert i tråd med de føringer som er gitt.

En nærmere redegjørelse for arbeidet knyttet til resultatmålene over, samt de to øvrige målene fra Prop. 1 (2014-2015), omtales i punktene under.

3.1. Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester

3.1.1. Saksbehandling

Det er viktig for kundene 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 nødvendige tiltak ved behov. Parallelt, og sett i sammenheng med behandlingstiden på søknader, vurderes det også fortløpende hvordan innkommende brev skal prioriteres som del av saksbehandlingen. Samtidig er det slik at ikke alle saksbehandlerressurser har full kompetanse til å behandle alle saksområder. Opplæring er tidkrevende, og det har dermed ikke vært fullt samsvar mellom saksmengde og kompetanse på de ulike områdene gjennom hele året. Dette gir noen begrensninger for muligheter til å fordele oppgaver, som igjen har betydning for at noen mål overoppfylles, mens det kan være krevende å få full måloppnåelse på andre områder.

¹⁰ Henvendelser fra unike telefonnumre per måned. Gjennomsnittet beregnes for hele året.



Tabell 5: Gjennomsnittlig behandlingstid for søknader om støtte, brev om tildeling og betalingsutsettelse

| Styringsparameter | Resultat-mål 2015 | Resultat 2015 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Alle søknader om utdanningsstøtte | Maksimalt 9 dager | 9 dager | 11 dager | 9 dager | 7 dager | 8 dager |
| Brev om tildeling av utdanningsstøtte | Maksimalt 30 dager | 32 dager | 46 dager | 30 dager | - | - |
| Betalingsutsettelse | Maksimalt 7 dager | 4 dager | 7 dager | 4 dager | 6 dager | 7 dager |

3.1.1.1. Manuelle saker

En viktig forutsetning for å nå resultatmålene for behandlingstid, er at restansene på manuelle saker ved inngangen til året ikke er for store. Ved inngangen til 2015 var det akseptable restansevolumer på alle områder. Forutsetningene for å planlegge ressursinnsats var også bedre i 2015, mens vi i 2014 hadde utfordringer med å få god tilgang til data etter omleggingen til nytt saksbehandlingssystem.

Videreutviklingen av datavarehuset, som del av LØFT-programmet, har i 2015 også bidratt til at kvaliteten har blitt bedre gjennom året. Videre har systemforbedringer i Modulis, herunder redusert responstid, og oppmerksomhet på «beste praksis» i den daglige bruken av systemet, bidratt til økt effektivitet i saksbehandlingen. I 2014 ble det gjennomført en evaluering av Modulis med hensyn til manuell behandling av saker på tildelingsområdet, og denne evalueringen resulterte i en rekke forbedringer som er utviklet og implementert i løpet av 2015. Disse forbedringene har hatt en positiv innvirkning på effektiviteten i saksbehandlingen i årets siste måneder.

Behandlingstiden for både søknader og brev er dermed betydelig forbedret, sammenlignet med fjoråret. At målet om 30 dagers gjennomsnittlig behandlingstid for brev likevel ikke ble nådd, skyldes primært at restansen ved inngangen av året besto av gamle brev, samt litt lenger liggetid for svarbrev i forbindelse med vårens bokontroll, og som følge av større samtidig respons fra kundene enn forventet. På den annen side ser vi at målet for betalingsutsettelse ble overopplyst. Dette skyldes delvis høyere andel helmaskinelle betalingsutsettelse enn det som lå i planene.

Tabell 6: Gjennomsnittlig behandlingstid manuelle søknader

| Sakstype | Resultat 2015 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|---------------------------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Søknader om utdanningsstøtte | 24 dager | 31 dager | 25 dager | 20 dager | 23 dager |
| Søknader om betalingsutsettelse | 20 dager | 24 dager | 15 dager | 17 dager | 16 dager |
| Søknader om rentefritak | 55 dager ¹¹ | 55 dager | 34 dager | 33 dager | 54 dager |

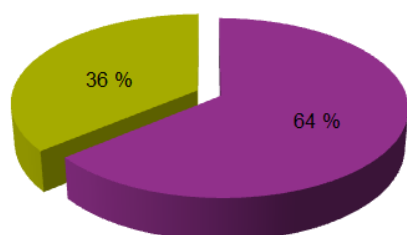
¹¹ Behandlingstiden på rentefritak påvirker i liten grad kundene våre. Internt mål om å være ajour med saker innkommet før 1/9 innen årlig likningskontroll i november ble for øvrig oppfylt.



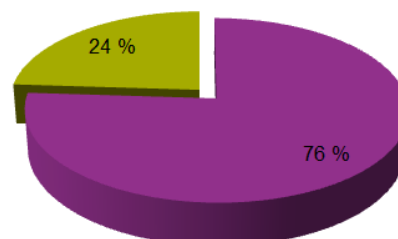
3.1.1.2. Helmaskinell behandling

Mange av Lånekassens saker behandles helmaskinelt, noe som innebærer at saken ikke er innom en saksbehandler. Dette er tidsbesparende både for Lånekassen og kundene våre, da kunder med helmaskinelt behandlede saker i mange tilfeller får vedtaket bare timer etter at søknaden er sendt inn. Gjennom datautveksling med andre virksomheter innhentes opplysninger vi trenger til behandling av søknaden, uten at kunden må levere inn dokumentasjon. Lånekassen henter mange opplysninger elektronisk fra samarbeidspartnere som Skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav, og bidrar dermed til samarbeid på tvers i offentlig sektor.

Søknader om støtte



Søknader om betalingsutsettelse



■ Andel helmaskinelt behandlede saker
■ Andel manuelt behandlede saker

Fig. 3: Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte og betalingsutsettelse i 2015

Lånekassen jobber for å øke andelen helmaskinelle saker ved å legge til rette for automatisk innhenting av stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter. I løpet av 2015 har vi sørget for innhenting av nye opplysninger fra Skatteetaten for å tilrettelegge for automatisert saksbehandling i forbindelse med nytt regelverk for grunnstipend, jf. punkt 3.2.3. I tillegg har vi startet arbeidet med å etablere automatisert innhenting av opplysninger fra a-ordningen¹². Vi har også hatt dialog med NAV, UDI og Nasjonalt introduksjonsregister (NIR) for å få på plass automatisert innhenting av data.

Tabell 7: Andel helmaskinelt behandlede saker

| Sakstype | Resultat 2015 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Søknader om utdanningsstøtte (tildeling) | 64 % | 64 % | 63 % | 64 % | 64 % |
| Søknader om betalingsutsettelse | 76 % | 68 % | 67 % | 64 % | 54 % |
| Søknader om rentefritak | 19 % | 17 % | 12 % | 3 % | - |

3.1.2. Tilgjengelighet

Om vi ikke lykkes med saksbehandlingstiden eller i kommunikasjonen med kundene våre, påvirker dette kundenes behov for å kontakte oss på telefon og/eller gjennom elektroniske henvendelser. Tilgjengelighet handler derfor ikke bare om svartid på telefon og e-poster. God informasjon skal også være godt tilgjengelig i alle våre andre kanaler. Kundene skal få den informasjonen de trenger, forstå det de leser og få til den handlingen vi ber dem om å gjøre. For å gjøre dette på best mulig måte, analyserer vi fortløpende kundens behov og digitale atferd og kobler det inn i digital tjenesteutvikling, kommunikasjonsarbeid og kanalvalg.

Målene for tilgjengelighet i 2015 med tilknyttede resultater ble nådd.

¹² «A-ordningen» er den nye måten å innrapportere informasjon om arbeidstakere og lønn på til Skatteetaten, NAV og SSB.



Tabell 8: Målbilde med resultater for svartid på henvendelser 2011-2015

| Styringsparameter | Resultatmål 2015 | Resultat 2015 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|---------------------------|--|---------------|---------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Telefonhenvendelser | Minimum 80 % av unike henvendelser skal besvares ¹³ | 95 % | 94 % | 97 % ¹⁴ | 90 % | 92 % |
| Elektroniske henvendelser | Maksimalt 6 dager gjennomsnittlig svartid til 1. linje | 4 dager | 6 dager | 7 dager | 6 dager | – ¹⁵ |

3.1.2.1. Svartid på henvendelser

2015 startet med en god del henvendelser, men vi fikk en meget positiv utvikling fra sommeren og gjennom hele siste halvår. Utviklingen skyldtes først og fremst kortere saksbehandlingstid enn fjoråret, og at tilbakebetalerne hadde fått bedre forståelse for de nye ordningene som ble innført i 2014. Dette hadde stor innvirkning på antall telefoner, spesielt om høsten. Men også innføringen av nye Dine sider med forbedret og ny funksjonalitet, godt kommunikasjonsarbeid generelt og innføringen av Java-fri BankID bidro til færre henvendelser. Vi hadde over 70 000 færre anrop i 2015 enn i 2014, og ca. 46 000 færre enn i 2012, som var et år uten produksjonssettinger av IT-systemer. Svarprosenten på unike anrop har økt fra 90 prosent i 2012 til 95 prosent i 2015. Svartiden på elektroniske henvendelser til kundesenteret gikk fra 2014 til 2015 ned fra seks til fire dager.

Andelen henvendelser som omhandlet tilbakebetaling ble for alvor mindre etter mai 2015. 600 000 kunder skulle fra august 2014 betale månedlig, og nye tjenester som avtalegiro og fleksibel forfallsdato ble lansert. Lånkassen utførte over tid en rekke kommunikasjonstiltak rettet mot tilbakebetalerne, som nå ser ut til å gi god effekt. Vi kjørte blant annet kampanjer for å få kunder til å velge bort papirregninger, fordi elektronisk betaling reduserer faren for forsinket betaling og dermed også antall henvendelser til oss. Dette er også omtalt under punkt 3.2.2.1.

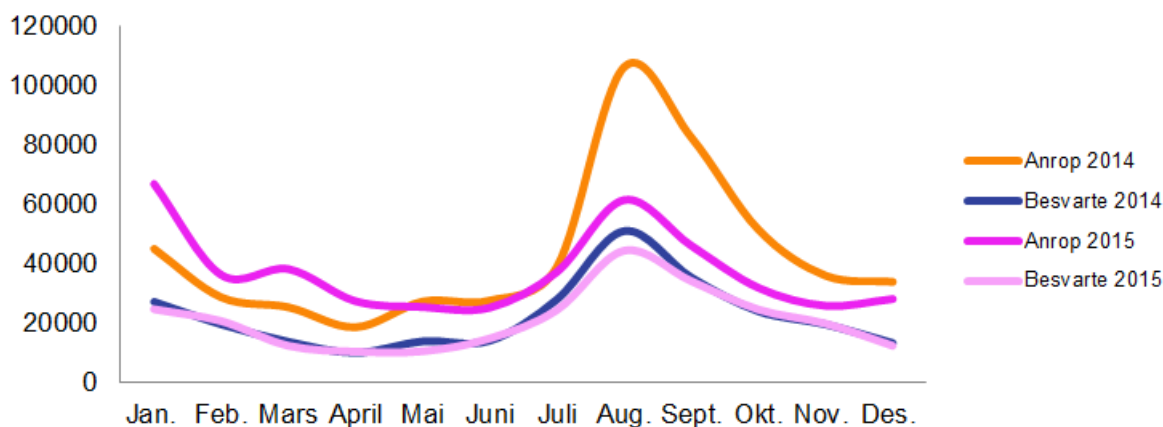


Fig. 4: Antall anrop og besvarte anrop 2014-2015

¹³ Henvendelser fra unike telefonnumre per måned. Gjennomsnittet beregnes for hele året.

¹⁴ Som følge av målemetode (se fotnote over), gir ikke oppnådd resultat riktig bilde av kundebehandlingen. Måler vi besvarte anrop, er svarprosenten bedret fra 2013 (52 prosent) til 2015 (56 prosent). Resultatet er således bedre i 2015 enn foregående år. Resultatmålene for 2016 er endret for å unngå at målemetoden gir et misvisende bilde av servicegraden.

¹⁵ E-henvendelser er henvendelser fra kundene 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.



3.1.2.2. Videreutvikling av våre informasjonstjenester

I 2015 lanserte Lånkassen nye Dine sider. Dine sider er en selvbetjeningsløsning som gir oversikt over kundenes eget kundeforhold, tilgang til søknadene, mulighet til å signere elektronisk og til digital dialog med Lånkassen. Med den nye versjonen av selvbetjeningsløsningen får kundene bedre funksjonalitet, målstyrt informasjon, universell utforming, mobiltilpassede sider og et moderne uttrykk. Sidene gir en bedret brukeropplevelse for nær seks millioner innlogginger, og har bidratt til en nedgang i henvendelser om kundeopplysninger. Med nye Dine sider utviklet vi nye tjenester som viser brukte og gjenstående betalingsutsettelse, informasjon om perioder lånet har vært rentebærende og perioder kunden har fått rentefritak. Siden lanseringen i mai 2015, har Dine sider hatt over 15 000 visninger hver måned. Det ble også mulig for kunder som har avsluttet utdanningen å bestille betalingsplan i juni, jf. punkt 4.4.2. Vi antar at mange av visningene har gitt kundene den informasjonen de trengte, slik at de dermed ikke kontaktet oss på telefon eller via Dine sider.

3.1.2.3. Kundenes bruk av informasjonskanalene

Etter mange år med stadig økning, ser besøkstallene til hovedkanalene våre for informasjon og selvbetjening, lanekassen.no og Dine sider, nå ut til å ha stabilisert seg. I 2015 hadde Lånkassen over syv millioner besøk på lanekassen.no og over seks millioner innlogginger til Dine sider. I snitt logget 51 prosent av besøkene på lanekassen.no seg inn på Dine sider. At besøkstallene stabiliserer seg, er en naturlig konsekvens av at vi er kommet så langt i digitaliseringen og selvbetjeningen og faktorer nevnt under punkt 3.1.2.1. Nettartikkelen om nye regler for grunnstipend for elever i videregående skole var den mest leste nyhetssaken, med 83 000 klikk.

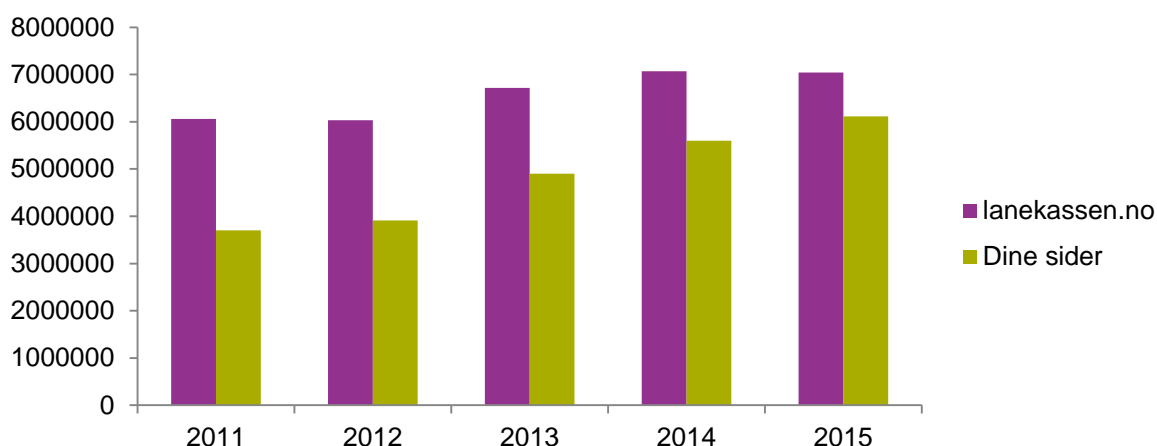


Fig. 5: Besøkstall og innlogginger Dine sider og lanekassen.no

Lånkassen.no og Dine sider opererer alltid samstemt med budskap og i tid med de andre kundekanalene våre. Lånkassens Facebook-sider til studenter i utlandet og elever i videregående skole er kanaler for budskap rett inn i en målgruppe som samtidig får mulighet til oppfølgingsspørsmål og dialog med oss i samme kanal. Facebook for videregående har 21 000 «likes», og vi ser at en nyhetssak kan ha en rekkevidde på over 74 000. Facebook for studenter i utlandet er en vellykket kanal for studenter med et relativt likt informasjonsbehov, og som kanskje befinner seg i andre tidssoner. Vi har 6 100 «likes» på denne siden.

3.1.2.4. Besøk i våre ekspedisjoner

Antall besøkende i ekspedisjonene våre har gått jevnt og trutt nedover de siste årene, og åpningstidene har vært begrenset de siste to. Mens vi i 2005 hadde 59 000 kunder med behov for personlig veiledning, var det 13 800 kunder som i 2015 som oppsøkte Lånkassen personlig. Bedre tiltrettelagte tjenester og tilgang til informasjon på nett er hovedårsakene til nedgangen.



Tabell 9: Antall besøkende i ekspedisjonene 2011-2015

| Kundebesøk | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Antall besøkende i ekspedisjonene | 13 800 | 14 300 | 15 500 | 17 800 | 21 000 |

3.1.2.5. Driftssikre IT-systemer

Høy tilgjengelighet på Lånekassens IT-systemer og underliggende infrastruktur er en nødvendig forutsetning for oppnåelse av samtlige av Lånekassens resultatmål. Det har derfor høy prioritet å sikre tilstrekkelig brukeropplevd stabilitet på IKT-tjenestene – både eksternt for kunder og samarbeidspartnere, og internt for Lånekassens ansatte. I 2015 var tilgjengelighet på IT-systemene til sluttbruker 99,76 prosent.

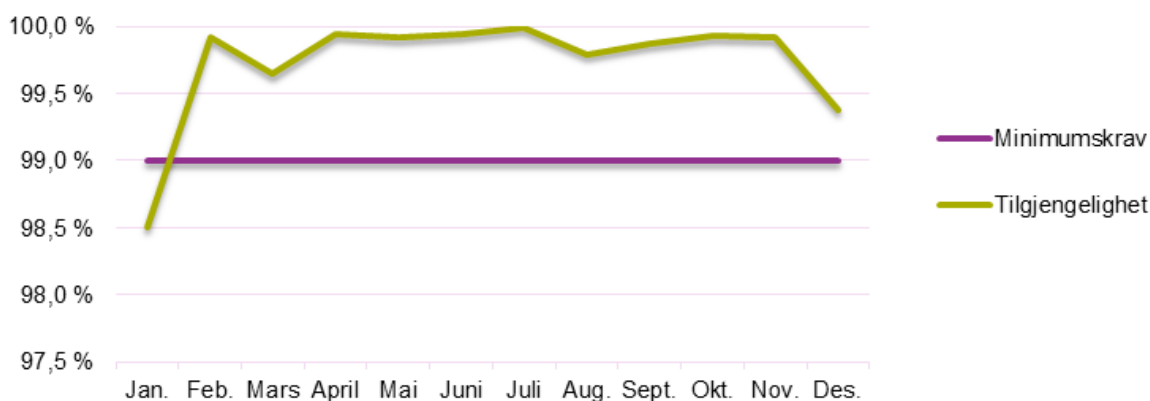


Fig. 6: Tilgjengelighet på Lånekassens IT-systemer per måned 2015

3.1.3. Vedtakskvalitet

Lånekassens styring og internkontroll sikrer at saksbehandlingen er i samsvar med forskrifter 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 regelverket¹⁶.

Vedtakene som fattes vurderes til å være i samsvar med forskrifter og forvaltningsrettslige regler.

3.1.3.1. Risikovurderinger av kvaliteten

Lånekassen gjennomfører årlig risikovurdering av alle saksområdene med hensyn til korrekt rettsanvendelse, språk/informasjon og arbeidsprosesser for å identifisere behov for nye tiltak dersom det blir påvist kvalitetsbrist. I risikovurderingen vurderer Lånekassen datakvaliteten på den informasjonen som er grunnlag for saksbehandlingen, både manuelt og maskinelt.

Vår vurdering er at helmaskinelle vedtak er korrekte. Av de manuelle sakene er det saksområdene med komplekse regler og omfattende dokumentasjon som har størst risiko for manglende kvalitet i vedtakene.

¹⁶ Lånekassen 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.



Dette gir grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede vedtak¹⁷ som vurderes å ha god kvalitet, og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.

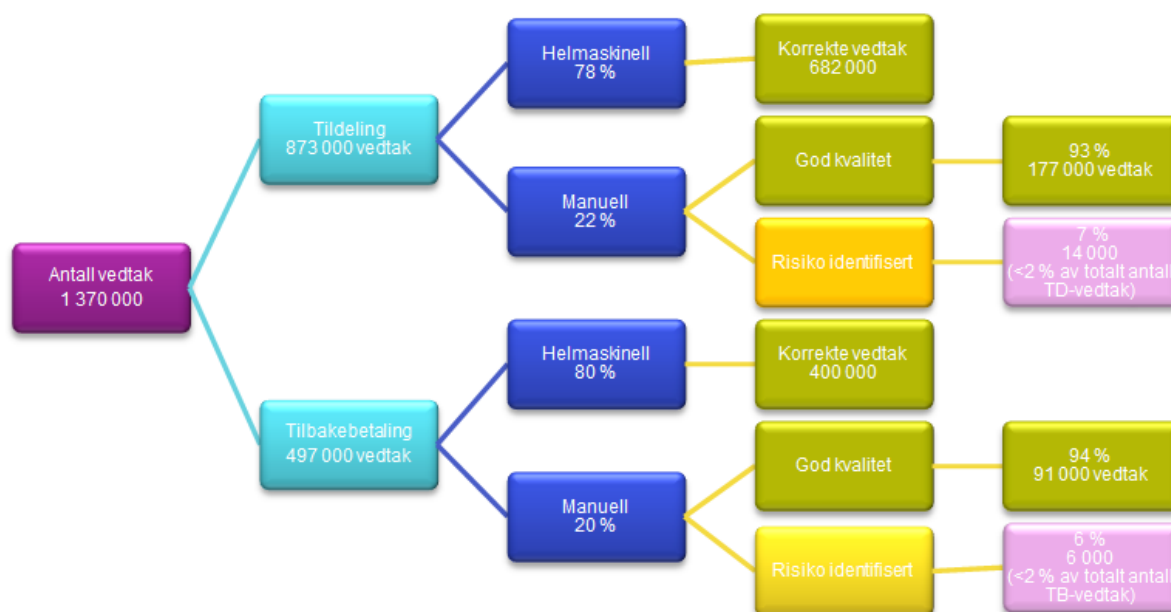


Fig. 7: Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen

Av nærmere 1,4 millioner vedtak i 2015 er omtrent 1,1 million vedtak helmaskinelle. Kvaliteten på disse vedtakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen og selve saksbehandlingen. Den manuelle saksbehandlingen vurderes også som meget god. Innenfor enkelte saksområder er det imidlertid noe høyere risiko for kvalitetstiltak. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet og om lag 6 000 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid ikke mer enn to prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren over).

I undervisningsåret 2015-2016 ble det innført mange og store regelendringer hvor vi har hatt særlig oppmerksomhet på å sikre likebehandling av sakene. I tillegg er det gjennomført en omfattende kontroll av bostatus for kunder med mulig rett til utdanningsstipend. Denne kontrollen har redusert risikoen for misbruk av utdanningsstipendet. Kvalitetsarbeidet har vært nært knyttet til de store endringene i systemene og mange regelendringer. Ansatte er gitt god opplæring, og kontinuerlige kvalitetstiltak er gjennomført i saksbehandlingen. Lånekassen gjennomfører omfattende testing av nye løsninger før de produksjonssettes. Det har vært lite avvik i 2015, jf. punkt 3.1.3.4. De feilsituasjonene som har oppstått er rettet, og det er iverksatt tiltak for å redusere risikoen for framtidige avvik.

Hovedkonklusjonen er at vedtaks kvaliteten er meget god, både for helmaskinelle og manuelle saker.

3.1.3.2. Kontroller

3.1.3.2.1 Bokkontroll

Lånekassen har i 2015 gjennomført en omfattende kontroll av bostatus til 48 000 studenter som hadde oppgitt til Lånekassen at de var borteboere i 2014, men som bodde så nær foreldrene at de kunne bodd

¹⁷ Antallet (1370 000) er effektuerte vedtak i 2015. I 2015 sendte vi ut 6,6 millioner helmaskinelle betalingsvarsler (faktura og purringer). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultatet av inkomstregistrerte søknader for et mer begrenset utvalg sakstyper. Dette innebærer at andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker gjengitt i figuren over ikke er direkte sammenlignbart.



hjemme. Det er første gang det er gjennomført en slik totalkontroll. Tidligere kontroller i 2008, 2011 og 2012 har vært stikkprøvekontroller av om lag 1 000 studenter.

Resultatet av bokkontrollen viser at 2 220 kunder, eller 4,6 prosent av de kontrollerte, har gitt feil opplysninger til Lånecassen. Disse kundene mistet muligheten til å få utdanningsstipend for den perioden de hadde vært hjemmeboere, noe som førte til en reduksjon i tildelt utdanningsstipend på 35 millioner kroner. For ca. 1700 av disse kundene ble forholdet betraktet som så alvorlig at det i tillegg ble ilagt en administrativ reaksjon (straff) som medførte at kundene ble nektet støtte fremover i like lang tid som de hadde misligholdt opplysningsplikten. Den reduserte støtten på dette er anslått å tilsvare 20 millioner kroner.

Andelen som forsøkte å jukse ligger på om lag samme nivå som anslagene fra tidligere stikkprøvekontroller. Resultatet av kontrollen viser at tiltaket var nødvendig for å sikre økt kvalitet i forvaltningen av utdanningsstipendet. Tiltaket, som kostet 8,5 millioner kroner, ga en samlet budsjettgevinst for staten på 46,5 millioner kroner.

Erfaringer fra gjennomføringen av kontrollen

Lånecassen har evaluert bokkontrollen. I evalueringen ble det identifisert utviklingsområder for å effektivisere framtidige bokkontroller.

I etterkant av utsendelsen av brev om bokkontrollen, kom det inn flere kundeføringssaker enn vi hadde forutsett. Kundene ville forsikre seg om hva som var godkjent dokumentasjon og hvordan dokumentasjonen skulle sendes inn. Vi fikk anslagsvis 8 000 henvendelser om bokkontrollen. Det ble gjennomført en del tiltak for å bedre kommunikasjonen med kunden og generell informasjon til kunden. På bakgrunn av dette ble det også utviklet en egen funksjon for bokkontrollen på Dine sider, hvor kundene kan svare på kontrollen, laste opp dokumentasjon og følge saken sin. I kontrollbrevet som sendes ut i forbindelse med bokkontrollen i 2016 vises kundene rett inn på Dine sider, hvor de får en mer skreddersydd veiledning på hva de skal sende inn.

Erfaringene fra 2015 ble brukt i planleggingen av neste års bokkontroll – blant annet får vi nå forbedret informasjon fra Folkeregistret. En evalueringsrapport om bokkontrollen er sendt Kunnskapsdepartementet og Riksrevisjonen.

3.1.3.2.2 Faste kontroller

Lånecassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av alle utlandssaker i og utenfor Norden der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen sikrer at allerede tildelt støtte har vært korrekt og bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som grunnlag for neste års helmaskinelle behandling av søknaden om støtte til studenter i utlandet. Erfaringen etter innføring av årlig kontroll er at Lånecassen oppdager raskere studenter som ikke har rett på støtte.

Kun én kunde ble politianmeldt i 2015. Saken gjaldt dokumentforfalskning.

Lånecassen gjennomfører årlig kontroll av saker om ettergivelse av utdanningsgjeld fordi låntaker er død. Årets kontroll viser at sakene blir korrekt behandlet.

Som følge av Lånecassens overordnede ROS-analyse, er det besluttet at det skal gjennomføres en årlig kontroll av saker der det er to eller flere vedtak om ettergivelse for låntaker som har gjennomført visse lærerutdanninger. Kontrollen i 2015 viste at sakene var korrekt behandlet.

3.1.3.2.3 Stikkprøvekontroller

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak av sakstyper med relativt lavt volum. I 2015 ble det også gjennomført en kvalitetskontroll av saksbehandlingen der det ble sett nærmere på kompliserte saker om avslag støtterett, forsørget av barnevernet og betalingsutsettelse/rentefritak. Kontrollen ble benyttet for å etterprøve lik behandling av saker. Resultatene ble drøftet og førte videre til avklaringer der det var tolkningstvill. Kontrollen har bidratt til kvalitetsforbedring.



Lånekassen har gjennomført en stikkprøvekontroll av maskinelt behandlede søknader om grunnstipend høsten 2015. Resultatene viste at disse sakene ble korrekt behandlet.

Lånekassen har i 2015 gjennomført en kontroll av porteføljen som er utkontraktert til Statens innkrevingsentral (SI), jf. punkt 3.2.4. Avvik som ble avdekket er rettet og det blir satt inn tiltak for å forebygge kvalitetsbrist i fremtiden.

Lånekassen gjennomfører også kontroll av enkeltsaker etter tips fra publikum.

3.1.3.3. Klagesaker

Klagenemnda behandler klager på vedtak som er fattet av Lånekassen.

I perioden 2006 til 2015 har det vært en markant nedgang i antallet klagesaker fra 516 til 252.

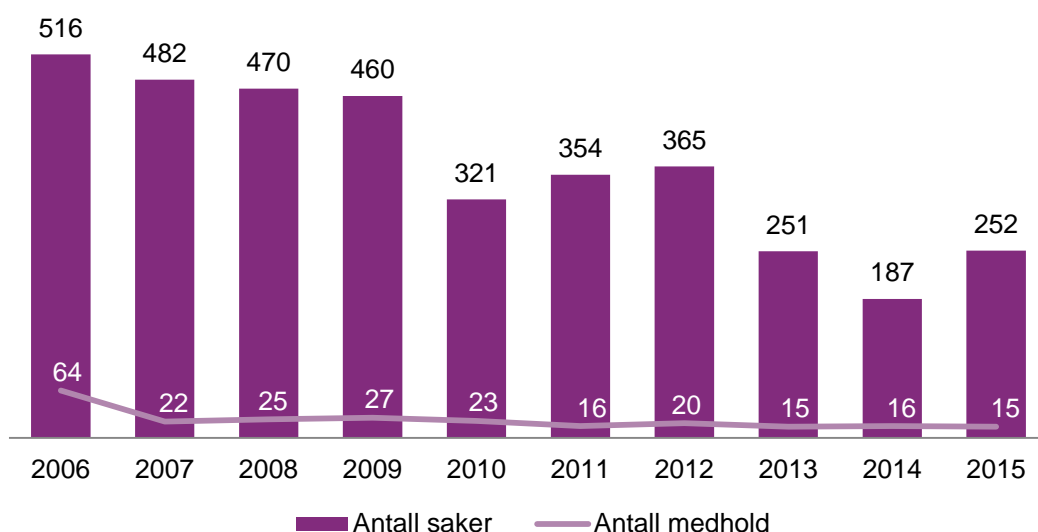


Fig. 8: Antall klagesaker og antall saker kunden fikk medhold i Klagenemnda fra 2006 til 2015

Det har i 2015 vært en liten økning i antall klagesaker totalt, sammenlignet med fjoråret, noe som skyldes at Lånekassen har fått inn flere klager som gjelder grunnstipend og valutajustering. Årsaken til økningen knytter seg til regelendringene innen disse saksområdene. I tillegg har vi fått klager knyttet til bokkontrollen, jf. punkt 3.1.3.2.1. Trenden som viser nedgang i antall klagesaker, gjør seg imidlertid fremdeles gjeldende innen store saksområder, som likningskontroll og betalingslettelser.

I 2015 ble det også gjennomført en analyse av utviklingen av klagesaker de siste fem årene. Analysen konkluderte med at det ikke var mulig å finne klare årsakssammenhenger, men det antas at bedre vedtak har medvirket til færre klager. En analyse av klagesakene ble levert departementet i november.

I klagesaker der kunder ikke får medhold, kan de bringe saken inn for vurdering av Sivilombudsmannen (SOM). I 2015 ble åtte saker behandlet av SOM. Fire saker er avsluttet uten merknader eller kommentarer knyttet til Lånekassens saksbehandling, mens fire saker ikke er avgjort.

3.1.3.4. Avvik

Lånekassen har i løpet av året en løpende dialog med styret og Kunnskapsdepartementet om vesentlige avvik. Vi er av den oppfatning at Lånekassens system for å fange opp og lukke avvik fungerer godt. I etterkant av et avvik, vurderer vi om avviket gir grunnlag for læring.

De viktigste avvikene for 2015 omtales under.



3.1.3.4.1 Behovsprøving grunnstipend

Søknader om grunnstipend på videregående skole blir behovsprøvd ut fra forsørgernes inntekt, og i 2015 kom endringer i hva som skulle legges til grunn i behovsprøvingen, jf. punkt 3.2.3. Lånekassen innhenter blant annet informasjon om inntekter fra Skatteetaten. På grunn av en misforståelse fikk imidlertid Lånekassen ufullstendig informasjon, og ca. 300 søkere fikk som en følge av dette en for lav grunnstipendtildeling. Saksbehandlingen overvåkes imidlertid kontinuerlig, og feilen ble dermed raskt oppdaget. Tiltak ble iverksatt for å rette feilen og korrigere de ukorrekte vedtakene. Etter korrigeringen av vedtakene, ble det tildelt ytterligere 2,2 millioner kroner i grunnstipend.

Et annet avvik som oppstod i forbindelse med grunnstipend, var relatert til håndteringen av utvandrede foreldre. Disse sakene ble maskinelt behandlet uten tilstrekkelig informasjon om inntekt fra utlandet, noe som medførte en risiko for at enkelte søkere kunne bli tildelt for mye grunnstipend. Feilen ble tidlig oppdaget av saksbehandlarmiljøet, og det ble innført manuell behandling av denne søkergruppen.

3.1.3.4.2 Behovsprøving høyere utdanning

Det har vært feil knyttet til behovsprøvingen fordi Skatteetaten og Lånekassen har ulike definisjoner av lønnsinntekt. For å håndtere ulike definisjoner, er det opprettet en spesialfunksjonalitet som omtolker dataene inn i Lånekassens systemer etter egne lister tilsendt fra Skatteetaten. Det er en viss risiko for feil ved denne typen unntakshåndtering, noe som skjedde i likningskontrollen i 2014. Tiltak ble da iverksatt for å sikre at denne feilen ikke oppstod på nytt i likningskontrollen for 2015.

På grunn av ulike definisjoner av personinntekt, ble det avdekket en annen type feil i likningskontrollen for 2015. Avviket gjaldt manglende rapportering av inntekt opptjent på Svalbard, og berørte totalt 176 kunder i behovsprøvingen for 2013 og 2014. Feilen ble først oppdaget etter likningskontrollen for 2015, men har pågått over flere år. Den er nå rettet.

3.1.3.4.3 Andre avvik

Enkelte feilsituasjoner på tilbakebetaling har også medført feil saksbehandling. Slike feil og mangler blir rettet, og kunden får riktig vedtak.

3.2. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert

Lånekassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid over mange år. Virksomheten har blant annet egenfinansiert moderniseringsprogrammet LØFT med over 40 prosent gjennom effektiviseringsarbeid. I figuren under vises driftsutgifter per kunde i perioden 2002-2015.

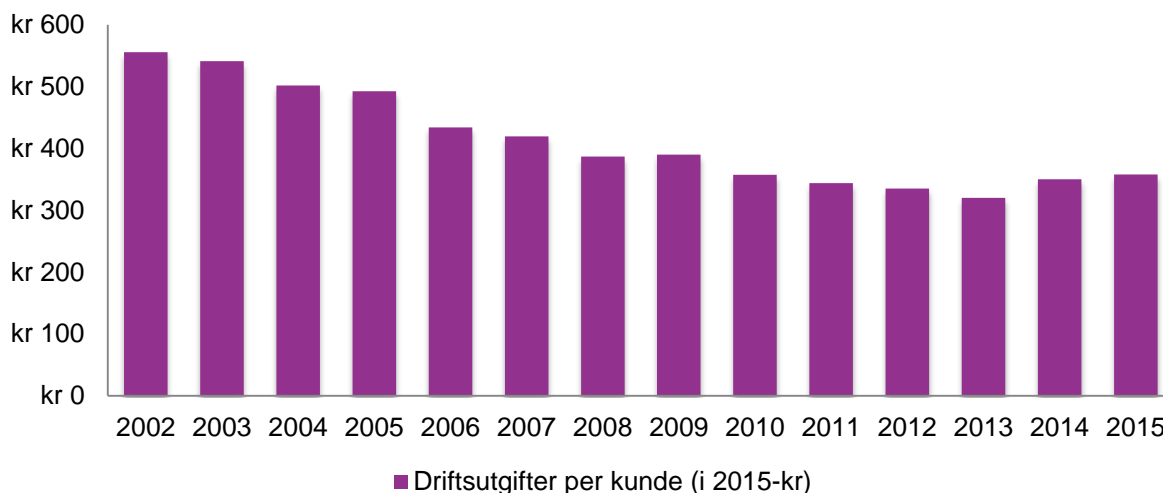


Fig. 9: Kostnadseffektivitet målt i driftsutgifter per kunde



Om vi ser på utviklingen fra 2013 til 2014 og 2015 isolert sett, øker kostnaden per kunde. Dette var ventet. I 2014 økte Lånekassens forvaltningskostnader av IKT-systemene. Lånekassens driftsbudsjett for 2014 ble derfor også styrket for å møte dette. Videre har innføringen av de nye ordningene på tilbakebetalingsområdet (blant annet månedlig forfall) fra tidlig høst 2014 økt Lånekassens kostnader som følge av økte banktransaksjonskostnader og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Helårsvirkningen av dette tiltaket kom i 2015. Disse kostnadsøkningene var ventet, og Lånekassen har derfor i driftsbudsjettene for 2014 og 2015 blitt kompensert for dette.

En utfordring som ikke på samme måte var planlagt i forkant, var behovet for større ressursbruk i den manuelle saksbehandlingen i 2014 (se punkt 3.1.1 i årsrapporten for 2014). Dette medførte noe større kostnader dette året. I 2015 har imidlertid effektiviteten i den manuelle saksbehandlingen økt (se punkt 3.1.1.1). Samlet sett øker likevel ressursbruken i den manuelle saksbehandlingen da Lånekassen i 2015 gjennomførte en omfattende bokkontroll (se punkt 3.1.3.2.1). Det ble bevilget 8,5 millioner kroner til gjennomføringen av denne kontrollen i 2015.

Samlet sett knytter kostnadsøkningen seg til nye oppgaver som krever økt ressursbruk, og at budsjettet er noe styrket for å sikre effektiv og god drift av nye IT-systemer. Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektiv drift, og overføring av midler fra drift til utvikling er en forutsetning for å lykkes med strategien mot 2020. Mindreforbruket på om lag fem prosent i 2015 bidrar til å holde kostnadene per kunde nede¹⁸.

3.2.1. Avslutning LØFT-programmet og effektivisering i manuell saksbehandling

Lånekassen har vært i en moderniseringsprosess, LØFT, som omfatter både forbedret kundedialog, 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). Utskiftingen av IKT-systemene ble påbegynt i 2007, og den siste store produksjonssettingen ble gjennomført i 2014. I 2015 ble Nye Dine sider satt i drift (se 3.1.2.2) og datavarehuset videreutviklet som avsluttende leveranser i programmet.

I tillegg fikk Lånekassen tildelt ti millioner kroner i 2015 fra usikkerhetsavsetningen i programmet for å gjennomføre forbedringer i løsningen innenfor omfanget av programmet. Tiltakene skulle bidra til redusert saksbehandlingstid, blant annet som følge utfordringer i saksbehandlingen på høsten 2013 og i 2014. Midlene ble benyttet til forbedringsaktiviteter innenfor følgende fire områder:

- ytelsesforbedringer med hovedmålsetning å effektivisere den manuelle saksbehandlingen
- feilretting i etterkant av produksjonssetting av hovedleveranse to og tre i programmet
- gjennomføring av nødvendige sikkerhetsmessige oppgraderinger i utviklings- og testmiljøene
- tekniske forbedringer

Disse feilrettingene og forbedringene er gjennomført i løpet av 2015, og har gitt positive effekter i saksbehandlingen. Tiltakene knyttet til tekniske forbedringer, har også gitt positive utslag i forvaltningskostnadene av IT-systemene.

Vi ser en reduksjon i den totale ressursinnsatsen i den manuelle saksbehandlingen målt mot oppgaveomfanget (når vi holder ressurser knyttet til bokkontrollen som ble gjennomført i 2015 utenfor). Den reduserte ressursinnsatsen indikerer en effektivitetsforbedring på om lag tre prosent. Forbedringen knytter seg til flere forhold. For det første har det vært arbeidet med «beste praksis», som gir raskere saksbehandling. Videre har det vært økt oppmerksomhet på systemstøtte, og forbedringer, som har vært finansiert over den ordinære driften. Forbedringsaktivitetene i LØFT rettet mot den manuelle saksbehandlingen, som ble satt i drift i september, har også bidratt til effektivitet. Nyteffektiviteten av dette vil i hovedsak først komme fra 2016.

¹⁸ | 2016-budsjettet er tildelingen redusert med om lag 6,5 millioner kroner som følge av at Lånekassen har klart å håndtere forvaltningen av nye tilbakebetalingsordninger mer effektivt enn planlagt.



Tabell 10: Samlet utviklingskostnad med fordeling fra 2007 til 2015 (i mill. kr)

| | Sum | 2015 | 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 | 749,1 | 22,2 | 70,6 | 121,3 | 149,9 | 101,5 | 94,1 | 82,2 | 80,7 | 26,6 |
| Sum LØFT – utviklingskostnader | 811,5 | 22,2 | 80,0 | 129,7 | 159,0 | 110,4 | 101,2 | 89,2 | 88,1 | 31,7 |

Finansiering av LØFT-programmet består av tilleggsbevilgning og egenfinansiering. Tabellen under viser oppnådd egenfinansiering det enkelte regnskapsår (dvs. uten prisjustering til fjorårets kroneverdi, 2015-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2015-budsjettet besto finansieringen kun av tilleggsbevilgning.

Tabell 11: Finansiering av LØFT-programmet (i mill. kr)

| | Sum | 2015 | 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 | 481,3 | 22,2 | 78,6 | 121,3 | 149,9 | 40,7 | 37,8 | 28,0 | 2,8 | - |
| Sum LØFT– finansiering | 811,5 | 22,2 | 80,0 | 129,7 | 159,0 | 110,4 | 101,1 | 89,2 | 61,7 | 58,2 |

3.2.2. Tiltak for en effektiv forvaltning

Skal Lånekassen lykkes i å forvalte studiestøtteordningene effektivt og sikkert også i framtiden, er vi avhengige av å fortsette å fornye oss og tenke rundt hva framtidens kunder ønsker og forventer av oss. Strategien vår for 2020 gir oss retning og konkrete målsettinger. I 2015 har vi gjennomført forbedringstiltak som vil komme kundene våre til gode, og utredninger som vil hjelpe oss til å vurdere hva vi bør gjøre for å være rustet til nye krav og forventninger både fra kundene og fra våre eiere. Vi har også gjennomført interne utviklingstiltak for å effektivisere måten vi jobber på.

Utvalgte områder vi har jobbet med i 2015, er omtalt under.

3.2.2.1. Månedlig varsling og avtalegiro

I juni 2014 ble Modulis HL3 innført, blant annet med månedlig varsling og avtalegiro. Vi gjennomførte kampanjer for bruk av avtalegiro fra juli 2014 og i 2015. Vi så raskt effektene av de nye ordningene gjennom endringer i kundenes handlingsmønster. I dag har 200 000 kunder tegnet avtale om avtalegiro, og det har vært en nedgang fra 38 prosent papirandel på førstegangsvarsler¹⁹ i 4. kvartal 2010, til 13 prosent i desember 2015. Videre har andelen purringer blitt kraftig redusert. Andelen som får andregangsvarsel er nesten halvert og litt over halvert for varsel om oppsigelse. Vi ser også at antallet vedtak om oppsigelse er redusert med 75 prosent. Dette innebærer at færre kunder enn tidligere får lånet oppsagt og overført SI for tvangsinnkreving.

I tillegg sparer Lånekassen portoutgifter når kundene velger avtalegiro.

3.2.2.2. Elektronisk signatur

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 tas mer i bruk. I 2013 ble 84 prosent av signeringene fra kunder i høyere og annen utdanning gjort digitalt. I 2014 var andelen digitale signaturer 90 prosent i denne gruppen, og i 2015 er den oppe i 93 prosent.

¹⁹ Førstegangsvarsler er varsler som ikke inneholder purringer fra forrige termin



3.2.2.3. Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR)

Lånekassen hadde allerede ved påkoblingen en høy andel av kunder som hadde samtykket til digital kommunikasjon, særlig i elev- og studentgruppen. Påkoblingen til KRR ga oss ytterligere vekst i andelen, blant annet fordi langt flere kunder i tilbakebetaling nå kan varsles elektronisk. Blant elever og studenter er andelen som får digitale brev, nær 100 prosent.

3.2.2.4. Utredninger

3.2.2.4.1 **Stipendordningene til elever i videregående opplæring**

Våren 2015 utredet Lånekassen muligheten for å tilby digital dialog med foreldre til kunder under 18 år. Fra og med skoleåret 2016-2017 vil foreldre kunne motta vedtak i sikker digital postkasse (SDP) for deretter å kunne signere avtale om støtte digitalt. Det vil ikke lenger stilles krav til underskrift fra kunder under 18 år, med mindre de tar opp lån til skolepenger.

3.2.2.4.2 **Framtidig søknadsprosess**

I 2015 igangsatte Lånekassen et forprosjekt hvor vi utarbeidet et målbilde for framtidig søknadsprosess fram til 2025. Som en del av dette gjennomførte vi en kundereise (se punkt 3.2.2.5.1) for å avdekke kundenes konkrete behov. Diskusjonene knyttet til målbildet for søknadsprosessen utfordret dagens tankesett og la konkrete føringer for hvordan Lånekassen i fremtiden vil møte kundene og tilby sine tjenester. Søknadsprosessen skal også framover tilby kundene enkle løsninger med høy samfunnsøkonomisk lønnsomhet, fremme Lånekassen som pådriver for en digital offentlig sektor og være et forbilde for digitalisering og automatisering. Dette impliserer at søknadsprosessen og Lånekassens organisering skal være rustet til å ta trender og samfunnsutvikling hurtig inn over seg, være i stand til å levere hyppige endringer og at Lånekassen skal utforske muligheter for ytterligere automatisering støttet av smarte løsninger, som smarte maskiner.

På bakgrunn av målbildet og dypere innsikt i kundenes behov ble det så gjennomført en mulighetsanalyse for forbedring av søknadsprosessen med høyest mulig effekt på Lånekassens resultatmål 2020. Konkrete tiltak for å gjøre søknadsprosessen enklere, raskere og tilrettelegge for mer kundetilpasset digital dialog må gjennomføres. Forprosjektet avlegger rapport med plan for gjennomføring i mars 2016. Vi tror kundene vil merke endringene i dialogen samtidig som vi gjennom økt produktivitet gir rom for videre effektivisering fram mot 2020.

3.2.2.4.3 **Redusere arkivmateriale**

Lånekassen har en målsetning om å redusere mengden fysisk arkivmateriale som må oppbevares i fremtiden til et nødvendig minimum. Å redusere mengden vil blant annet spare Lånekassen for store utgifter knyttet til lagringsplass. Lånekassen har til vurdering om deler av arkivmaterialet kan kasseres, og utreder alternative arkivmetoder.

3.2.2.5. Nye arbeidsmåter

3.2.2.5.1 **Kundereisemetodikk**

2015 har Lånekassen tatt i bruk metodikken tjenestedesign, som vi kaller kundereise. Metodikken kundereise skal brukes til å avdekke forbedringsbehov i prosesser, som videre gir grunnlag for prioriteringer, planlegging og gjennomføring av forbedringstiltak internt eller eksternt. Reisen gir informasjon, som kan bidra til å avklare tekniske utviklingsbehov, budskapsutfordringer og – muligheter, tidsforløp for prosessen og ansvarsforhold og behov for planlegging internt. Videre ser metodikken på konsepter, retninger og utvikling av løsninger.

Det ble gjennomført opplæring i kundereisemetodikken i perioden september til november. Her ble fire ulike case analysert. I tillegg ble det gjennomført kundereiser på to nye case, i forbindelse med forprosjektet for framtidig søknadsprosess.

3.2.2.5.2 **«Medsitt» for økt kvalitet**

I 2015 ble det igangsatt et nytt opplegg for individuell utvikling hvor «medsitt» er et sentralt element. Dette innebærer at en superbruker observerer hvordan saksbehandler arbeider i saksbehandlingssystemet, og



deretter gir tilbakemelding og avtaler utviklingsområder for den enkelte. Observasjonene etter «medsitt» danner grunnlag for forbedring av rutiner, utvikling av beste praksis på tvers av saksbehandlerkontorene og innspill til forbedring av saksbehandlingssystemet.

3.2.2.5.3 **Ny samhandlingsplattform**

Lånekassen har i 2015 startet et forprosjekt for ny samhandlingsplattform. Prosjektet har til hensikt å forbedre og effektivisere alle former for samhandling i Lånekassen. Dagens samhandling baseres på blant annet e-post, dokumenter lagret på fellesområdet, vårt administrative arkiv, og nyheter og informasjon på intranettet.

3.2.3. Tilpasning til endrede regler

Endringer i regelverk medfører tilpasninger på flere områder i Lånekassen. I 2015 gjaldt dette særlig forskriftsendringer for 2015-2016, som omfattet endringer i beregningen av grunnstipend og valutajustering. Endringene førte til at mange som tidligere fikk grunnstipend, ikke lenger får. Valutajusteringen ble endret fra å gjelde kun stipenddelen av skolepengestøtten med eventuelle tilleggsstipend, og bare hvis justeringen var til kundens gunst, til å gjelde både stipend- og lånedelen, samt eventuelle tilleggsstipend kunden hadde fått, både når justeringen var til gunst og til ugunst for kunden.

Tilpasningene til saksbehandlersystemet vårt ble et mer omfattende arbeid enn ventet, og krevde høy utviklingskapasitet i begynnelsen av året.

I tillegg la Lånekassen ned et betydelig kommunikasjonsarbeid for å gjøre endringene kjent. For beregningen av grunnstipend, ønsket vi å sikre at elever og deres forsørgere skulle bli kjent med de nye reglene, behovsprøvingen og hvilke konkrete konsekvenser endringene kan gi for den enkelte. Facebook og e-post ble brukt for å aktivere interessen hos målgruppen. Statusoppdateringer på Lånekassens Facebookside for elever i videregående skole fikk stor rekkevidde, og mange besøkte nettsidene der beregningen av grunnstipend ble forklart med eksempelhistorier. Informasjonen om grunnstipendet ble formidlet i sammenheng med den generelle informasjonen om støtte til elever i videregående skole, slik at målgruppen også ble kjent med hva de har rett til av støtte. Relativt få kontaktet oss om saken.

3.2.4. Oppfølging av Statens innkrevingsentral

Lånekassen har utkontraktert innkrevingsarbeidet til Statens Innkrevingsentral (SI). Dette omfatter både innkreving av misligholdt utdanningsgjeld og særlige oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med SI er avtaleregulert og fulgt opp med statusmøter og samarbeidsmøter i 2015.

For innkrevingsområdet er målet at innkrevd beløp for hele året skal være mer enn 10 prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. Per 01.01.2016 er det innkrevd et beløp som er 12,15 prosent av totalt utestående gjeld. Beløpet er høyere enn de to foregående årene.

Ved utgangen av desember var det 28 467 kunder med oppsagt lån. Totalt utestående gjeld for kunder under innkreving utgjorde 4,4 milliarder kroner. Gjennomsnittlig gjeld var kroner 156 124. I 2015 er det innkrevd 558,77 millioner kroner.

I tillegg har SI krevd inn til sammen 13,7 millioner kroner knyttet til forvaltningen av pant og gjeldsordning på ikke oppsagte lån.

Hovedårsaken til det gode resultatet er at SI tar beslag i beløpet som Skatteetaten skal utbetale til kunden på grunn av for mye innbetalt skatt. Motregningsretten ble første gang iverksatt i 2014.

I et langsiktig perspektiv ser vi en meget positiv utvikling på innkrevingsområdet. Antallet kunder som har oppsagt lån har gått ned med over 10 000 kunder fra 2005 til 2015, samtidig som antallet kunder har økt i samme periode. Utestående beløp har økt og gjennomsnittlig gjeld har økt. Årsaken til dette antas å være satsøkninger på tildelt støtte.



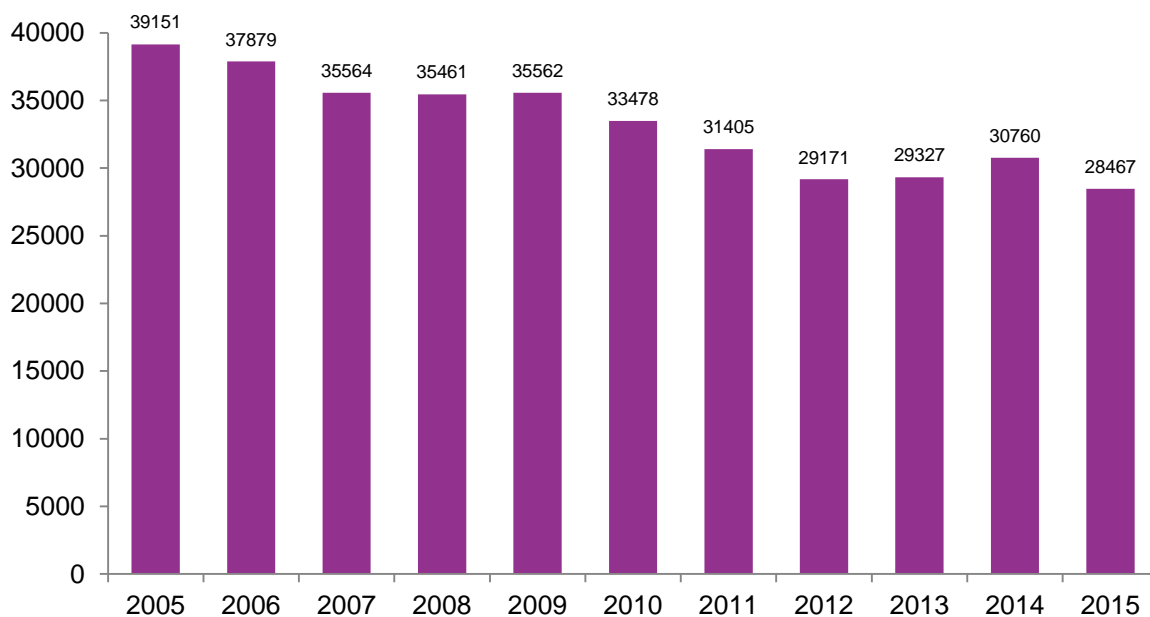


Fig. 10: Antall kunder med oppsagt lån 2005-2015

For permanent overførte studielån, er det en nedgang i innkrevd beløp på 38,8 millioner kroner i 2015 sammenlignet med 2014. En av årsakene til dette skyldes at innføringen av forsinkelsesrenter gjorde at SI fikk større beløp til innkreving i disse sakene, samt at de i 2015 fikk overført ca. 20 prosent færre saker til innkreving sammenlignet med året før. I disse sakene gir ikke økt beløp til innkreving høyere inntekter fordi det i hver sak er begrensede muligheter for utleggsobjekter.

3.3. Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene

Lånekassen bidrar til å utvikle utdanningsstøtteordningene både gjennom å foreslå regelendringer selv, og gi innspill til endringsforslag fra andre. Gjennom å bruke statistikkgrunnlaget vi har, kan vi si noe om bruken av studiestøtteordningene, og vi kan gjøre utredninger og svare på spørsmål fra overordnede myndigheter og andre interessenter. Disse områdene omtales under.

Som en del av arbeidet med å utvikle utdanningsstøtteordningene, gjør vi også egeninitierte utredninger for å se på hva vi kan gjøre for å møte kundenes ønsker og behov i framtiden. Dette er beskrevet under punkt 3.2.2.4.

3.3.1. Regelverksendringer

Det kom relativt mange nye regler for kundene i 2015, jf. omtale i statsbudsjettet for 2015. Dette har krevd ressurser til utvikling av systemløsninger gjennom høsten 2014 og våren 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 2015. Det ble fremmet mindre regelendringer for 2016-2017 i mars 2015. I tillegg fremmet vi satsingsforslag til endringer av støttebudsjettet, og forskriftsendringer for 2017-2018 både på tildeling og tilbakebetaling i november 2015.

I samarbeid med Kunnskapsdepartementet har vi jobbet videre med endringer av innhentingsforskriften og endring av utdanningsstøtteleven, for å sikre hjemler til videreutvikling av nye grensesnitt mot andre etater. Endringene ble vedtatt i mai 2015.

Det er også fortløpende rapportert om virkningen av endring i regelverk for 2014-2015 og 2015-2016, og resultater ved nyinnførte ordninger gjennom de faglige dialogmøtene med Kunnskapsdepartementet.



Lånekassen utarbeidet en egen rapport til Kunnskapsdepartementet som beskrev erfaringer med hvordan regler innført i undervisningsåret 2013–2014 og tilbakebetaling 2014 har fungert.

Lånekassen fremmet forslag om å stramme inn reglene for ekstrastipend til kunder med nedsatt funksjonsevne eller funksjonshemning for undervisningsåret 2016-2017. Departementet har fulgt opp forslaget og nedsatt en arbeidsgruppe som Lånekassen deltar i. Arbeidsgruppen skal utrede saken ytterligere med mål om endring fra undervisningsåret 2017-2018.

3.3.2. Statistikk

Lånekassen har utviklet statistikk knyttet til utdanningsstøtteordningene og rapporter i samsvar med målkravene.

3.3.3. Utredningsarbeid

Lånekassen har besvart bestillinger og gjennomført utredningsarbeid etter forespørsel fra Kunnskapsdepartementet. Det er besvart om lag 90 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.

Lånekassen har også deltatt i utredningsarbeid i regi av Kunnskapsdepartementet når det gjelder tiltak for å styrke gjennomstrømming i høyere utdanning, og i vurderingen av endringer i ordningen for ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne eller funksjonshemning.

Senhøstes måtte Lånekassen igangsette en hasteutredning om innføring av elleve måneders støtte fra og med undervisningsåret 2016-2017. Dette var og er et omfattende utredningsarbeid som skal være ferdig i løpet av første kvartal 2016.

3.3.4. Videre arbeid mot 2020

For å sikre gode beslutningsgrunnlag for overordnede myndigheter, skal Lånekassen jobbe videre med å øke analysekapasiteten. I 2015 ble det gjort et viktig arbeid med å videreutvikle datavarehuset og øke den analytiske kompetansen i virksomheten. Framover vil Lånekassen arbeide for bedre tilgang til, bruk av og forståelse for data, samt bedre datakvalitet, herunder sammenkobling av data fra det gamle saksbehandlingssystemet, LIS, med data fra vårt nye system, Modulis. Dette gir både et bredere og rikere datagrunnlag, samt muligheter for å introdusere mer avanserte og presise metoder og modeller.

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.

I tillegg er det i brev av 12. november 2014 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. Internkontrollsystemet

Internkontrollsystemet vårt skal 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 integrert i styringen av virksomheten. Det brukes av ledere og medarbeidere og er tilgjengelig på Lånekassens intranett.

Det ble gjort en revidering av Lånekassens internkontrollsystem i 2015. Formålet med revideringen var å lage et enklere og mer forståelig system, gjøre det mer tilgjengelig og dermed bidra til økt bruk blant de ansatte, samt å bedre gjenspeile organisasjonen slik den fremstår i dag. Det er også nytt at styrende dokumenter som strategiplan, tildelingsbrev, virksomhetsplan og disponeringsskriv, samt internt og eksternt utarbeidede rapporter er blitt integrert i internkontrollsystemet. Arbeidet med videre utvikling og tilgjengeliggjøring vil fortsette i 2016.

Som en del av internkontrollsystemet, har vi også et avvikssystem. I 2015 ble dette systemet revidert. Bakgrunnen for revisjonen, var et ønske om å ytterligere framheve viktigheten av å lære av feil og avvik på virksomhetsnivå. Vesentlige avvik skal derfor behandles i ledergruppen. Dersom behandlingen av avvik tilsier behov for endrede eller nye rutiner, integreres dette i internkontrollsystemet.

Styring og kontroll inngår som en naturlig del av arbeidet til Lånekassen på mange nivåer i organisasjonen. Dette står derfor omtalt flere steder i rapporten, knyttet til ulike områder. Se eksempelvis punkt 3.1.1 om hvordan vi jobber med måloppnåelse og punkt 3.1.3 om hvordan kvaliteten i vedtakene våre kontrolleres.

4.2. Risikostyring

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

Risikostyring er integrert i Lånekassens virksomhetsstyring. 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.

Ved inngangen til 2015 vurderte vi risikoen for manglende måloppnåelse til å være lav. Vi hadde i all hovedsak avsluttet LØFT-programmet, og skulle konsolidere driften. Vår vurdering var at det var en viss risiko knyttet til at saksbehandlingstiden kunne bli for lang og at stabiliteten i IT-systemene ikke var god nok. På disse områdene lyktes vi i stor grad å unngå at risikoene inntraff. Et område hvor vi imidlertid fikk utfordringer, og som også var nevnt i risikovurderingen, var bokontroll. Dette er nærmere omtalt under punkt 3.1.3.2.1.

I tillegg var det i 2015 vurdert som en særlig risiko at vi ikke skulle klare å videreutvikle virksomheten, slik at vi kan klare å nå målene som vi har satt oss for 2020. Det ble derfor viktig for oss å sette i gang utredninger og tiltak som vi tror vil ha effekt på driften. Risikoen vurderes som ikke inntruffet. Dette er nærmere omtalt flere steder i rapporten, blant annet under punkt 3.2.2.

4.3. Sikkerhet og beredskap

I 2015 førte Kunnskapsdepartementet tilsyn med sikkerhet- og beredskapsarbeidet til Lånekassen. Tilbakemeldingene fra departementets tilsynsrapport, var at Lånekassen jobber systematisk med sikkerhet og beredskap, og har et høyt kunnskaps- og refleksjonsnivå.



Tilsynsrapporten inneholdt også noen oppfølgingspunkter. Det viktigste punktet var å gjennomføre en helhetlig ROS-analyse.

2015 har det vært mye aktivitet på sikkerhetsområdet. I tillegg til oppfølgingen av tilsynet, er det arbeidet med flere tiltak som skal øke sikkerheten i våre lokaler, særlig innenfor brannsikring og sikkerheten til ansatte i ekspedisjonene. Det har også vært gjort en revisjon av dokumentene som knytter seg til sikkerhet og beredskap i vårt internkontrollsystem.

4.3.1.1. ROS-analyse

Lånekassen gjennomførte i 2015 en helhetlig ROS-analyse. Analysen tok for seg 19 hendelser som potensielt kunne utvikle seg til kriser for virksomheten, og vurderte risikoen disse hendelsene representerte. Alle avdelingene i Lånekassen bidro til analysen, og det ble vedtatt en handlingsplan hvor oppfølgingsarbeidet startet i 2015.

4.3.1.2. Kriseøvelser

Lånekassen gjennomførte i 2015 kriseøvelser på flere nivåer i organisasjonen. Saksbehandlere ved distriktskontorene gjennomgikk en kriseøvelse om håndtering av farlige situasjoner i ekspedisjonen. I tillegg hadde vi en varslingsøvelse hvor vi testet om rutinene for varsling av alle ansatte på kort tid var på plass. I november ble ledergruppen øvet i kriseledelse og krisehåndtering gjennom en hel dag. Alle øvelsene resulterte i tiltak som er fulgt opp i 2015.

4.3.1.3. Informasjonssikkerhet

Lånekassen 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. I 2015 styrket Lånekassen kapasiteten med en fulltids IT-sikkerhetsrådgiver.

4.4. Tidstyver

Å effektivisere egen drift har Lånekassen vært opptatt av i mange år. Gjennom egenfinansieringen av LØFT-programmet har Lånekassen i en årrekke sett på tiltak som kan effektivisere, forenkle og forbedre kundenes opplevelse av møtet med oss. LØFT-programmet ble avsluttet i 2015, men verdiene som ligger i regjeringens tidstyvprosjekt vil fortsatt være forankret i Lånekassens arbeid i årene framover. Dette er 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. 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.

Et av områdene vi har særlig oppmerksomhet på som knytter seg til å spare tid for våre kunder, er kommunikasjonsarbeidet. Dette er omtalt under punkt 3.1.2. Trafikken på nettsidene, henvendelser og resultater fra kundeundersøkelser blir fortløpende analysert for å gi informasjon til arbeidet med å forbedre, planlegge og justere kommunikasjonen til kundene. Forbedret informasjon bidrar til å redusere henvendelser, som igjen er å fjerne tidstyver både for Lånekassen og for kundene våre. Det samme gjelder systemforbedringer som reduserer tid brukt per sak, se omtale under punkt 3.1.1.1. Gjennom god kvalitet på vedtakene, bidrar vi også til færre klager og mindre tidsbruk både for kundene og Lånekassen, se omtale under punkt 3.1.3. Flere konkrete tiltak for en effektiv forvaltning er dessuten omtalt under punkt 3.2.2.



I tråd med tildelingsbrevet, meldte vi inn utvalgte tidstyver til Kunnskapsdepartementet 1. juni 2015. Oppfølgingen av disse omtales under.

4.4.1. Noen søknader finnes kun i papirversjon

Det er tidsbesparende både for kunden og for Lånekassen at søknadene kommer inn elektronisk, og ikke via post. I dag har vi enkelte søknader som kun finnes i papirversjon. For noen av disse vil det kunne være kostnadseffektivt å utvikle nettsøknader, ved at det vil bli enklere for kunden å søke, samtidig som det vil medføre mer effektiv behandling i Lånekassen. Per i dag har ikke søknadssystemet et tilstrekkelig sikkerhetsnivå til at Lånekassen kan tilby disse tjenestene i en digital dialog. Det er likevel aktuelt å utrede nærmere muligheter for utvikling av nettsøknader. Lånekassen har i 2015 derfor etablert et forprosjekt for ny søknadsprosess for å løse de utfordringene som er nevnt over.

4.4.2. Betalingsplan

Fram til juni 2015 var det slik at en kunde som ønsket å begynne å nedbetale på lånet sitt før oppsatt nedbetalingsstart, måtte ta kontakt med Lånekassen, enten via telefon i åpningstiden, eller gjennom e-henvendelse til oss. Dette kunne være tidkrevende og omstendelig for kunden. Vi ønsket derfor å gjøre dette enklere, og i juni 2015 ble det levert en løsning som gjør det mulig for kunden å bestille dette automatisk gjennom vår selvbetjeningside Dine sider. Innføringen av løsningen har fungert godt.

4.4.3. Mer datafangst

Økt datafangst ble meldt inn som et tiltak som vil kunne gi kortere ventetid på behandling av søknader, og bedre kvalitet på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen. Se omtale under punkt 4.4.3.

4.5. Personalmessige forhold

4.5.1. Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. Vår IA-avtale gjelder ut året 2018. Delmålene i avtalen er konkretisert med aktivitetsmål og tiltak, og er akseptert av NAV. Lånekassen har tiltaksplasser og vil fortsette med dette også framover.

4.5.1.1. Redusere sykefraværet

Arbeidet med å holde sykefraværet så lavt som mulig fortsetter. Vi registrerer en økning i 2015 til 5,9 prosent. Dette er 0,9 prosent over vår målsetting for året. Det er en økning i langtidsfraværet på 1,1 prosent sammenliknet med året før. Dessverre er dette knyttet til alvorlige sykdomsforhold vi kan gjøre lite eller ingenting med. Korttidsfraværet har holdt seg stabilt.

Vi prioriterer forebyggende arbeid, og har tro på at det gir resultater. Blant annet er ulike typer hjelpemidler tatt i bruk. Tilbakemeldingene fra brukerne er gode.

4.5.1.2. Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

Lånekassen har som målsetting å tilrettelegge arbeidsplassen slik at ansatte som får behov for tilpasset arbeidssituasjon på grunn av funksjonsproblemer, så langt som mulig kan fortsette i arbeid. Vi tilrettelegger derfor når det er behov for det.

Det er en etablert praksis i Lånekassen at arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere ved ansettelser, 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 stillingsannonsene våre



at vi ønsker søkere fra denne gruppen. Som tidligere år, ble det også i 2015 tilrettelagt for ansatte med spesielle behov.

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 2015 valgte tre ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært relativt stabilt høy, og i 2015 er den 63,5 år.

Tabell 12: Antall pensjoneringer og gjennomsnittlig pensjonsalder 2012-2015

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Antall pensjoneringer | 4 | 9 | 14 | 7 |
| Gjennomsnittlig pensjoneringsalder | 63,5 | 65,4 | 66,5 | 65,1 |

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.

Tabell 13: Turnover 2012-2015

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Turnover (faste ansatte) | 4,8 % | 8,9 % | 7,4 % | 7,0 % |
| Turnover (inkl. midlertidige ansatte) | 12,5 % | 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 innføring av bokontroll. Det er forventet at dette behovet vil reduseres framover. Turnover for faste ansatte er kraftig redusert. Det antas at dette skyldes et mer utfordrende arbeidsmarked, samt en stabilisering og normalisering etter LØFT-prosjektet.

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.

Tabell 14: Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2014-2015

| 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 | 2014 | 293 | 57 | 43 | 41 490 | 42 462 | 15 | 5 | 14 | 20 |
| | 2015 | 305 | 54 | 46 | 40 296 | 41 412 | 13 | 3 | 13 | 7 |



4.5.2.1. Kjønnbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2015 totalt 305 fast ansatte, hvorav 54 prosent var kvinner. Kjønnfordelingen har i en årrekke vært relativt stabil totalt i virksomheten, men kvinneandelen har sunket med tre prosentpoeng fra 2014 til 2015. Det skyldes i hovedsak en jevnere kjønnsmessig nyrekruttering enn tidligere. Det er en marginal forskjell i lønnsnivå mellom menn og kvinner.

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 derfor 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.

Antall midlertidige har sunket fra 34 i 2014 til 20 i 2015. Grunnen til dette er at midlertidige stillinger er omgjort til faste.

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 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 i vår lokale tilpasningsavtale til hovedavtalen, er det nedfelt en 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

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 nesten alle stillingskategorier.

Tabell 15: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2014-2015

| Indikator | År | Totalt antall | Kjønn (%) | | Lønn (Gjennomsnitt månedslønn) | |
|---|------|---------------|-----------|----|--------------------------------|--------|
| | | | K | M | K | M |
| Toppleder (1060 avdelingsdirektør) | 2015 | 5 | 80 | 20 | 76 631 | 94 067 |
| | 2014 | 6 | 67 | 33 | 76 485 | 84 275 |
| Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør) | 2015 | 22 | 64 | 36 | 55 348 | 55 951 |
| | 2014 | 22 | 64 | 36 | 55 222 | 55 845 |
| 1364 seniorrådgiver | 2015 | 62 | 48 | 52 | 48 773 | 50 629 |
| | 2014 | 58 | 52 | 48 | 48 065 | 51 629 |
| 1434 rådgiver | 2015 | 117 | 55 | 45 | 39 014 | 39 361 |



| Indikator | År | Totalt antall | Kjønn (%) | | Lønn (Gjennomsnitt månedslønn) | |
|--|------|---------------|-----------|----|--------------------------------|--------|
| | | | K | M | K | M |
| | 2014 | 119 | 55 | 45 | 38 531 | 39 305 |
| 1408 førstekonsulent | 2015 | 76 | 58 | 42 | 35 158 | 34 730 |
| | 2014 | 66 | 64 | 36 | 34 822 | 34 920 |
| 1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder | 2015 | 23 | 39 | 61 | 32 289 | 32 405 |
| | 2014 | 21 | 52 | 48 | 32 145 | 32 559 |

4.5.2.6. Sykefravær

Det har vært en økning i sykefraværet, men ikke noe av fraværet er meldt som arbeidsrelatert.

Tabell 16: Sykefravær 2014-2015 fordelt på antall dager

| Sykdom | Egenmeldt 1-3 dager | Legemeldt 1-3 dager | Egenmeldt 4-16 dager | Legemeldt 4-16 dager | Legemeldt mer enn 16 dager | Totalt |
|--------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|--------|
| 2015 | 1,40 % | 0,10 % | 0,20 % | 0,70 % | 3,60 % | 5,90 % |
| 2014 | 1,30 % | 0,10 % | 0,20 % | 0,60 % | 2,50 % | 4,70 % |

Økningen skyldes langtids sykemeldinger, se omtale under punkt 4.5.1.1.

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 lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget. To lærlinger skal ta fagprøve i juni 2016. En ny lærling begynte høsten 2015. Lånekassen har en koordinerende rolle for samarbeidet, som er etablert med de tre virksomhetene.

4.5.4. Lederutvikling

Lånekassen har gjennomført et utviklingsprogram for alle ledere. Programmet startet i 2014, og gikk over to år med fem samlinger. Strategisk ledelse, resultat- og personalledelse, samt forståelse for lederrollen og egen lederprofil, har vært sentrale tema i programmet. I disse treningsbaserte samlingene har også aktuelle tema i Lånekassen og hos den enkelte leder vært behandlet.

4.5.5. Individuell utvikling

Etter sist gjennomførte arbeidsmiljøundersøkelse, ble tilbakemelding valgt som et overordnet forbedringsområde i Lånekassen. Rammene for arbeidet er at medarbeidere følges tettere opp med planlagte samtaler mellom leder og medarbeider. Opplegget tilpasses den enkelte avdelings mål, utfordringer og arbeidsform. Arbeidet er igangsatt i noen avdelinger, og innen 2017 skal ordningen omfatte hele Lånekassen.

5. Vurdering av framtidsutsikter

LØFT-programmet ble helt avsluttet i 2015, og vi er godt i gang med vår strategi 2020. Vi har lyktes med å normalisere driften i 2015, vi har gjennomført mange forbedringstiltak og vi har satt i gang flere større prosjekter som skal ta oss framover.

Vi må klare å kombinere tjenesteutvikling, utvikling av fagrollen og organisasjonsutvikling i et godt samspill, slik at vi styrker vår posisjon. Vår visjon om å bli oppfattet som den mest moderne offentlige virksomheten i Norge krever kontinuerlige endringer og forbedringer, ikke minst fordi den teknologiske utviklingen går raskt og stadig endrer kundenes forventninger. Vår strategi forutsetter at vi klarer å effektivisere driften og øke ressursinnsatsen på utvikling. Denne omleggingen har vi startet. Vi må også klare å møte endrede bemanningsbehov og kompetanse som følge av ytterligere digitalisering og automatisering. Dette vil ha sitt motstykke i at omfanget av det manuelle arbeidet reduseres. Økt digitalisering og automatisering er en viktig drivkraft for effektivisering.

2015 har vært preget av behovet for å normalisere driften. Vi har samtidig gjennomført mange løpende forbedringstiltak og satt i gang større forprosjekter og utredninger. Vi er godt i gang med å gjennomføre planlagte tiltak i 2016, men det blir viktig at vi klarer å prioritere godt når det også kommer nye tiltak fra utredningene. Langsiktighet kombinert med fleksibilitet i styringen, er avgjørende, herunder bruk av ekstern arbeidskraft. Det er etablert et systematisk opplegg for å identifisere og hente ut gevinster fra tiltak.

Det ble gjennomført mange regelverksendringer for det studieåret 2015-2016. Det er viktig at vi klarer å fortsette en utvikling der ønskede regelverksendringer vurderes aktivt i relasjon til digital og automatisert masseforvaltning. Det ligger godt til rette for at Lånekassens ordninger kan være et forbilde for hvordan offentlige velferdsordninger kan tilbys med enkel selvbetjening og høy kundetilfredshet. Dette forutsetter imidlertid at vi fortsetter arbeidet knyttet til videreutvikling av regelverket slik at det er enkelt å forstå, og enkelt å søke.

I våre omgivelser ser vi at behovet for omstillinger i Norge, etter at oljesektoren ikke bidrar like mye, og antallet flyktninger øker, også berører Lånekassen. Vi er klare for å gjøre utdanning mulig for flere innenfor disse gruppene med våre gode ordninger.



6. Årsregnskap

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 Kunnskapsdepartementet. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøtteleovens²⁰ 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

I all hovedsak gis 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 fra Finansdepartementet og krav fra Kunnskapsdepartementet i Hovedinstruks for økonomiforvaltningen i Statens lånekasse for utdanning. Styret mener at regnskapet gir et dekkende bilde av Lånekassens disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

6.1.4. Vesentlige forhold ved årsregnskapet

6.1.4.1. Lånekassens virkelige verdi

Lånekassen hadde per 31. desember 2015 en netto låneportefølje²¹ på 153,5 milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 142,0 milliarder kroner, dvs. nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 11,5 milliarder kroner. Av dette er 10,2 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,7 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko. I tillegg kommer beregnet overkurs på + 0,4 milliarder kroner.

6.1.4.2. Bevilgningsrapporteringen

I 2015 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 29,4 milliarder kroner. Det ble bevilget 29,1 milliarder kroner, som tilsier et avvik 300 millioner kroner (1 prosent).

²⁰ Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr 37

²¹ Netto låneportefølje tilsvarer utlån (statsbanker), se note 8.



Vi hadde større avvik (mer enn 5 prosent og/eller mer enn 5 millioner kroner alle poster) på enkelte budsjettområder mellom bevilgning og utbetaling/innbetaling i 2015. Disse avvikene omtales nedenfor.

Utgiftsbevilgninger - Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 18,9 millioner kroner/avvik 5 prosent): Det er flere grunner til at utgiftene i 2015 ble lavere enn budsjettet. Lønnsutgiftene har vært lavere enn budsjettet, som følge av at stillinger i større grad enn forventet har stått ledige. Saksbehandlingstiden har vært tilfredsstillende og det ble derfor ikke nødvendig å benytte avsatte midler til saksbehandling i sin helhet. God behandlingssituasjon, kombinert med godt kommunikasjonsarbeid, ga seg også utslag i at Lånekassen heller ikke trengte å benytte avsatte midler til kundebehandling fullt ut. Ny bankavtale inngått høsten 2014 har gitt lavere transaksjonskostnader ved innbetalinger fra kundene, og, videre har kundene i stor utstrekning valgt foretrukne løsninger, som har gitt betydelige kostnadsbesparelser for Lånekassen. I lys av at 2014 var et år med store utfordringer i saksbehandlingen, med manglende måloppnåelse knyttet til saksbehandlingstid, ble det satt av en forholdsvis stor reserve for å kunne håndtere uforutsette hendelser i 2015. Reserven har blitt justert gjennom året, men gode resultater i 2015 har ført til at det har vært lite behov for å benytte disse midlene.
- Post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold (mindreforbruk 3,7 millioner kroner/14 prosent): Bevilgningen har gått til moderniseringsprogrammet. Mindreforbruket kommer i all hovedsak av at usikkerhetsavsetningen ikke ble benyttet.
- Post 70 Utdanningsstipend, *overslagsbevilgning* (merforbruk 88,5 millioner kroner, avvik -3,2 prosent): Merforbruket på posten skyldes i hovedsak flere mottakere av foreldrestipend, forsørgerstipend, grunnstipend og bostipend med om lag 70 millioner kroner i 4. kvartal ut over det som ble lagt til grunn for bevilgningen. Ut over dette er det en økning på 14 millioner kroner på ekstrastipend til funksjonshemmede på grunn av flere mottakere også av dette stipendet.
- Post 71 Andre stipend, *overslagsbevilgning* (merforbruk 48,8 millioner kroner, avvik -5,9 prosent): Merforbruket på posten skyldes høyere utbetaling av stipend til skolepenger inkl. tilleggsstipend i utlandet i 4. kvartal enn det som ble lagt til grunn for bevilgningen. Svak kurs på norske kroner har gjort at kroneverdien av utbetalingene til studenter i utlandet ble høy.
- Post 72 Rentestøtte, *overslagsbevilgning* (mindreutgift 26,5 millioner kroner, avvik 2,6 prosent): Avviket skyldes at et større beløp enn anslått ble overført til kap. 2410 post 90. Kostnadene ved å gi rentefrie lån føres på kap. 2410 post 72. Noen måneder etter endt utdanning lages det betalingsplan for den enkelte kunde. Lånet settes da rentebærende, med virkning fra første månedsskifte etter at utdanningen ble avsluttet. Rentekostnaden for perioden fra utdanningen ble avsluttet fram til betalingsplanen blir laget, blir belastet kunden, og dermed flyttet fra kap. 2410 post 72 til kap. 2410 post 90, som er posten der påløpte renter føres. Brutto rentestøtte ble høyere enn tidligere anslått grunnet flytting av betalingsplankjøring fra november til desember. Dette medførte at renten løp en måned lenger enn beregnet. Samtidig ble rentekostnaden som belastes kunden ved overgang til tilbakebetaling høyere enn tidligere anslått. Dette kan skyldes at en høyere del av ikke-rentebærende beholdning ble satt rentebærende enn tidligere anslått. Denne renten reduserer rentestøttebehovet. Totalt ble det derfor et mindreforbruk på posten.
- Post 73 Avskrivninger, *overslagsbevilgning* (merforbruk 112,6 millioner kroner, avvik -23,1 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Merutgiften skyldes hovedsakelig at ettergivelser på grunn av uførhet ble høyere enn lagt til grunn for bevilgningen. Dette kan ha sammenheng med at kunder som har mottatt arbeidsavklaringspenger siden 2010, nå har fått varig uførhet. Dette antallet ble høyere enn tidligere anslått. Ellers er det mindre merforbruk til ettergivelse ved dødsfall og rentefritak av sosiale og økonomiske årsaker (for eksempel ved arbeidsledighet, sykdom osv).

Post 90 Økt lån og rentegjeld, *overslagsbevilgning* (merutgift 109,6 millioner kroner, avvik -0,5 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes



blant annet noe større utbetaling av lån høsten 2015, dette bl. a. på grunn av valutajustering av utlån til studenter i utlandet. I tillegg påløp det mer renter enn forventet fra studenter som fikk lånet satt rentebærende høsten 2015, jf. omtale under post 72. Samtidig ble reduksjonen i rentegjeld i denne periode mindre enn anslått.

Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, *overslagsbevilgning* (merinntekt 200,7 millioner kroner, avvik 1,2 prosent): Merinntekten på posten skyldes hovedsakelig høyere ettergivelse ved uførhet enn ventet, jf. kap. 2410 post 73. Disse avskrivningene reduserer kundens lån- og rentegjeld. I tillegg er det innbetalt noe mer ekstraordinært, dvs. tilbakebetaling utover termin.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 200,7 millioner kroner, avvik 3,6 prosent): Ordningen for omgjøring av lån til stipend er lagt om, og i anslagene var det var ikke tatt tilstrekkelig høyde for etterslepet som har oppstått. Merinntekten på posten skyldes at anslaget for posten var satt for lavt. Det aller meste av omgjøringen kjøres i november måned og bevilgningen ble ikke økt tilstrekkelig i omgrupperingen. Anslaget på posten er basert på avsetningen på kap. 2410 post 50 de siste fire årene der det anslås hvor stor andel fra det enkelte år som vil bli omgjort til stipend. Dette innebærer at det ikke er direkte sammenheng med årets avsetning på kap. 2410 post 50 og det som føres på kap. 5310 post 93 samme periode.
- Kap. 5617, post 80 Renter (mindreinntekt 60,4 millioner kroner, avvik 1,5 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes en liten reduksjon i påløpte renter i 4. kvartal i forhold til det som ble lagt til grunn ved omgrupperingen.

6.1.4.3. Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 364,4 millioner kroner for 2015. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 10,4 milliarder kroner.

Netto utbetalt lån er redusert med 431,6 millioner kroner fra 2014. Reduksjonen skyldes økt innbetaling av avdrag pga. økte ekstraordinære innbetalinger samt en økning i innbetaling fra konverteringsfondet.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten gir en inntektsøkning på 252,4 millioner kroner. Inntektsøkningen skyldes økning i rentebærende beholdning. I tillegg har påløpt forsinkelsesrente økt med 148 millioner kroner fra året før.

Nedgangen i netto rapporterte driftsutgifter er på 27 millioner kroner fra 2014 til 2015. LØFT-programmet er utgiftsført under andre utbetalinger til drift (note 3). Moderniseringsprogrammet ble avsluttet i 2015, og utgiftene i den siste fasen av programperioden var 48,4 millioner kroner lavere enn i 2014. Andre utbetalinger til drift (ekskl. Løft-programmet) er økt med 11,8 millioner kroner, som delvis er tilknyttet økte forvaltningskostnader av IKT-systemene. Utbetalinger til lønn og sosiale kostnader har økt med 8,0 millioner kroner fra 2014 og utgjør 225,5 millioner kroner for regnskapsåret 2015. Dette tilsvarer en økning på 4 prosent, som er om lag på linje med økningen i antall årsverk i perioden. Innbetaling fra utenriksdepartementet for ettergivelse av utdanningslån for kvotestudenter fra utviklingsland (som flytter til hjemlandet og bosetter seg der varig) er redusert med 1,6 millioner kroner.

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 2016 og er unntatt offentlighet til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen.



Oslo 11.03.2016

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Seunn Smith-Tønnessen
leder

Øivind Christoffersen
nestleder

Inger Johanne Pettersen
medlem

Håkon Haugli
medlem

Jørgen R. Andersen
medlem

Ingvild Vibe
medlem

Erik Storø
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). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap. Lånekassen er i 2015 ikke omfattet av nettoføringsordningen for merverdiavgift i statsforvaltningen, jf. rundskriv R-116 fra Finansdepartementet.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 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 innkrevingsssentral 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.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges bank i henhold til krav i bestemmelsene i punkt 3.8.1. Bruttobudsjetterte virksomheter, som Lånekassen, tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved overgang til nytt år nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen *Netto rapportert til bevilgningsregnskapet* er lik i begge oppstillingene.

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.



6.3. Oppstilling av bevilgningsrapporteringen

| Utgifts-kapittel | Kapittelnavn | Post | Postekst | Note | Samlet tildeling | Regnskap 2015 | Merutgift (-) og mindretgift |
|--|--|------|---|------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 01 | Driftsutgifter | A | 386 438 000 | 368 065 994 | 18 372 006 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 45 | Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold | A | 22 271 000 | 22 163 905 | 107 095 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 70 | Utdanningsstipend | A | 2 787 996 000 | 2 876 498 459 | -88 502 459 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 71 | Andre stipend | A | 825 821 000 | 874 651 323 | -48 830 323 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 72 | Rentestøtte | A | 1 027 885 000 | 1 001 343 333 | 26 541 667 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 73 | Avskrivninger | A | 486 900 000 | 599 533 078 | -112 633 078 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 74 | Tap på utlån | A | 300 000 000 | 299 908 049 | 91 951 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 76 | Startstipend for kvotestudenter | A | 9 570 000 | 9 746 338 | -176 338 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 90 | Økt lån og rentegjeld | A | 23 262 064 000 | 23 371 701 872 | -109 637 872 |
| Sum utgiftsført | | | | | 29 108 945 000 | 29 423 612 352 | |
| Inntekts-kapittel | Kapittelnavn | Post | Postekst | | Samlet tildeling | Regnskap 2015 | Merinntekt og mindreinntekt (-) |
| 5309 | Tilfeldige inntekter | 29 | Ymse inntekter | | | 3 612 | |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 04 | Refusjon av ODA-godkjente utgifter | A | 23 460 000 | 23 239 427 | -220 573 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 29 | Termingebyr | A | 24 125 000 | 24 056 647 | -68 353 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 89 | Purregebyr | A | 135 600 000 | 131 786 297 | -3 813 703 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 90 | Redusert lån og rentegjeld | A | 8 991 093 000 | 9 096 592 537 | 105 499 537 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 93 | Omgjøring av studielån til stipend | A | 5 572 792 000 | 5 773 538 326 | 200 746 326 |
| 5617 | Renter fra Statens lånekasse | 80 | Renter | A | 4 036 026 000 | 3 975 580 830 | -60 445 170 |
| 5700 | Inntekter til Folketrygden | 72 | Arbeidsgiveravgift | | | 27 017 175 | |
| Sum inntektsført | | | | | 18 783 096 000 | 19 051 814 851 | |
| Netto rapportert til bevilgningsregnskapet | | | | | | 10 371 797 501 | |
| Kapitalkontoer | | | | | | | |
| 60081001 Norges Bank KK /innbetalinger | | | | | | 16 160 790 512 | |
| 60081002 Norges Bank KK/utbetalinger | | | | | | -26 564 998 044 | |
| 702950 Endring i mellomværende med statskassen | | | | | | 32 410 031 | |
| Sum rapportert | | | | | | 0 | |
| Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12) | | | | | | | |
| Konto | Tekst | | | | 2015 | 2014 | Endring |
| 630002 | Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet | | | | 155 265 578 150 | 146 764 007 141 | 8 501 571 009 |
| 702950 | Mellomværende med statskassen | | | | 29 346 225 | -3 063 806 | 32 410 031 |



Note A Forklaring av samlet tildeling

| Kapittel og post | Overført fra i fjor | Årets tildelinger LK | Samlet tildeling |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 241001 | 10 554 000 | 375 884 000 | 386 438 000 |
| 241045 | 8 862 000 | 13 409 000 | 22 271 000 |
| 241070 | | 2 787 996 000 | 2 787 996 000 |
| 241071 | | 825 821 000 | 825 821 000 |
| 241072 | | 1 027 885 000 | 1 027 885 000 |
| 241073 | | 486 900 000 | 486 900 000 |
| 241074 | | 300 000 000 | 300 000 000 |
| 241076 | | 9 570 000 | 9 570 000 |
| 241090 | | 23 262 064 000 | 23 262 064 000 |
| Sum kap 2410 | 19 416 000 | 29 089 529 000 | 29 108 945 000 |
| 531004 | | 23 460 000 | 23 460 000 |
| 531029 | | 24 125 000 | 24 125 000 |
| 531089 | | 135 600 000 | 135 600 000 |
| 531090 | | 8 991 093 000 | 8 991 093 000 |
| 531093 | | 5 572 792 000 | 5 572 792 000 |
| Sum kap 5310 | | 14 747 070 000 | 14 747 070 000 |
| 561780 | | 4 036 026 000 | 4 036 026 000 |
| Sum kap 5617 | | 4 036 026 000 | 4 036 026 000 |



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

| Kapittel og post | Stikkord | Merutgift(-)/ mindre utgift | Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings- fullmakter | Sum grunnlag for overføring | Maks. mulig overførbart overførbart beløp * av virksomheten | Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten |
|------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------|---|--|
| 241001 | <i>Kan nyttes under post 45</i> | 18 372 006 | 18 372 006 | 18 372 006 | 18 794 200 | 18 372 006 |
| 241045 | <i>Kan overføres</i> | 107 095 | 107 095 | 107 095 | | 107 095 |
| 241070 | <i>Overslags- bevilgning</i> | -88 502 459 | -88 502 459 | Ikke aktuell | | |
| 241071 | <i>Overslags- bevilgning</i> | -48 830 323 | -48 830 323 | Ikke aktuell | | |
| 241072 | <i>Overslags- bevilgning</i> | 26 541 667 | 26 541 667 | Ikke aktuell | | |
| 241073 | <i>Overslags- bevilgning</i> | -112 633 078 | -112 633 078 | Ikke aktuell | | |
| 241074 | | 91 951 | 91 951 | Ikke aktuell | | |
| 241076 | <i>Overslags- bevilgning</i> | -176 338 | -176 338 | Ikke aktuell | | |
| 241090 | <i>Overslags- bevilgning</i> | -109 637 872 | -109 637 872 | Ikke aktuell | | |
| 531004 | | -220 573 | -220 573 | Ikke aktuell | | |
| 531029 | | -68 353 | -68 353 | Ikke aktuell | | |
| 531089 | | -3 813 703 | -3 813 703 | Ikke aktuell | | |
| 531090 | | 105 499 537 | 105 499 537 | Ikke aktuell | | |
| 531093 | | 200 746 326 | 200 746 326 | Ikke aktuell | | |
| 561780 | | -60 445 170 | -60 445 170 | Ikke aktuell | | |

* Maksimalt beløp som kan overføres er 5 prosent 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 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.



Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Stikkordet «kan overføres»

Bevilgningen på kap. 2410 post 45 er gitt med stikkordet "kan overføres", og Lånekassen lar ubenyttet beløp fra 2015 inngå som en del av mulig overførbart beløp.

Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2015 samtykket i at Kunnskapsdepartementet kan:

- gi tilsagn om å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2016 (andre halvdel av undervisningsåret 2015-16) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2015 (første halvdel av undervisningsåret 2015-16), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70 Utdanningsstipend, 71 Andre stipend, 72 Rentestøtte og 90 Økt lån og rentegjeld, samt kap. 5617 Renter fra Statens lånekasse for utdanning, post 80 Renter.
- gi tilsagn om å omgjøre lån til stipend første halvår 2016 (andre halvdel av undervisningsåret 2015-16) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2015 (første halvdel av undervisningsåret 2015-16), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, post 50, Avsetning til utdanningsstipend.

Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 18 372 006. Da dette beløpet er under grensen på 5% regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjettår. Beløpet som står på kap. 2410 post 45 kan overføres i sin helhet da stikkordet "kan overføres" er knyttet til kapittelet og posten. Beløpet kr 107 095 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

| | Note | 2015 | 2014 |
|--|----------|-----------------------|-----------------------|
| Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Innbetalinger fra tilskudd og overføringer | 1 | 23 239 427 | 24 844 232 |
| <i>Sum innbetalinger fra drift</i> | | 23 239 427 | 24 844 232 |
| Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Utbetalinger til lønn | 2 | 225 516 959 | 217 498 239 |
| Andre utbetalinger til drift | 3 | 162 140 072 | 198 751 047 |
| <i>Sum utbetalinger til drift</i> | | 387 657 032 | 416 249 286 |
| Netto rapporterte driftsutgifter | | 364 417 605 | 391 405 054 |
| Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Innbetaling av finansinntekter | 4 | 11 175 | 2 570 |
| <i>Sum investerings- og finansinntekter</i> | | 11 175 | 2 570 |
| Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Utbetaling til investeringer | 5 | 2 580 007 | 1 911 520 |
| Utbetaling av finansutgifter | 4 | 4 035 | 3 709 |
| <i>Sum investerings- og finansutgifter</i> | | 2 584 043 | 1 915 229 |
| Netto rapporterte investerings- og finansutgifter | | 2 572 868 | 1 912 659 |
| Netto utbetalt lån | | | |
| Netto utbetalt lån | 10 | 8 501 571 009 | 8 933 214 334 |
| <i>Sum netto utbetalt lån</i> | | 8 501 571 009 | 8 933 214 334 |
| Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning | | | |
| Inntekter vedrørende låneordning | | | |
| Renteinntekter inkl. rentestøtte | 6 | 3 975 580 830 | 3 753 414 642 |
| Gebyrinntekter | 6 | 155 842 944 | 125 602 718 |
| <i>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</i> | | 4 131 423 774 | 3 879 017 360 |
| Kostnader vedrørende låneordning | | | |
| Rentekostnader - rentestøtte | 7 | 1 001 343 333 | 977 373 267 |
| Tap på utlån | 7 | 299 908 049 | 258 375 959 |
| <i>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</i> | | 1 301 251 382 | 1 235 749 226 |
| <i>Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)</i> | | 2 830 172 392 | 2 643 268 134 |
| Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten | | | |
| Utbetalinger av tilskudd og stønader | 7 | 4 360 429 198 | 4 405 849 671 |
| <i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i> | | 4 360 429 198 | 4 405 849 671 |
| Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler | | | |
| Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309 | | 3 612 | 1 209 |
| Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift konto 5700 | | 27 017 175 | 26 108 386 |
| <i>Sum rapportert på felleskapitler</i> | | 27 020 787 | 26 109 595 |
| Netto rapportert til bevilgningsregnskapet | | 10 371 797 501 | 11 063 003 989 |
| Oversikt over mellomværende med statskassen | | | |
| Eiendeler og gjeld | | 2015 | 2014 |
| Utlån (statsbanker) | 8, 9, 11 | 153 536 065 273 | 144 990 111 601 |
| Fordringer | 8, 9, 11 | 1 842 914 123 | 1 852 932 156 |
| Annen gjeld | 8 | -1 813 567 898 | -1 855 995 962 |
| Lånemellomværende med staten (statsbanker) | 8 | -153 536 065 273 | -144 990 111 601 |
| Sum mellomværende med statskassen | 8 | 29 346 225 | -3 063 806 |



Note 1 Innbetalinger fra drift

| | 2015 | 2014 |
|---|-------------------|-------------------|
| <i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i> | | |
| Refusjon ODA-midler | 23 239 427 | 24 844 232 |
| Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer | 23 239 427 | 24 844 232 |
| Sum innbetalinger fra drift | 23 239 427 | 24 844 232 |

Note 2 Utbetalinger til lønn

| | 2015 | 2014 |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Lønn | 176 924 555 | 169 642 141 |
| Arbeidsgiveravgift | 27 017 175 | 26 108 386 |
| Pensjonsutgifter | 23 772 246 | 23 452 458 |
| Sykepenger og andre refusjoner(-) | -6 312 062 | -5 608 993 |
| Andre ytelser | 4 115 045 | 3 904 247 |
| Sum utbetalinger til lønn | 225 516 959 | 217 498 239 |
| Antall årsverk: | 322 | 313 |

Note 3 Andre utbetalinger til drift

| | 2015 | 2014 |
|--|--------------------|--------------------|
| Husleie | 16 170 219 | 15 781 696 |
| Vedlikehold og ombygging av leide lokaler | 1 818 994 | 326 700 |
| Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler | 5 481 351 | 5 742 280 |
| Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv. | 124 208 | 763 605 |
| Mindre utstyranskaffelser | 3 886 839 | 1 221 564 |
| Leie av maskiner, inventar og lignende | 5 990 007 | 9 283 293 |
| Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne ekskl. LØFT-programmet | 77 028 520 | 69 367 023 |
| Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne LØFT-programmet | 22 163 905 | 0 |
| Øvrige driftsutgifter LØFT-programmet * | 0 | 70 596 592 |
| Reiser og diett | 3 450 880 | 1 920 186 |
| Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm. | 20 768 954 | 18 747 121 |
| Transaksjonskostnader mm. | 5 256 196 | 5 000 987 |
| Sum andre utbetalinger til drift | 162 140 072 | 198 751 047 |

* Utgifter i forbindelse med LØFT-programmet ble i 2014 postert under kontogruppe 45, Fremmedytelser og underentreprise.



Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

| | 2015 | 2014 |
|---|---------------|--------------|
| <i>Innbetaling av finansinntekter</i> | | |
| Valutagevinst | 11 175 | 2 570 |
| Sum innbetaling av finansinntekter | 11 175 | 2 570 |

| | 2015 | 2014 |
|---|--------------|--------------|
| <i>Utbetaling av finansutgifter</i> | | |
| Renteutgifter | 3 116 | 2 870 |
| Valutatap | 919 | 838 |
| Sum utbetaling av finansutgifter | 4 035 | 3 709 |

Note 5 Utbetaling til investeringer

| | 2015 | 2014 |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| <i>Utbetaling til investeringer</i> | | |
| Inventar og utstyr | 885 959 | 1 578 535 |
| Videokonferanseutstyr | 1 694 049 | 332 985 |
| Sum utbetalt til investeringer | 2 580 007 | 1 911 520 |

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

| | 2015 | 2014 |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Purregebyr | 131 786 297 | 99 395 926 |
| Termingebyr | 24 056 647 | 26 206 792 |
| <i>Sum gebyrinntekter</i> | <i>155 842 944</i> | <i>125 602 718</i> |
| Renteinntekter | 2 768 093 507 | 2 605 475 138 |
| Renteinntekter - rentestøtte | 1 207 487 324 | 1 147 939 504 |
| <i>Sum renteinntekter</i> | <i>3 975 580 830</i> | <i>3 753 414 642</i> |
| Sum gebyr- og renteinntekter | 4 131 423 774 | 3 879 017 360 |

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2015 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på 1,25 prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Påslaget ble økt 01.01.2015 fra ett prosentpoeng i 2014.

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt. Denne ble tidligere økt med ett prosentpoeng. Fra juni 2014 innførte Lånekassen 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 9,25 prosent i første halvår 2015 og 9,00 prosent i andre halvår 2015.



Ordinære rentesatser i 2015 var:

| Tidsrom | Flytende rente | Fast rente i 3 år | Fast rente i 5 år | Fast rente i 10 år |
|------------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 01.11–31.12.2015 | 2,227 % | 1,933 % | 2,227 % | 2,813 % |
| 01.09–31.10.2015 | 2,325 % | 2,031 % | 2,325 % | 3,008 % |
| 01.07–31.08.2015 | 2,227 % | 2,129 % | 2,423 % | 2,911 % |
| 01.05–30.06.2015 | 2,325 % | 2,129 % | 2,227 % | 2,716 % |
| 01.03–30.04.2015 | 2,521 % | 2,031 % | 2,129 % | 2,716 % |
| 01.01–28.02.2015 | 2,521 % | 2,521 % | 2,716 % | 3,300 % |

Note 7 Kostnader låneordning, tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

| | 2015 | 2014 |
|---|----------------------|----------------------|
| Rentestøtte * | 1 001 343 333 | 977 373 267 |
| Tap på utlån | 299 908 049 | 258 375 959 |
| Sum kostnader vedrørende låneordning | 1 301 251 382 | 1 235 749 226 |

| | 2015 | 2014 |
|--|----------------------|----------------------|
| Utdanningsstipend | 2 876 498 459 | 3 088 199 177 |
| Andre stipend | 874 651 323 | 834 962 724 |
| Startstipend til kvotestudenter | 9 746 338 | 8 991 850 |
| <i>Sum stipend</i> | <i>3 760 896 120</i> | <i>3 932 153 751</i> |
| Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og rentefritak) | 599 533 078 | 473 695 920 |
| Sum stipend og avskrivninger | 4 360 429 198 | 4 405 849 671 |

* I 2015 er beregnet rentestøtte kr 1 207 487 324 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning er kr 206 143 990. Tilsvarende tall for 2014 er beregnet rentestøtte med kr 1 147 939 504 og utgiftsreduksjon pga. rentebelastning med kr 170 566 238.

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 10. 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 to årene:

| | 2015 | 2014 |
|--|----------------------|----------------------|
| Stipend til elever og studenter | 3 760 896 120 | 3 932 153 751 |
| Konvertert fra lån til stipend ²² | 5 773 538 326 | 5 460 815 467 |
| Samlede stipendkostnader pr. år | 9 534 434 446 | 9 392 969 218 |

²² 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.



Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

| | 2015 | 2014 |
|--|--------------------|--------------------|
| Ettergivelse for lærere | 15 972 581 | 16 055 498 |
| Ettergivelse, distriktsettergivelse ²³ | 117 569 236 | 110 109 225 |
| Ettergivelse, kvoteordning ²⁴ | 28 893 231 | 23 213 172 |
| Ettergivelse pga. dødsfall | 59 760 486 | 50 333 401 |
| Ettergivelse pga. sykdom | 266 066 272 | 170 278 186 |
| Rentefritak | 110 617 480 | 102 865 989 |
| Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse | 653 793 | 840 450 |
| Sum avskrivninger | 599 533 078 | 473 695 920 |

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 innkrevingsentral på permanent basis²⁵. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 9.

| | 2015 | 2014 |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Avskrevet som tap, uerholdelig | 2 449 145 | 1 504 834 |
| Avskrevet som tap, gjeldsordning | 48 121 667 | 48 535 446 |
| Avskrevet som tap og overført til SI | 249 337 237 | 208 335 680 |
| Tap på utlån | 299 908 049 | 258 375 959 |

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingsentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2015 ble 1 354 kunder permanent overført til Statens innkrevingsentral.

²³ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

²⁴ Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

²⁵ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingsentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2015 var innkrevingsresultatet 268 millioner kroner på denne posten.



Note 8 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

| | 2015 | 2015 | |
|---|--|---|-----------|
| | Spesifisering av bokført avregning med statskassen | Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen | Forskjell |
| Finansielle anleggsmidler | | | |
| Utlån (statsbanker) | 153 536 065 273 | 153 536 065 273 | 0 |
| Sum | 153 536 065 273 | 153 536 065 273 | 0 |
| Omløpsmidler | | | |
| Opptjent renteinntekt | 1 729 512 877 | 1 729 512 877 | 0 |
| Opptjent gebyrinntekt | 71 278 058 | 71 278 058 | 0 |
| Fordring på ansatte | 46 211 | 46 211 | 0 |
| Andre fordringer | 42 076 977 | 42 076 977 | 0 |
| Sum | 1 842 914 123 | 1 842 914 123 | 0 |
| Langsiktig gjeld | | | |
| Lånemellomværende med staten (statsbanker) | -153 536 065 273 | -153 536 065 273 | 0 |
| Sum | -153 536 065 273 | -153 536 065 273 | 0 |
| Kortsiktig gjeld | | | |
| Skyldig skattetrekk | -7 659 521 | -7 659 521 | 0 |
| Skyldig trygde- og pensjonstrekk | -621 534 | -621 534 | 0 |
| Skyldige offentlige avgifter | -856 | -856 | 0 |
| Påløpte utgifter (Avsetning arbeidsgiveravgift SPK) | -4 353 080 | -4 353 080 | 0 |
| Annen gjeld | -71 420 030 | -71 420 030 | 0 |
| Rentegjeld til staten | -1 729 512 877 | -1 729 512 877 | 0 |
| Sum | -1 813 567 898 | -1 813 567 898 | 0 |
| Sum | 29 346 225 | 29 346 225 | 0 |

Beløpet rapportert som *Andre fordringer* er nettoen mellom det Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet og interimsposter relatert til kunder. Som nevnt i note 7 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2015 ble det konvertert lån til stipend for 43,2 millioner kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2015. For øvrig består posten av interimsposter relatert til kunder med totalt -1,1 millioner kroner.

I beløpet rapportert som *Annen gjeld* inngår gruppelivsforsikring med kroner 141 972, men det meste av denne posten utgjøres av ikke-inntektsførte gebyrer med 71,3 millioner kroner.



Note 9 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 2015 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2015 endret annenhver måned (se også note 6).

| | 2015 | 2014 |
|--|------------------------|------------------------|
| Ikke rentebærende lån til kunder i tildelingsfase | 44 556 895 646 | 43 254 020 142 |
| Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger) | | |
| - flytende rente | 81 882 330 139 | 75 475 194 894 |
| - 3 års fast rente | 2 616 557 483 | 2 001 826 200 |
| - 5 års fast rente | 18 957 048 802 | 18 888 332 191 |
| - 10 års fast rente | 7 324 024 138 | 7 213 416 373 |
| Totale utlån | 155 336 856 208 | 146 832 789 799 |

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 7 for rettighetsbaserte ettergivelser og realiserte tap.

Note 10 Netto utbetalt lån

Endring i lånebeholdningen

| | 2015 | 2014 |
|---|----------------------|----------------------|
| Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90) | 23 371 701 872 | 22 204 937 213 |
| Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90) | -9 096 592 537 | -7 810 907 412 |
| Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93) | -5 773 538 326 | -5 460 815 467 |
| Netto utbetalt lån | 8 501 571 009 | 8 933 214 334 |

Note 11 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 åtte år tilbake i tid, og tilsvarende framover i tid. Fra og med høsten 2013 er fristen endret til fire 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 årene. Stipendkostnaden som påløper ved omgjøring av lån betales fra konverteringsfondet hver måned.

Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 5 774 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2015, jf. note 7 og 10. Det er betalt 5 743 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2015. 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.

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 6 752 millioner kroner pr. 31.12.2015 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

