



# ÅRSRAPPORT 2018

Statens lånekasse for utdanning

## Innhold

1	Styrets beretning .....	1
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall .....	3
2.1	Presentasjon av virksomheten .....	3
2.2	Hovedtall for virksomheten .....	4
2.2.1	Nøkkeltall for kunder, støtte og lån .....	4
2.2.2	Nøkkeltall for drift og utvikling.....	4
3	Årets aktiviteter og resultater.....	5
3.1	Brukervennlige, raske og korrekte tjenester .....	6
3.1.1	Saksbehandling .....	6
3.1.2	Tilgjengelighet .....	8
3.1.3	Forbedringer i kundetjenestene våre.....	11
3.1.4	Vedtaks kvalitet .....	13
3.2	En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene .....	19
3.2.1	Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet.....	20
3.2.2	Organisasjonstiltak.....	21
3.2.3	IKT.....	22
3.2.4	Produkt- og forretningsutvikling .....	24
3.3	Utvikling av utdanningsstøtteordningene .....	26
4	Styring og kontroll i virksomheten .....	26
4.1	Styring og risikostyring .....	26
4.2	Data og informasjonsforvaltning.....	27
4.3	Nye personvernregler .....	27
4.4	Arbeidslivskriminalitet .....	27
4.5	Internkontrollsystemet .....	28
4.6	Personvernombudet .....	28
4.7	Samfunnssikkerhet og beredskap.....	28
4.7.1	Status informasjonssikkerhet 2018 .....	28
4.8	Personalmessige forhold .....	29
4.8.1	Inkluderende arbeidsliv .....	29
4.8.2	Arbeid mot diskriminering og for mangfold.....	30
4.8.3	Sykefravær.....	31
4.8.4	Lærlinger i staten .....	31
4.8.5	Leder- og medarbeiderutvikling .....	32
4.8.6	Arbeidsmiljøundersøkelse .....	32
4.8.7	Inkluderingsdugnad.....	32
4.8.8	Tverrfaglige arbeidsgrupper .....	32

5	Vurdering av fremtidsutsikter.....	33
6	Årsregnskap.....	34
6.1	Styrets kommentarer til årsregnskapet .....	34
6.1.1	Formål .....	34
6.1.2	Konverteringsfondet.....	34
6.1.3	Bekreftelse .....	35
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet .....	35
6.1.5	Revisjon .....	37
6.2	Prinsippnote årsregnskapet.....	38
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen .....	38
6.2.2	Artskontorrapporteringen .....	38
6.3	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen .....	39
6.4	Oppstilling av artskontorrapporteringen .....	42

## Tabeller

side

TABELL 1: UTVALGTE VOLUMTALL 2014-2018	4
TABELL 2: NØKKELTALL DRIFTSUTGIFTER	4
TABELL 3: BEVILGNING POST 45	5
TABELL 4: MÅLBILDET MED RESULTATER	5
TABELL 5: MÅLBILDET MED RESULTATER FOR BEHANDLINGSTID FOR SØKNADER OM STØTTE OG BETALINGSUTSETTELSE	6
TABELL 6: GJENNOMSNITTLIG BEHANDLINGSTID	7
TABELL 7: MÅLBILDET MED RESULTATER FOR SVARTID PÅ HENVENDELSER	8
TABELL 8: ANTALL PERSONER SOM HAR PENSJONERT SEG OG GJENNOMSNITTLIG PENSJONSALDER 2014–2018	30
TABELL 9 A) OG B): LØNN, MIDLERTIDIGE STILLINGER OG STILLINGSANDEL FORDELT PÅ KJØNN 2017–2018	30
TABELL 10: LØNN FOR KVINNER OG MENN PÅ ULIKE STILLINGSNIVÅ 2017–2018	31
TABELL 11: SYKEFRAVÆR 2017–2018 FORDELT PÅ ANTALL DAGER	31

## Figurer

FIGUR 1. ORGANISASJONSKART	3
FIGUR 2: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SØKNADER OM STUDIESTØTTE, SLETNING AV RENTER OG BETALINGSUTSETTELSE	7
FIGUR 3: ANTALL ANROP OG ANDEL BESVARTE ANROP	9
FIGUR 4: INNKOMNE E-HENVENDELSER	9
FIGUR 5: BETALINGSFORM FOR FORFALLENE I DESEMBER	13
FIGUR 6: UTVIKLING I ANTALL KLAGESAKER OG SAKER MED MEDHOLD	16
FIGUR 7: ANTALL KUNDER MED OPPSAGT LÅN	18
FIGUR 8: RISIKOVURDERINGER AV VEDTAK I LÅNEKASSEN	19
FIGUR 9: DRIFTSUTGIFTER PER KUNDE, 2002–2018 (I 2018-KRONER).	20

# 1 Styrets beretning

---

Lånekassen har i 2018 behandlet flere søknader og tildelt mer stipend og lån enn noen gang før, og antallet aktive kunder er større enn noen gang før. Denne økningen har det vært mulig å håndtere fordi Lånekassen samtidig utvikler tjenestene sine, slik at blant annet selvbetjening og automatisering øker.

Tjenestene er levert til kundene i samsvar med målene på de fleste områder. Den største utfordringen har vært å ta unna manuelle saker så raskt som kundene forventer og som Lånekassen hadde satt seg som mål. Det var forventet at andelen saker som kunne behandles helt maskinelt, skulle øke fra 71 prosent i 2017 til 74 prosent i 2018. Det viser seg at de siste prosentene er svært vanskelig å oppnå, og resultatet ble 73 prosent. Kundene har også i 2018 måttet vente lengre på behandling av søknader og henvendelser enn nødvendig.

Lånekassen står midt i omstilling, og avviklingen av kontorene i Tromsø og Bergen skal være gjennomført innen utgangen av 2023. Alle berørte ansatte har fått omstillingshjelp, og flere har fått ny jobb. Arbeidet med kompetanseoverføring er ressurskrevende, men er godt i gang og vil fortsette i 2019.

Lånekassens administrerende direktør gjennom seks år, Marianne Andreassen, sluttet i mai. Nina Schanke Funnemark tiltrådte som ny direktør i september.

Lånekassen har svært høye ambisjoner om å være innovativ og utviklingsorientert for stadig å levere bedre til kunder og eier. Dette er særlig viktig når budsjettene blir knappere. I 2018 har særlig to prosjekter fått mye oppmerksomhet fra media og andre etater. For første gang har Lånekassen brukt kunstig intelligens for å plukke ut studenter til bokkontroll. Resultatet er svært lovende, og gevinsten er at færre studenter må sende inn dokumentasjon, noe som gir betydelig mindre saksbehandling enn ved tidligere kontroller. Det ble i 2018 også startet et pilotsamarbeid med Sbanken, for å utforske muligheten til å vise saldo på studielånet i kundenes nettbank.

Videre er det i 2018 gjort et stort utviklingsarbeid for å håndtere en ny omgjøringsordning. I den nye ordningen kan noe av lånet gjøres om til stipend etter bestått utdanning, slik som i dag, mens en del først kan bli gjort om etter bestått grad. Den nye ordningen skal gjelde fra mai 2019, sammen med en rekke mindre endringer og tilpasninger til forskriftene for undervisningsåret 2019–2020.

EUs personvernforordning (GDPR) krevde stor innsats i 2018. Selv om Lånekassen hadde mye på plass allerede, var det likevel nødvendig å gjennomgå alle systemer, svært mye dokumentasjon, og ikke minst all informasjon som blir gitt i kundedialogen.

Lånekassen har mye kunnskap om studiefinansiering, men har ikke utnyttet til fulle det potensialet denne kunnskapen gir. Det er styrets ønske at Lånekassen bruker det handlingsrommet som ligger i direktoratsrollen, blant annet ved å være en tydeligere rådgiver for Kunnskapsdepartementet og ha en tydeligere stemme i samfunnsdebatten. Som en del av denne satsningen, har Lånekassen blant annet gjort en kartlegging av utdanningstrender for å komme nærmere et bilde av hvordan Lånekassens samfunnsoppdrag skal fylles i framtida. Samfunnet vil ha behov for ny kompetanse og at flere står lenger i arbeid. Da er det viktig at studiefinansieringen er tilpasset nye læringsformer og kompetansepåfyll hele livet. Kartleggingen er oppsummert i rapporten «Fleksibilitet i høyere utdanning». Det er også levert andre utredninger og innspill til KD som bidrag til blant annet kompetansereformen, livsoppholdsutvalget og mobilitetsmeldingen. Videre har satsningen på analyse blitt synlig for alle gjennom den nye webtjenesten [data.lanekassen.no](http://data.lanekassen.no).

I løpet av høsten 2018 er det gjennom analyser blitt klart at budsjettsituasjonen vil være krevende de kommende årene. Det er flere årsaker til at kostnadene blir høyere enn tidligere vurderinger har lagt til grunn. Flere av Lånekassens kontorer skal flytte til nye lokaler i 2019 og 2020, og IT-kostnadene er særlig høye fordi det inngås nye driftsavtaler for IT-systemene i 2019. Gevinstberegningen som er gjort i forbindelse med automatisering av saksbehandlingen og andre investeringstiltak, har vist seg å være for optimistisk. Antallet saksbehandlere er redusert, men ikke i det omfanget som ble estimert. Videre har lønnskostnadene økt som et resultat av vridning av kompetanse mot utvikling. For å

Videre har lønnskostnadene økt som et resultat av vridning av kompetanse mot utvikling. For å håndtere denne budsjettsituasjonen uten at kundene får dårligere tjenester, er det bli tatt grep for å få oversikt og kontroll med situasjonen i tiden som kommer.

Styret mener vi i Lånekassen har mye å glede oss over i året som gikk. Vi får til stadig mer for mindre ressurser og vi gjennomførte i 2018 produktivitetsskutt i våre budsjetter (ABE-reformen) for fjerde år på rad. Da er det viktig at virksomheten får beholde øvrige gevinster ved effektivisering, slik at videre utvikling ikke stopper opp. Engasjementet hos og innsatsen fra medarbeidere er høy. Styret ønsker å rette en stor takk til alle ansatte for en formidabel innsats også i 2018.

Oslo 15.03.2019

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen

leder



Dag Arne Kristensen

nestleder



Vegard Iversen

medlem



Wenche Jacobsen

Wenche Jacobsen

medlem



Fam Aas

Fam Karine Heer Aas

medlem

Hanna Flood

medlem



Erik Storø

medlem



Brit Solem

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 seksjoner 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 brukte i fjor 315 årsverk, og hadde 318 fast ansatte ved utgangen av 2018.

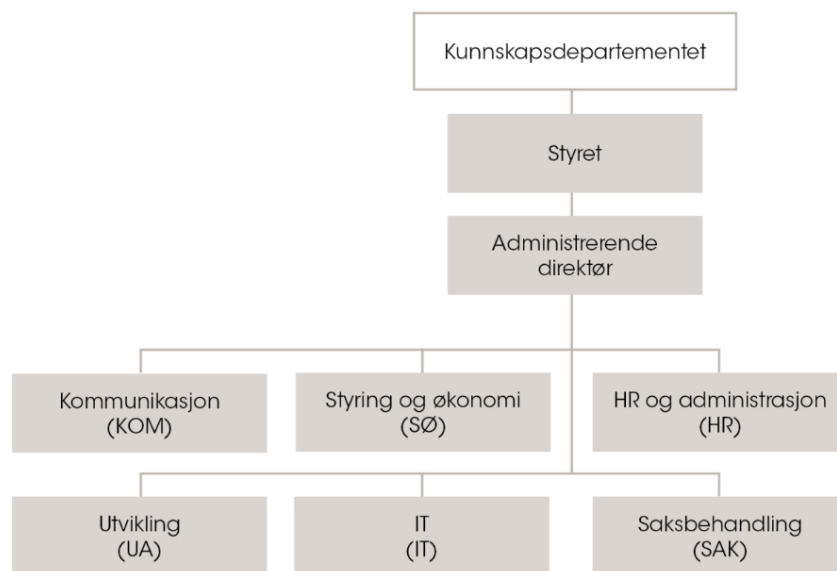
Lånekassens samfunnsoppdrag går frem av utdanningsstøttelovens<sup>1</sup> formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til

- 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 forskrifter<sup>2</sup> 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 Lånekassen av 15. januar 2017, og i virksomhets- og økonomiinstruks for Lånekassen av 10. oktober 2017. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene, og bidrar til å innfri ordningenes formål.

Figur 1. Organisasjonskart per 31.12.2018



<sup>1</sup> Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr. 37.

<sup>2</sup> Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.

## 2.2 Hovedtall for virksomheten

### 2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån

Utlånsporteføljen vokser som følge av økt antall låntakere og økt gjennomsnittlig lånebeløp. I tillegg er perioden vi gir støtte til i løpet av undervisningsåret utvidet med én uke, for studenter i høyere utdanning og fagskole.

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2014–2018

Nøkkeltall	2018	2017	2016	2015	2014
Utlånsportefølje i milliarder kr	183,9	173,8	164,0	155,3	146,8
Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr	30,1	28,7	26,9	26,0	25,1
Stipend utbetalt i milliarder kr <sup>3</sup>	10,6	10,0	9,5	9,5	9,4
Antall kunder	1 110 500	1 087 500	1 058 700	1 035 500	1 010 800
Antall søknader <sup>4</sup>	860 000	843 000	830 000	823 000	847 000

### 2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

Post 01 Driftsutgifter	2018	2017	2016	2015	2014
Bevilgning post 01 Driftsutgifter <sup>5</sup> (i 1000 kr)	411 074	394 708	390 526	387 538	359 714
Driftsutgifter post 01 <sup>6</sup> (i 1000 kr)	403 091	383 307	381 449	368 596	349 160
Utnyttelsesgrad post 01	98 %	97 %	98 %	95 %	97 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	59 %	58 %	61%	61 %	62 %
Lønnsutgifter per årsverk <sup>7</sup> (i 1000 kr)	755	708	731	700	695
Årsverk forbrukt <sup>8</sup>	314,6	313,4	319,1	322,4	313,0

<sup>3</sup> Stipend utbetalt består av stipend som er direkte utbetalt og lån omgjort til stipend ved bestått utdanning.

<sup>4</sup> Antall innkomne søknader per kalenderår for sakstypene tildeling av støtte, betalingsutsettelse, sletting av renter og ettergivelse (eksklusiv likningskontroll).

<sup>5</sup> 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.

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

<sup>7</sup> Lønnsutgifter for perioden 2013–2017 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 gruppelivspremie, gaver til ansatte, kantinetilskudd, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak. Refusjoner fra NAV er fratrukket (2013–2015).

<sup>8</sup> Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønssystemet (SAP).



Tabell 3: Bevilgning post 45

Post 45 Større utstyrskjøp	2018	2017	2016	2015	2014
Bevilgning post 45 (i 1000 kr) <sup>9</sup>	0	3 600	11 300	25 856	79 459
Utnyttelsesgrad post 45 <sup>10</sup>	-	90 %	68 %	86 %	89 %

### 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 2018.

Med bakgrunn i Prop. 1 S (2017–2018) 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.

I tilknytning til det første målet er det satt styringsparametere med resultatkrav. I 2018 ble resultatet som følger:

Tabell 4: Målbildet med resultater

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2018	Måloppnåelsesgrad
Behandlingstid	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingklare søknader er behandlet innen to dager	73 %	97 %
	2	Tildeling: Andel <sup>11</sup> av alle behandlingklare <sup>12</sup> søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	94,9 %	96 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel <sup>13</sup> av behandlingklare <sup>14</sup> søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	99,0 %	100 %
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	61 %	102 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	7 dager	73 %
Vedtaks kvalitet	6	Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god.	God	God

<sup>9</sup> LØFT-programmet ble tildelt på 45-post i perioden 2012–2015. I 2016–2017 gjelder tildelingen utviklingsmidler til gradvis innføring av 11 måneders studiestøtte. Deler av midlene til innføringen er også tildelt på 01-post av regnskapstekniske årsaker, jf. Prop. 122 S (2015–2016).

<sup>10</sup> I 2016 og 2017 er ekstern bistand tilknyttet utvikling av 11 måneders studiestøtte utgiftsført på 45-posten. Lånekassen brukte i tillegg interne ressurser, som vises som forbruk under driftsutgifter i kap. 2410 post 01). Midler tildelt Lånekassen i 2016 og 2017 til innføring av 11 måneders studiestøtte er brukt i sin helhet.

<sup>11</sup> Kravet for 2018 var en andel på 98,5 prosent.

<sup>12</sup> «Behandlingsklar» betyr at søknaden er tilstrekkelig dokumentert. Dersom det er behov for å etterspørre ytterligere dokumentasjon fra kunden, iberegnes ikke svartiden i gjennomsnittlig behandlingstid.

<sup>13</sup> Kravet for 2018 var en andel på 98,5 prosent.

<sup>14</sup> Se fotnote 12.

En nærmere omtale av hva Lånekassen har gjort i 2018 for nå målene vil bli gitt under. I tråd med tildelingsbrevet gir vi informasjon om behandlingstid og -status for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og sletting av renter. Vi gir også informasjon om andel helmaskinell behandling for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og sletting av renter.

Når det gjelder øvrige krav i tildelingsbrevet, har vi levert i tråd med de fristene som ble gitt.

## 3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester

### 3.1.1 Saksbehandling

Tabell 5: Målbildet med resultater for behandlingstid for søknader om støtte og betalingsutsettelse

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014
Behandlingstid <sup>15</sup>	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager	73 %	71 %	67 %	64 %	64 %
	2	Tildeling: Andel av alle behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	94,9 %	94,5 %	98,5 %	98,4 %	86,7 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel av behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	99,0 %	97,7 %	95,5 %	91,0 %	83,5 %

2018 har vært et krevende år med hensyn til manuell saksbehandling. Med større inngående restanser enn ønskelig, spesielt for brevhenvelser og søknader om sletting av renter, kombinert med den årlige kontrollen av bostatus for utvalgte studenter, ble det en travel start på året. Ekstra ressursinnsats gjennom første halvår bidro til en tilnærmet normal restansesituasjon før høysesongen. Også i 2018 erfarte vi imidlertid at den høye samtidige innkomsten av søknader om støtte i høysesongen var utfordrende å håndtere innenfor målet om 35 dagers behandlingstid uten at det gikk utover behandlingen av brevhenvelser. Omstillingsaktiviteter knyttet til beslutningen om nedlegging av saksbehandlingskontorene i Tromsø og Bergen har satt sitt preg på året med omfattende kompetanseoverføring og større bevegelser i bemanningen enn normalt. Spesielt i andre halvår er det flere som har sluttet i saksbehandlingsavdelingen eller gått av med pensjon. I tillegg har tidvise tregheter i saksbehandlingssystemet vært en utfordring, og det ble dermed vanskelig å holde unna gjennom høysesongen. Vi nådde derfor ikke helt målet om 35 dagers behandlingstid for søknader, og nedbygging av restansen for brevhenvelser ble mindre enn planlagt.

Dette er utfordrende fordi store restanser gjør at behandlingstiden blir lang for enkelte typer henvendelser, og vi risikerer at omfanget av henvendelser som må håndteres øker. I de foreløpige planene for 2019 er det lagt til rette for en videre reduksjon av restansen.

Søknader om betalingsutsettelse er derimot behandlet innenfor 26 dager i samsvar med resultatkravet gjennom hele året.

#### 3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid er gjennomgående noe bedre enn året før med unntak av manuelle søknader om sletting av gjeld. Årsaken til den lange behandlingstiden var stor restanse og mange gamle søknader ved inngangen til året, som vi bare i en viss grad hadde kapasitet til å behandle første halvår. Gjennom sommeren og høsten ble det imidlertid iverksatt ekstra tiltak, og vi nådde dermed målsetningen om at alle søknader om sletting av renter som var mottatt før 1. september, skulle være ferdig behandlet før kontrollen av inntekt og formue ble gjennomført i november.

<sup>15</sup> Se fotnotene 11, 12, 13 og 14 for forklaring på resultatkravene.

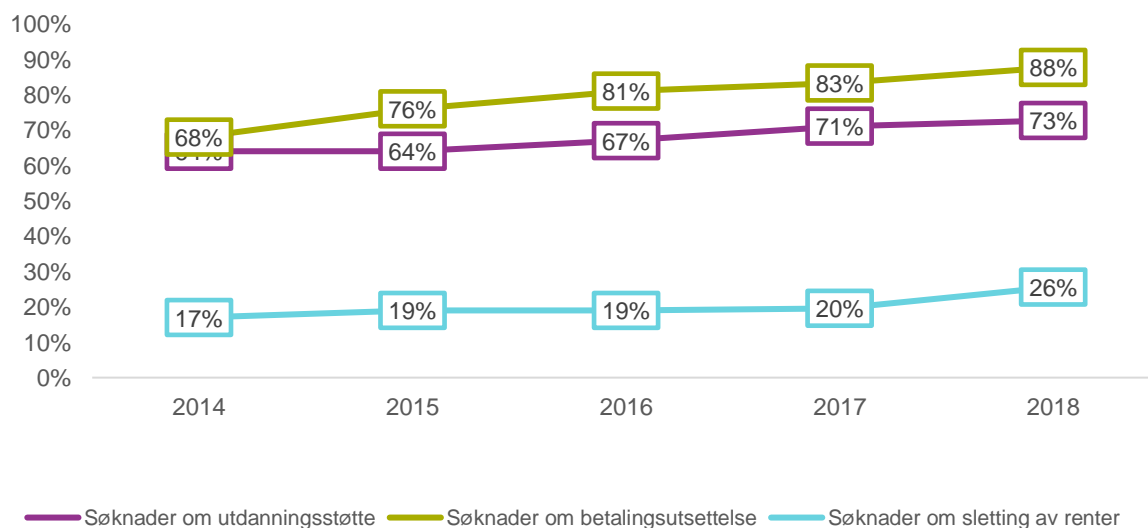
Tabell 6: Gjennomsnittlig behandlingstid

Sakstype	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014
Søknader om utdanningsstøtte	10 dager	11 dager	8 dager	9 dager	11 dager
Manuelle tildelingssaker – gj. snitt totalt	35 dager	36 dager	26 dager	24 dager	31 dager
- Gj.snitt dager tilgjengelig for saksbehandling <sup>16</sup>	18,0 dager	20,1 dager	13,4 dager	13,5 dager	24,8 dager
Betalingsutsettelse	2 dager	3 dager	3 dager	4 dager	7 dager
Manuelle betalingsutsettelse	15 dager	18 dager	20 dager	20 dager	24 dager
Manuelle søknader om sletting av renter	103 dager	82 dager	45 dager	55 dager	55 dager

### 3.1.1.2 Helmaskinell behandling

En stor andel av Lånekassens søknader behandles helmaskinelt, noe som innebærer at søknaden ikke er innom en saksbehandler. Dette reduserer saksbehandlingstiden for stadig flere av kundene våre, fordi kunder med helmaskinelt behandlede søknader får vedtaket ofte bare timer etter at søknaden er sendt inn. Dette gir også positive effekter for Lånekassens drift. Gjennom datautveksling med andre virksomheter innhentes opplysninger vi trenger til behandling av søknaden, uten at kunden må levere inn dokumentasjon. Lånekassen henter opplysninger elektronisk fra samarbeidspartnere, som for eksempel skatteetaten, lærestedene, Vigo, FS (studieadministrativt system som benyttes av læresteder) og Nav.

Figur 2: Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte, sletting av renter og betalingsutsettelse



Lånekassen jobber for å øke andelen helmaskinelle saker ved å legge til rette for at vi kan hente inn stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter automatisk og gjennom å forbedre løsningene våre. Økningen i helmaskinell behandling i 2018 knytter seg primært til systemforbedringer som gjør at informasjon som saksbehandlerne tidligere sammenstilte eller innhentet manuelt, nå er automatisert. I 2018 ser vi spesielt effekten av et tiltak på betalingsutsettelsesområdet som ble utviklet i 2017. På alle

<sup>16</sup> Gjennomsnittlig behandlingstid totalt inneholder flere elementer, blant annet omfatter dette tid hvor vi venter på dokumentasjon/respons fra kunden, og hvor lenge saken har hatt status åpen (vært tilgjengelig for saksbehandling). I tabellen har vi valgt å gi tilleggsinformasjon om utviklingen i det siste.

saksområder er vi nå i en situasjon der videre økning av andelen helmaskinelle søknader uten regelendringer er svært krevende, og det forventes ingen videre økning i 2019.

En forutsetning for helmaskinell behandling er at søknadene kommer inn digitalt, og vi jobber derfor aktivt med å øke andelen nettsøknader. I 2018 var 96 prosent av alle søknader om betalingsutsettelse og 88 prosent av alle søknader om sletting av renter nettsøknader.

Hovedårsaken til at noen kunder må bruke papirsøknad, er at Lånekassen ikke tillater elektroniske søknader som inneholder personsensitive opplysninger, fordi Dine sider ikke støtter et høyt nok sikkerhetsnivå. I 2017 ble det gjort en utredning på hva dette krever av Lånekassen, og flere nødvendige forutsetninger blir nå gjort i forbindelse med flytting av IT-systemene til en skytjeneste. Videre arbeid for å realisere et høyere sikkerhetsnivå vil avvente denne flyttingen.

Volumet på søknader om sletting av renter er vesentlig lavere enn volumet på betalingsutsettelse.

### 3.1.2 Tilgjengelighet

Det er viktig for kundene at tjenestene til Lånekassen er tilgjengelige. Det handler om at kundene skal få kontakt med oss når de henvender seg på telefon og e-post, samtidig som det har stor betydning for opplevelsen av tilgjengelighet at våre digitale tjenester har god oppetid. Videre må informasjonen kundene leter etter være tilgjengelig i riktige kanaler og være lett å forstå. Oppnår vi dette, vil kundene ha mindre behov for direkte kontakt med oss. Et godt og bredt arbeid med kommunikasjon og tjenesteutvikling er derfor viktig for å nå målet for tilgjengelighet.

Tabell 7: Målbildet med resultater for svartid på henvendelser

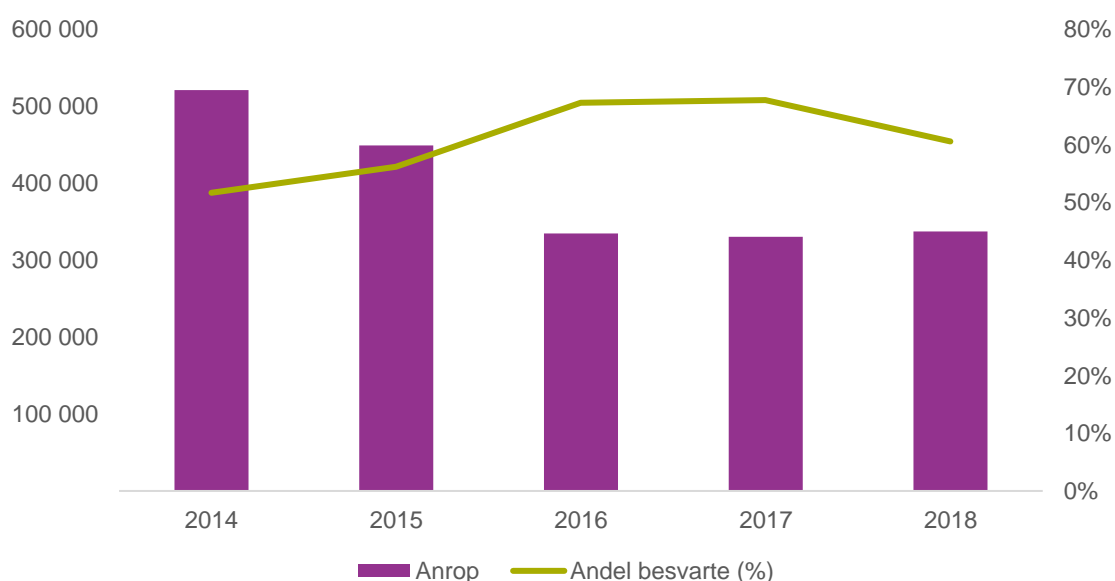
Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	61 %	68 %	67 %	56 %	52 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	7 dager	5 dager	5 dager	4 dager	6 dager

#### 3.1.2.1 Telefonhenvendelser

Serviceivået på telefonen i form av andel besvarte samtaler har variert gjennom året. Det var større pågang i januar enn året før med mange kunder som ventet på svar på brevhenndelsene sine – jf. stor restanse inn i året. I høysesongen på kundesenteret var det også flere innkomne anrop og færre besvarte anrop enn året før. Årsaken var i hovedsak lavere bemanning og lenger ventetid, kombinert med litt lang saksbehandlingstid på utlandssakene. Resultatet for året ble 61 % besvarte samtaler.

Selv om antall anrop i 2018 økte fra knapt 330 700 i 2017 til drøyt 337 500 i 2018 (opp 2,1 %), etter flere år med nedadgående trend, har antall unike anrop (unike nummer) fortsatt å minke, og var i 2018 3 % lavere enn året før. Det betyr at det er stadig færre kunder som henvender seg til Lånekassen per telefon.

Figur 3: Antall anrop og andel besvarte anrop

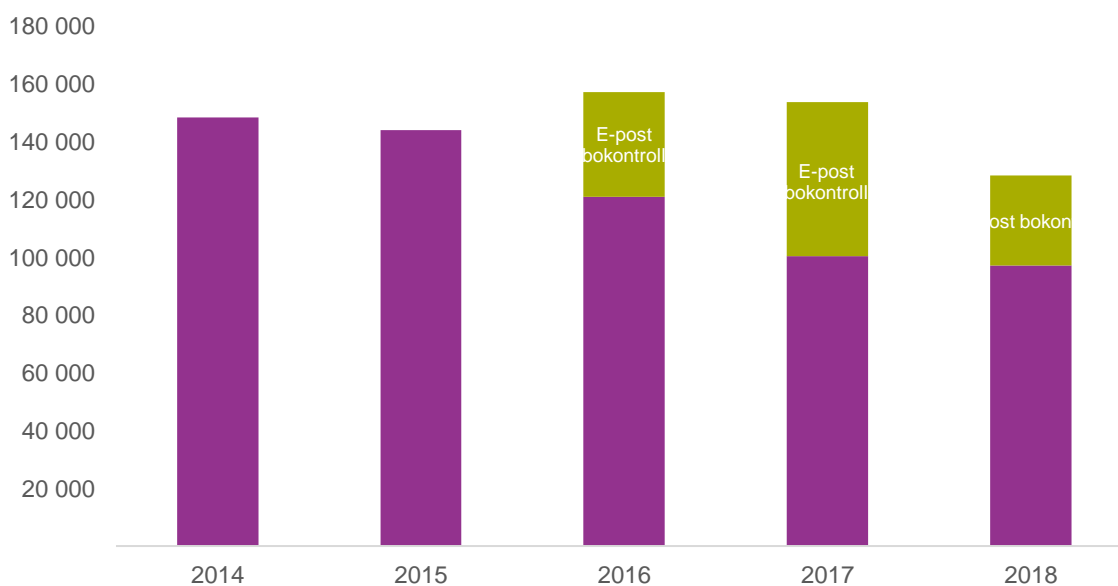


### 3.1.2.2 E-henvendelser

Innkomsten av e-henvendelser til Lånekassen totalt sett ble mindre i 2018 enn året før med en reduksjon på vel 16 % fra 153 600 til 128 300 e-henvendelser. Nedgangen skyldes hovedsakelig vesentlig færre henvendelser om bokkontroll – noe som følger naturlig av at det ble plukket ut færre kunder til kontroll av bostatus i 2018, jf. 3.1.4.3.1.

Antall e-henvendelser til kundesenteret ble noe lavere i 2018 – primært i første kvartal. Dette skyldes at funksjonaliteten «melde endringer» på Dine sider ble satt på lufta i mars 2017, og at en del e-henvendelser etter dette kommer inn som endringsmeldinger i stedet. Fra mars har innkomsten av e-henvendelser vært så godt som identisk med året før frem til desember, hvor vi ser en dipp som følge av færre e-henvendelser i juleperioden. I romjulen lå det en melding ute på Dine sider om at e-post ikke ville bli besvart i julen, og dette har sannsynligvis dempet innkomsten noe. Totalt kom det inn drøyt 87 600 e-henvendelser i 2018 – en nedgang på vel 4 % fra året før. Dette illustreres i grafen nedenfor.

Figur 4: Innkomne e-henvendelser



### 3.1.2.3 *Kundekommunikasjon*

#### Dine sider og lanekassen.no

Lånekassen har mange informasjonskanaler for å nå ut til ulike kundegrupper. Dine sider på [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no) er vår hovedkanal for selvbetjening.

Et videre konseptarbeid for å detaljere og estimere et nytt tjenesteorientert nettsted ble igangsatt i september, og skal levere sin innstilling til ledergruppen innen utgangen av mars 2019.

#### Facebook

Lånekassen har hatt tre Facebook-sider, én for elever i videregående skole, én for studenter i utlandet og én for studenter i Norge. I desember ble det besluttet å slå sammen Facebook-sidene til én bedriftsside, som vil få navnet «Lånekassen». Vi ser at vi må endre måten vi bruker Facebook på, slik at vi kan lage innhold som treffer målgruppene våre bedre, samtidig som vi bruker ressursene våre mer effektivt. Hovedoppgaven til denne siden skal fortsatt være kundekommunikasjon, men sammenslåingen vil også gjøre det enklere å nå frem til relevante målgrupper til riktig tid.

Sammenslåingen vil bli gjennomført i 1. kvartal 2019.

#### Lærestedskommunikasjon

Etter at de årlige informasjonsmøtene for representanter for videregående skoler ble avviklet i 2016, har vi satsset på å styrke de digitale informasjonskanalene og -aktivitetene til lærestedene. Nå avholdes kun enkelte skolemøter, primært rettet mot voksenopplæring. På tampen av 2017 ble det gjennomført en brukerreise med representanter for læresteder i videregående skole for å kartlegge hvordan vi kan sette lærestedene enda bedre i stand til å ivareta veiledningsrollen overfor elevene. Basert på resultatene av brukerreisen er det i 2018 gjennomført flere informasjonstiltak.

Som et resultat av bedre informasjon i digitale kanaler har antall telefonhenvendelser fra lærestedene gått ned de siste årene, og trenden fortsatte i 2018, hvor vi mottok 10 500 telefonhenvendelser. Til tross for lavere antall anrop til 1. linjen på lærestedstelefonen, mottok Lærestedsseksjonen flere telefoner til 2. linjen i 2018. Dette kan mest sannsynlig forklares med to nyheter i 2018 – støtte til bussjåførutdanning og ny oppgave for alle lærestedsbrukere i forbindelse med kontroll av utdanninger i forkant av nytt undervisningsår.

### 3.1.2.4 *Virksomhetskommunikasjon*

I tillegg til kundekommunikasjon, jobber vi aktivt for å styrke og opprettholde omdømmet vårt gjennom målrettet kommunikasjonsarbeid rettet mot hele befolkningen (samfunnet). Vi arbeider for å fremstå som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør, som kan levere tall og fakta om ordningene våre til beslutningstakere og allmennheten. Som fagorgan for studiefinansiering kan vi opplyse samfunnsdebatten og bidra til at de som tar beslutninger, gjør dette på et godt faktagrunnlag, levert fra Lånekassen.

Virksomhetskommunikasjonen er sammen med kundekommunikasjonen svært viktig for å vedlikeholde den tilliten som undersøkelser viser at Lånekassen har blant innbyggerne. Lånekassen ønsker også gjennom strategisk virksomhetskommunikasjon å fremstå som en attraktiv arbeidsgiver, som tiltrekker seg og holder på den beste kompetansen i markedet.

#### Media

Media er en betydningsfull samfunnsaktør og en viktig kanal for å få ut god kunnskap om Lånekassens samfunnsoppdrag, våre ordninger og Lånekassen som en moderne virksomhet. Slik er media både en kundekanal og en kanal for virksomhetskommunikasjon.

I 2018 publiserte mediene 2 300 saker som omhandlet Lånekassen og Lånekassens forvaltningsområde. De fleste sakene publiseres uten at journalistene tar kontakt med oss. I andre saker bidrar vi i form av å gi tall og fakta eller at vi blir intervjuet / gir kommentarer. Størst var pågangen fra journalistene i perioden mars–september, som er i tråd med tidligere år.

Saksområdene/temaene som handler om eller grenser til vårt forvaltningsområde som ble mye omtalt i 2018, var: studielånsrenter, studenter i utlandet, ny omgjøringsordning, inntekt- og formue, livslang læring / fremtidens kompetansebehov, privatisering av universitetssektoren, psykisk helse blant studenter, studentøkonomi (generelt) og ny statsråd (Iselin Nybø).

Planlegging og gjennomføring av proaktive medieutspill er også en viktig del av mediearbeidet i Lånekassen – dette omfatter både pressemeldinger og eksklusive innsalg. I 2018 sendte vi ut 18 pressemeldinger.

### Twitter, LinkedIn og blogg

Gjennom en aktiv og relevant tilstedeværelse i kanalene Twitter, LinkedIn og Lånekassebloggen, styrker vi vår posisjon som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør. Målgruppene for sosiale medier samfunn er beslutningstakere, samarbeidspartnere, media og fremtidige arbeidssøkere.

Lånekassebloggen gir oss mulighet til å dele vår kunnskap og våre erfaringer og resultater med flere. Vi har mange dyktige og kunnskapsrike ansatte som jobber med tema som interesserer andre i både offentlig og privat sektor.

Twitter og LinkedIn er viktige kanaler for å vise frem Lånekassens arbeid og deltakelse i aktuelle fora og debatter, kommentere på relevante tematikker i den offentlige debatten og drive rekruttering.

- På LinkedIn har Lånekassen 604 følgere. Lånekassen publiserte 19 innlegg i 2018.
- Lånekassen har 3 392 følgere på Twitter, og hadde i 2018 22 poster på Twitter.
- På Lånekassebloggen har vi i 2018 publisert to blogginnlegg; *Ett liv med offentlig sektor* (kronikk i DN i januar. Innlegget fikk 506 visninger) og *Offentlige virksomheter bør dele mer data* (421 visninger) i september.

Høsten 2018 ble det påbegynt et arbeid for å styrke Lånekassens tilstedeværelse i sosiale medier samfunn. Dette arbeidet inkluderer blant annet en ny strategi for LinkedIn, for å optimalisere potensialet i kanalen. Den nye strategien vil bli lansert i første kvartal 2019, og må sees i tett sammenheng med andre eksterne kommunikasjonstiltak.

### 3.1.2.5 Internkommunikasjon

En av de viktigste kildene til intern informasjon om forhold i virksomheten er intranettet, som er en del av den nye samhandlingsplattformen Una, jf. 3.2.2.2. En undersøkelse om intern kommunikasjon som ble gjennomført høsten 2018, viser at de aller fleste ansatte leser alle eller de fleste nyhetssakene som blir publisert her. I tillegg bruker Lånekassen Yammer som en sosial intern kanal der alle kan opprette og bli med i alle gruppene, poste meldinger og kommentere. Det er god aktivitet på Yammer. Fordelt på unike brukere per måned, ser vi at nesten alle ansatte i 2018 leste postene på Yammer, godt over halvparten har likt en post på Yammer, mens det er færre som postet på Yammer. Dette stemmer også overens med resultatene fra undersøkelsen om intern kommunikasjon.

Vi er også snart i mål med å lage en strategi for den helhetlige interne kommunikasjonen i Lånekassen. Arbeidet er planlagt ferdig i første kvartal 2019.

### 3.1.2.6 Klarspråk

Lånekassen legger stor vekt på å bruke et klart, korrekt og brukertilpasset språk. Vi har god kompetanse på klarspråk, og vi har bygd språklige gjennomganger inn i våre rutiner, slik at vi sikrer at kundetekstene kommuniseres på best mulig måte. Språkprofilen ble revidert i 2018. Alle ansatte vil få opplæring i den reviderte språkprofilen i 2019.

## 3.1.3 Forbedringer i kundetjenestene våre

Forbedringer i kundetjenestene våre skal bidra til at kundene får en bedre opplevelse i møte med Lånekassen ved at det blir enklere å søke og/eller at de får raskere svar, samtidig som det skal bidra til en mer effektiv prosess internt i behandlingen av søknadene. I 2018 har vi prioritert mye ressurser

inn i forarbeidet med ny lanekassen.no (se under punkt 3.1.2.3 Kundekommunikasjon) og gjennomført færre endringer i de løpende tjenestene enn i 2017. Det er likevel gjennomført viktige endringer, som vil ha en effekt på både effektiviteten og kundeopplevelsen, og et hovedfokus har vært å innføre kundeoppgaver på områder hvor Lånekassen tidligere har sendt ut masseutsendelsesbrev.

### *3.1.3.1 Videreutvikling av «kundeoppgaver»*

Kundeoppgaver dekker Lånekassens behov for å kontakte kundene. Vi laget kundeoppgavemodulen først med tanke på å gjøre det enklere for kunden både å forstå og huske på hva de må gjøre overfor Lånekassen, for at de skal kunne få saken behandlet eller få riktig støtte. I løpet av 2018 har vi erstattet masseutsendelsesbrev og e-post-kampanje med dialog på Dine sider. Dette gjelder blant annet områdene årlig kontroll, elektronisk betaling og informasjon til kunder som venter barn. Når melding om bok kontroll blir sendt ut i februar 2019, som kundeoppgave, har vi erstattet alle masseutsendelsesbrevene med digital dialog.

### *3.1.3.2 Tilpasninger til GDPR*

Lånekassen har gjort enkelte tilpasninger i kundetjenestene for å følge kravene i ny personopplysningslov. I hovedsak har dette bestått i å gjøre informasjon om hvordan vi behandler personopplysninger lettere tilgjengelig:

- Ny personvernerklæring som er kortere og tydeligere på blant annet hvilke persondata vi samler inn, formålet med å bruke dataene og hvilket lovgrunnlag vi har. Vi skriver også hvilke data vi henter fra andre og hvilke vi deler med andre (juli)
- Tydelig informasjon alle steder i søknaden hvor vi henter inn persondata (april)
- Digital løsning for å bestille innsyn i egne personopplysninger fra Dine sider (mai)

I 2018 er det arbeidet med endringer i nettsøknaden for elever på videregående skole (del 2), slik at opplysninger om foreldres inntekt og antall søsken bare skal hentes inn når kunden aktivt søker om grunnstipend. Frem til nå har alle del 2-søkere blitt vurdert for grunnstipend, og opplysningene har derfor blitt hentet inn og brukt for alle. Endringen vil bli levert med nytt tildelingsår (TD-år) våren 2019.

### *3.1.3.3 Forbedringer i etterkontroll av inntekt og formue*

Det er flere sakstyper som er avhengig av inntekts- og formuesopplysninger fra Skatt. Skatt har etablert flere nye tjenester de siste årene som har gjort det mulig å etablere en mer dynamisk innhentingsprosess der Lånekassen kan hente opplysninger om kundenes skatteoppgjør etter hvert som de blir tilgjengelige. I år har det blitt utviklet en ny felles innhentingsprosess for sakstypene på tildeling og tilbakebetaling som har behov for disse opplysningene. Det gir bedre fordeling av søknader gjennom året, spesielt for tilbakebetaling, som tidligere år har fått en opphopning av disse sakene mot slutten av året. Det gir også en bedre kundeopplevelse, da kundene kan få behandlet saken sin hos Lånekassen kort tid etter de har mottatt skatteoppgjøret fra Skatt.

Det har i tillegg blitt utviklet en ny metode for å hente inntektsopplysninger fra og med 2017 direkte i forslagsstillingen av saker som gjelder sletting av renter. Det innebærer at saken ikke må stå som status «avventer tredjepart» til neste dag for å få hentet inntektsopplysninger, men den kan ferdigstilles samme dag, noe som forbedrer og effektiviserer både den maskinelle og den manuelle saksbehandlingen.

### *3.1.3.4 Tilbakebetaling*

Behandling av søknader om sletting av renter har i stor grad vært en arbeidskrevende prosess. I februar innførte Lånekassen et tiltak som innebærer at kundens relasjoner innhentes og registreres automatisk. Dette var tidligere en manuell oppgave for saksbehandlerne, og en automatisering av dette medfører både sparte ressurser og økt kvalitet. Flere kunder har også fått redusert



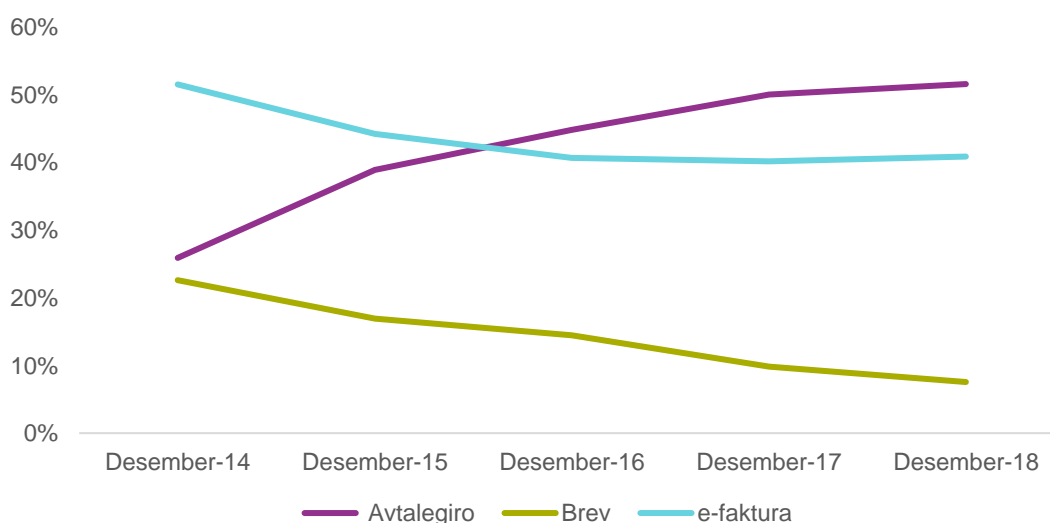
behandlingstid som følge av at tiltaket har ført til økt andel helmaskinelle søknader knyttet til sletting av renter.

I slutten av 2017 tok Lånekassen i bruk e-faktura 2.0, hvor kundene har gitt et generelt samtykke til å motta e-faktura fra de som kan tilby dette. Dette ga effekter allerede i den første varslingen i 2018 av den store gruppen nye tilbakebetalere som får sin første regning i januar, med forfall i februar.

I mars ble en kundeoppgave utvidet til å omfatte en oppfordring til kunder med brev som varslingsform, om å opprette elektronisk varsling, altså enten avtalegiro eller e-faktura.

Begge tiltak har gitt god effekt, og andelen brev har sunket til under 8 %.

Figur 5: Betalingsform for forfallene i desember



### 3.1.4 Vedtakskvalitet

#### 3.1.4.1 Kvalitetssystemet i saksbehandlingen

Lånekassens styringssystem og internkontroll legger til rette for at forvaltningen av utdanningsstøtteordningen er i samsvar med lover, forskrifter og forvaltningsrettslige regler og andre retningslinjer vi er pålagt å følge<sup>17</sup>.

I 2018 har vi tydeliggjort roller og ansvar for behandling av personopplysninger både for kunder, ansatte og andre registrerte i et eget styrende dokument for internkontroll personvern.

Lånekassen har i hovedsak dokumenterte prosesser og rutiner for endringer og tilrettelegging av nytt år for behandling av tildeling- og tilbakebetalingssøknader. I tilretteleggingsfasen oppdateres all informasjon om de ulike ordningene som brukes i dialogen med kundene og generell informasjon på lanekassen.no. Vi tolker reglene, og oppdaterer alle systemer og grensesnitt for datafangst. Reglene programmeres inn i systemene som skal sikre korrekt maskinell behandling. Vi har opplæring, og oppdaterer rutiner for manuell behandling. Vi gjennomfører omfattende testing i utviklingsfasen, og vi har en kontrollert oppstart ved produksjonssetting av nytt tildelingsår.

Lånekassen har et godt system for overvåking av produksjonen. Dette systemet inneholder en daglig statusgjennomgang for å sikre at vi gjennomfører alle planlagte aktiviteter knyttet til saksbehandlingen, og at feil/mangler vurderes og håndteres i avvikssystemet. Systemet inneholder også prosesser for å

<sup>17</sup> 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 disse rapportene ved behov for nærmere redegjørelse på disse områdene.

gjøre løpende rettslige avklaringer for å sikre likebehandling og riktige beslutninger i saksbehandlingen.

Lånekassen har også et system for kontinuerlig forbedring av forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som legger til rette for at saksbehandlingen og vedtakene holder god kvalitet. Vi gjennomfører årlig en risikovurdering av ordningene etter utdanningsstøtteloven for å avdekke om det er forhold som kan føre til brist i vedtaks kvaliteten eller i informasjonen som ligger til grunn for behandlingen. Sårbarheter som identifiseres følges opp med tiltak. I tillegg gjør vi løpende evalueringer, risikovurderinger og analyser av tjenestene for å legge til rette for bedre kundedialog og systemtekniske løsninger som skal sikre at kundene har tjenester som er lette å finne, bruke og forstå. Dette har stor betydning for at vi skal ivareta kundens rettssikkerhet.

#### 3.1.4.2 Risikovurdering

I risikovurderingen for 2017 gjennomførte Lånekassen en grundig gjennomgang av alle studiestøtteordninger, også de arbeidsprosessene som tilrettelegger for utvikling, implementering og stabil drift som er viktige for å sikre vedtaks kvaliteten. I 2018 hadde vi særlig oppmerksomhet på etterlevelse av krav til rolledeling, nøkkelkontroller, oppfølging av avvik og rutiner for å sikre læring som forebygger fremtidige feil. I risikovurderingen for 2019 vil vi ha fokus på følgende:

- oppdatering av risiko for tiltak som ikke er gjennomført fra risikovurdering av vedtaks kvalitet 2017 og 2018
- samkjøring av risiko fra ROS på informasjonssikkerhetsområdet med kvalitet i saksbehandlingen
- endringer i utdanningsstøtteordningen, informasjon og/eller tjenestene, samt erfaringen fra kunde- og saksbehandlingen.

Status viser at Lånekassen har fulgt opp identifiserte risikoer på en systematisk måte og gjennomført risikoreduserende tiltak. Risikorapporten for 2019 er behandlet av ledergruppen, og det er planlagt risikoreduserende tiltak som skal gjennomføres i året som kommer.

#### 3.1.4.3 Kontroller

##### Bokkontroll – forebygge feil omgjøring av lån til utdanningsstipend

I 2018 gjennomførte Lånekassen kontroll av 25 000 studenter som i 2017 hadde oppgitt at de var borteboere. Alle som blir trukket ut til kontroll må sende inn leiekontrakt eller annen dokumentasjon som viser at de har bodd borte. Utplukket av de som skulle kontrolleres ble gjennomført med bruk av kunstig intelligens (se kapittel 3.2.4.2 for flere detaljer). Metoden er mer treffsikker enn den som tidligere hadde vært benyttet. Det ble avdekket like mange avvik som året før, men antallet som ble kontrollert var nesten halvert.

##### Gradsstudier i utlandet/Norden – årlig kontroll og sluttkontroll

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll på utlandssøknader i og utenfor Norden der faglig progresjon og skolepenger kontrolleres. Denne kontrollen sikrer at allerede tildelt støtte har vært korrekt, og bidrar til at Lånekassen har korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som grunnlag for neste års helmaskinelle behandling av søknaden om støtte til studenter i utlandet. Vår erfaring etter at vi innførte årlig kontroll er at vi raskere oppdager studenter som ikke har rett på støtte. Lånekassen gjennomførte i 2018 sluttkontroll både for 2017 og for 2018. Lånekassen følger opp sakene fra kontrollen og iverksetter krav på tilbakebetaling av uberettiget støtte og administrative reaksjoner med utestengelse av videre støtte for en viss periode vurdert ut fra alvorlighetsgrad.

I 2018 har vi anmeldt til politiet fire kunder for dokumentfalsk.

### Ettergivelse av utdanningsgjeld – død

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll av søknader om ettergivelse av utdanningsgjeld fordi låntaker er død. Årets kontroll viser at sakene er blitt korrekt behandlet.

### Kontroll av kravet til arbeidstilknytning for EØS-borgere

Det er innført etterkontroll for foregående undervisningsår (støtteperiode) ved behandlingen av ny søknad om støtte for kommende undervisningsår. I kontrollen undersøker vi om søkeren har vært i arbeid i forrige støtteperiode. I de sakene der det avdekkes manglende arbeidstilknytning i forrige støtteperiode, blir saken fulgt opp. Kontrollen sikrer at det ikke gis støtte over lang tid på uriktig grunnlag.

### Ettergivelse av utdanningsgjeld for visse lærerutdanninger

Det er gjennomført årlig kontroll av søknader der det er to eller flere vedtak om ettergivelse for låntaker som har gjennomført visse lærerutdanninger.

### Kontroll av enkeltsøknader og individuell kvalitetsgjennomgang

I 2018 er det gjennomført kvalitetsgjennomgang for utvalgte grupper av saksbehandlere. Dette gjaldt for nyansatte og ansatte som har gått over på nye saksområder. Resultatene viser få eller ingen feil i saksbehandlingen. Formålet med gjennomgangen var individuell utvikling, refleksjon og læring for den enkelte saksbehandler, og å bruke funnene som grunnlag for målrettede tiltak for økt kvalitet og effektivitet i den manuelle saksbehandlingen.

### Stikkprøvekontroll av saksbehandling hos Statens innkrevingsentral

Vi gjennomfører årlig en stikkprøvekontroll av den saksporteføljen som Lånekassen har utkontraktert til Statens innkrevingsentral (SI). Kontrollen omfattet rettslig og utenrettslig gjeldsordning, ettergivelse av fordringer som ikke anses mulig å inndrive, og foreldelse.

For rettslig og utenrettslige gjeldsordninger og ettergivelse av fordringer som ikke anses mulig å inndrive, er hovedinntrykket at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet. Sakene var tilstrekkelig dokumentert og saksbehandlingsrutiner ble fulgt. Interne saksdokumenter og brev til låntakerne inneholdt god og konkret informasjon om begrunnelsen for vedtaket. Brevene inneholdt også god informasjon om eventuelle muligheter til å søke om lettelse i henhold til Lånekassens regelverk.

For foreldelse viser kontrollen at det er noen vesentlige avvik og vesentlige mangler i dokumentasjonen av saksbehandlingen. Saken følges opp i 2019.

I årsrapport for 2016 informerte vi om behov for ytterligere innkrevningstiltak for å hindre foreldelse av krav som innkreves i utlandet. SI igangsatte ytterligere innkrevningstiltak i 2017 og i 2018, men det er for tidlig å konkludere med at dette er tilstrekkelig før vi ser de varige effektene av tiltakene.

### Kontroll av enkeltsøknader etter tips

Lånekassen gjennomfører også kontroll av enkeltsøknader etter tips, men fører ikke statistikk over antallet søknader.

### Kontroll av foreldrestipend

Foreldrestipend er et komplisert manuelt saksområde som ble kontrollert i 2016. I kontrollen ble det undersøkt om vedtaket var i samsvar med regelverket, om informasjonen som lå til grunn for vedtaket var god, og om vedtakstekstene ga riktig og god informasjon. Resultatet fra kontrollen viste at det var et stort forbedringspotensial i saksbehandlingen. Lånekassen har fulgt opp de tiltakene som ble besluttet gjennomført som følge av kontrollen. Ny kontroll er gjennomført i 2018, og resultatet er meget positivt.

### Kontroll av tilganger

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll av tilganger til alle systemer som har kundeopplysninger. Kontrollen bekrefter at systemet for tilgangsstyring fungerer godt, og at ansatte og konsulenter har riktig tilgangsnivå i forhold til tjenstlig behov på systemer for saksbehandling, drift, test og utvikling. Det ble identifisert noen oppfølgingspunkter som er gjennomført i 2018.

### Kontroll av kvalitet på rapporterte eksamensresultater fra visse lærersteder

Riktig kvalitet på innrapporterte data fra lærersteder om elevens undervisningsopplegg, studentstatus og eksamensdata er av vesentlig betydning for korrekte vedtak. Lånekassen har et godt system for å sikre kvaliteten i datafangsten fra lærersteder med innebygd systematisk kontroll. For visse grupper lærersteder har vi ut fra erfaring identifisert risiko for kvalitetsbrist. Dette gjelder særlig lærersteder som tilbyr voksenopplæring. I 2018 har vi gjennomført stikkprøvekontroller av rapportering av eksamensresultater for enkelte offentlige og private videregående skoler. Feil som er oppdaget i kontrollene medfører retting og veiledning til skolene, samt erfaringsbaserte tiltak til kontinuerlig forbedring.

### Kontroll av vedtak med avslag på søknad om støtte til studier i utlandet

I 2018 har Lånekassen kontrollert alle søknader fra 2017 der kunder har fått avslag på søknad om støtte til studier i utlandet fordi studiet ikke var støtteberettiget (totalavslag). Resultatet verifiserer at saksbehandlingen er av god kvalitet, og det var ingen feil.

### Påbegynte kontroller

Lånekassen har påbegynt to kontroller i 2018 som vil ferdigstilles i 2019. Dette er kontroll av:

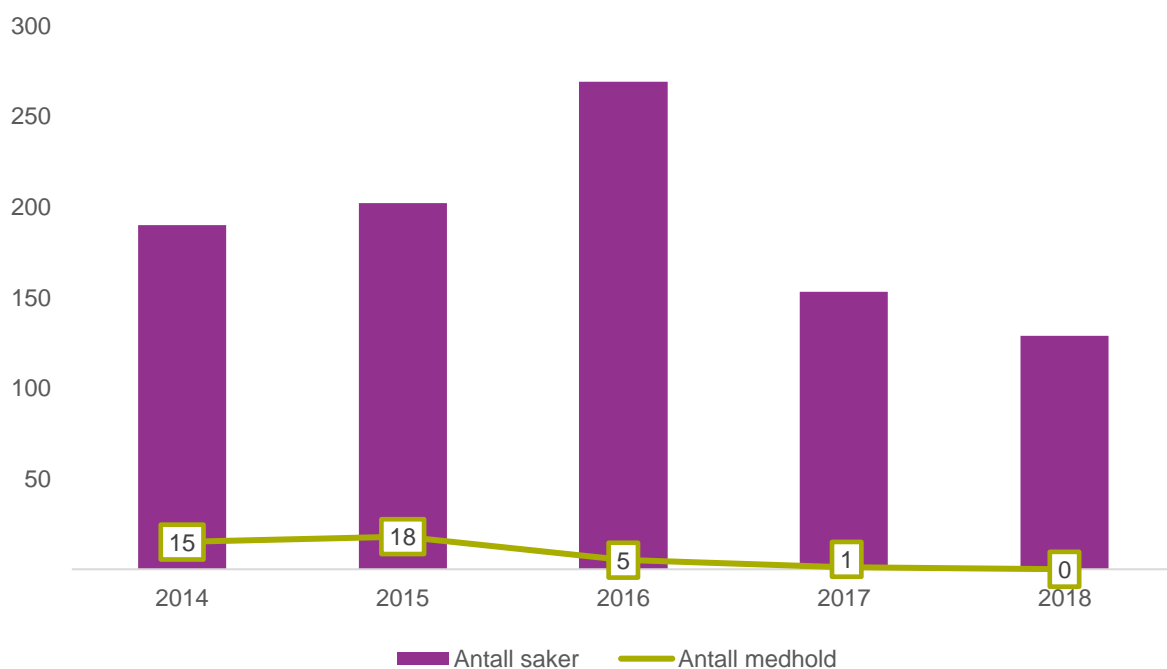
- Ekstrastipend til kunder med nedsatt funksjonsevne – inntekt i undervisningsåret
- Flyktningstipend – introduksjonsstønad

#### 3.1.4.4 Klagesaker

Klagenemnda behandler klager på vedtak som er fattet av Lånekassen. I tråd med tildelingsbrevet sender vi årlig rapport til Kunnskapsdepartementet om utviklingen i klagesakene i intervallet 1. oktober til neste års 30. september.

*Figur 6: Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold<sup>18</sup>*

<sup>18</sup> Måleperioden per år er 1. oktober til 30. september neste år.



De seneste fem årene har vist at antallet klagesaker har ligget på et lavere nivå enn det som var tilfellet i tidligere år. Noe av årsaken kan være regelendringer. Vi mener også at forbedret informasjonsarbeid og bedre begrunnelser i vedtak kan ha bidratt til færre klager.

Det har vært en betydelig reduksjon i antall klager på vedtak om grunnstipend, fra 79 saker i forrige periode til 19 saker i siste periode. Lånekassen antar at nedgangen skyldes at søkerne og foreldrene nå er bedre kjent med ordningen, og at søkere som begynte i videregående utdanning høsten 2016, ikke vil ha samme forventninger til størrelsen på støttebeløpet som elever på andre eller tredje videregående trinn. Disse elevene vil i mange tilfeller få langt mindre i grunnstipend enn tidligere, eller ikke lenger få i det hele tatt. I tillegg mener vi at retningslinjene for å gjøre unntak etter § 19-4 er blitt klarere, i tillegg til at begrunnelsene i vedtakene er forbedret.

Antallet klagesaker på områdene kontroll av inntekt og formue, søknadsfrist, ettergivelse ved uførhet og åtteårsblokk er også redusert i forhold til tidligere perioder. Når det gjelder nedgangen i antallet klager på kontroll av inntekt og formue, mener vi dette kan skyldes at omgjøringen av lån til stipend nå skjer på samme tid som behovsprøvingen.

Antallet klagesaker som skyldes søknadsfrist er betydelig redusert. Lånekassen gjør nå i større grad enn tidligere vurderinger av om et vedtak er fattet på grunnlag av feil faktaopplysninger. Dersom dette er tilfellet, tas saken opp til ny vurdering uavhengig av søknadsfrist.

Antallet klagesaker som skyldes sykestipend er også betydelig redusert. En forklaring kan være effekten av endringen i regelen som begrenser rett til sykestipend. Fra og med undervisningsåret 2014–2015 var hovedregelen fremdeles at søknaden om sykestipend må ha kommet inn til Lånekassen forut for sykdomsperioden. Men det ble åpnet for å gjøre unntak dersom søkeren var i støtteberettiget utdanning i det foregående semesteret. Videre var det ikke lenger en begrensning i retten til sykestipend for søkere som er syke når undervisningen/semesteret starter.

Fra og med undervisningsåret 2015–2016 ble det åpnet for at søkere med rett til sykepenger fra folketrygden kunne få differansen mellom tildelt støtte og sykepengebeløpet utbetalt som sykestipend. Disse søkerne hadde tidligere ikke rett til sykestipend.

### 3.1.4.5 Avvik

I løpet av et år kan det oppstå avvik av ulik alvorlighetsgrad. Avvikene følges opp og rettes fortløpende. Styret, Kunnskapsdepartementet og Datatilsynet blir informert ved alvorlige avvik underveis i løpet av året.

Lånekassen fører oversikt over og har rutiner for vurdering av meldinger om avvik som også kan være brudd på personvernreglene. I 2018 har vi meldt inn en sak til Datatilsynet der Lånekassen mottok et brev fra ukjent avsender med vedlegg som inneholdt særlige kategori personopplysninger. Lånekassen var ikke rette mottager. Tiltak ble iverksatt for å begrense spredning av personopplysningene. Datatilsynet ga tilbakemelding på at tiltakene var hensiktsmessige og avsluttet saken.

### 3.1.4.6 Oppfølging av Statens innkrevingssentral

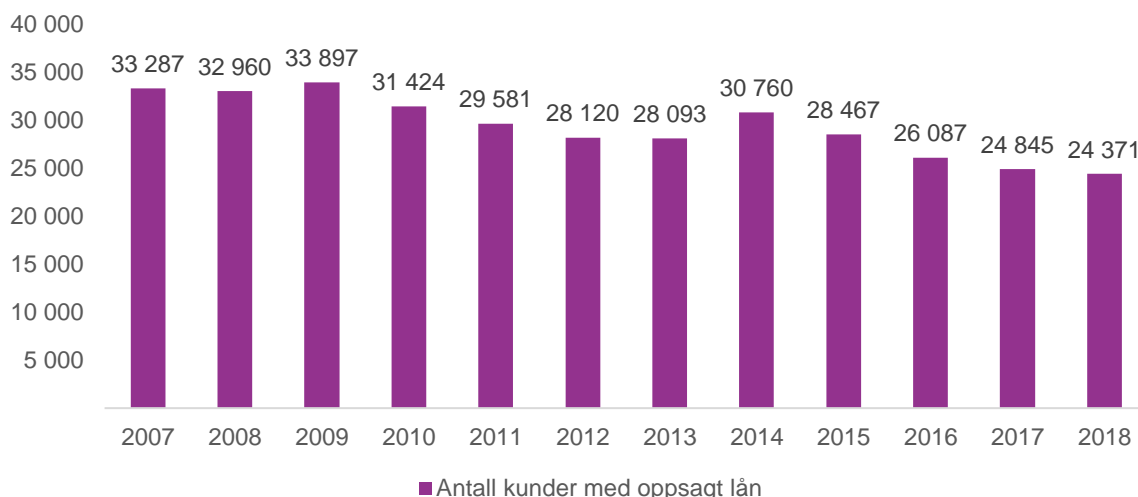
Lånekassen har utkontraktert innkreivingsarbeidet til Statens innkreivingsentral (SI). Dette omfatter innkreivning av misligholdt utdanningsgjeld og spesielle oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med SI er avtaleregulert, og ble fulgt opp med statusmøter og en workshop i 2018.

For innkreivingsområdet arbeider vi for at innkreivd beløp for hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. Per 1. januar 2019 er det innkreivd et beløp på 12,2 % av totalt utestående gjeld. Beløpet er lavere enn i 2017.

I 2018 er det kreivd inn 524,8 millioner kroner. Årsaken til at innkreivd beløp er lavere i 2018 enn i 2017, er at SI har tatt færre utleggspant og at resultatet knyttet til avdrag og utlandsinnkreivning er lavere.

Ved utgangen av 2018 var det 24 371 kunder med oppsagt lån som er litt lavere enn 2017. Andelen kunder med oppsagt lån utgjør cirka 3,5 % av alle tilbakebetalingene. Den positive utviklingen med et lavt nivå på andelen som misligholder sitt utdanningslån fortsatte i 2018.

Figur 7: Antall kunder med oppsagt lån



Gjennomsnittlig gjeld var 181 085 kroner. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøking på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

### 3.1.4.7 Vurdering av kvalitet i saksbehandlingen

Lånekassen har få klagesaker, og det er ingen saker som er omgjort av klagenemnda i 2018. Det har vært noen feilsituasjoner i den maskinelle saksbehandlingen som er rettet slik at kunden får riktig

vedtak. Avvikssystemet fungerer meget godt. Det er gjennomført kontroller i saksbehandlingen for å verifisere at kvaliteten er tilfredsstillende. Det er særlig saker som er behandlet av uerfarne saksbehandlere som har vært kontrollert. Resultatene viser at opplæringen er god, og det er få feil.

Lånekassen har tilpasset organisering av oppgaver, etablert prosedyrer og rutiner, gjennomført opplæring og tilrettelagt informasjonen til kunder og ansatte for å etterleve personvernreglene.

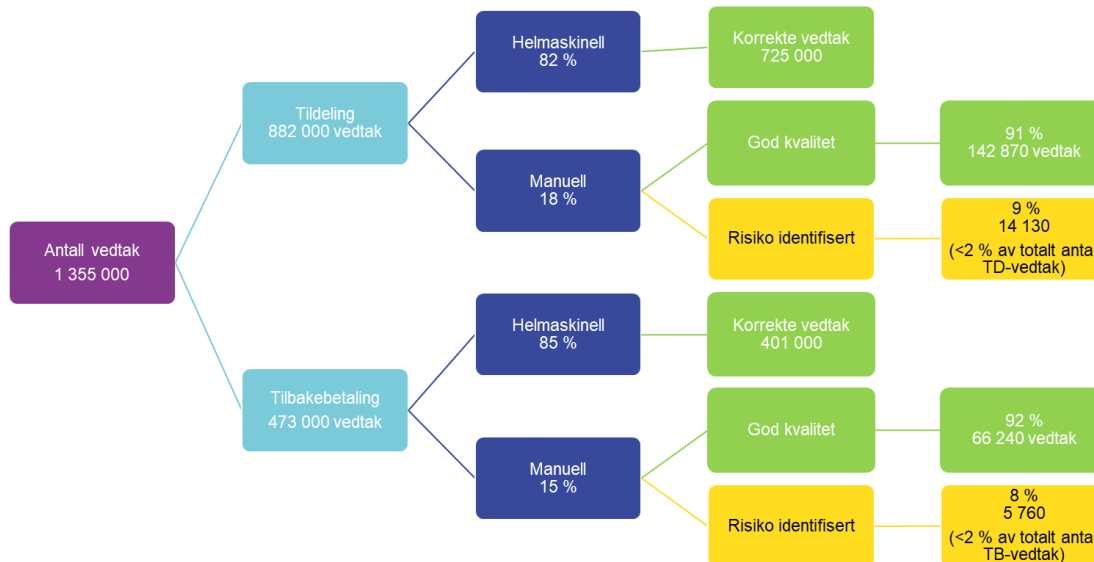
Vi har også gjennomført en kriseøvelse i håndtering av en begjæring fra en kunde om innsyn i egne personopplysninger og et personvernbrudd for å verifisere at organisering, kunnskap, prosedyrer og rutiner fungerer sammen med vurdering av behovet for å sette krisestab. Resultatene var gode. Evalueringen identifiserte noen behov for justeringer som er gjennomført.

Det er gjennomført kvalitetskontroller i den manuelle saksbehandlingen og rapporteringen fra lærersteder.

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

Av nærmere 1,4 millioner vedtak i 2018 var omtrent 1,1 millioner 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 kvalitetsbrist. Risikoen for kvalitetsbrist er vurdert å foreligge for de mest komplekse manuelle sakene. Årsaken til kompleksitet er mange steg i behandlingsprosessen, komplisert faktum med uklar dokumentasjon og vanskelige regler. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet og om lag 5 700 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid under to prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren nedenfor).

Figur 8: Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen



### 3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene

Lånekassen har et overordnet mål om å forvalte studiestøtteordningene effektivt og sikkert. Kunnskapsdepartementet har i tillegg pekt på strategiske utfordringer og satsingsområder for Lånekassen gjennom tildelingsbrevet. Dette knytter seg særlig til at vi skal fortsette digitaliseringsarbeidet vårt, ha fokus på god kvalitet og økt effektivitet. Videre skal vi fortsette å

omstille organisasjonen, og vi er bedt om å prioritere utredningsarbeid for videre utvikling av utdanningsstøtteordningene.

Én av Lånkassens tre hovedstrategier er at vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling. Effektivisering er derfor vesentlig for at vi skal nå målene i strategien vår for 2020. Vi jobber kontinuerlig med å optimalisere og effektivisere alle våre arbeidsprosesser i smått og stort. Effektivitet og sikker forvaltning handler om helheten; om styring og kontroll, kommunikasjon og informasjon, arbeidsprosesser og systemer og om innovasjon og langsiktighet. Å lage et klart skille mellom effektivitet, sikker forvaltning og de øvrige områdene som er beskrevet i denne årsrapporten, er derfor ikke hensiktsmessig. For eksempel omtales strukturer og prosesser som bidrar til både sikker og effektiv forvaltning i kap. 4 om styring og kontroll. Hvordan vi tenker effektiv ressursbruk i kundetjenestene våre, er beskrevet under overskriften «3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester».

Andre temaer vi mener bidrar til en effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene, men som ikke naturlig hører inn under andre overskrifter i denne rapporten, har vi valgt å samle nedenfor.

### 3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet

Lånkassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid over mange år. Blant annet har virksomheten egenfinansiert moderniseringsprogrammet LØFT med over 40 prosent (2007–2015). I figuren under vises driftsutgifter (som er det samlede utgiftsnivået for virksomheten) per kunde i perioden 2002–2018<sup>19</sup>.

Figur 9: Driftsutgifter per kunde, 2002–2018 (i 2018-kroner).



Siden 2002 har vi hatt en gradvis reduksjon i driftsutgifter per kunde til og med 2013. Fra 2014 til 2016 økte driftsutgifter per kunde litt, mens vi i 2017 og 2018 ser at kostnaden igjen reduseres.

Økningen fra 2014 til og med 2016 var forventet. Etter systemfornyingen gjennom LØFT økte Lånkassens drifts- og forvaltningskostnader av IKT-systemene. Om vi måler oss mot sammenliknbare virksomheter, vurderes imidlertid disse kostnadene som lave. Videre ble innføringen av nye ordninger på tilbakebetalingsområdet lansert (blant annet månedlig forfall) fra tidlig høst 2014, noe som medførte økte kostnader på banktransaksjoner og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Det ble videre besluttet at Lånkassen fra 2015 skulle gjennomføre en årlig omfattende bokontroll som økte kostnadsnivået ytterligere. Lånkassen fikk også betydelige utviklingskostnader i 2016 som følge av innføringen av 11 måneder med studiestøtte<sup>20</sup>. Disse forholdene er hovedforklaringene til

<sup>19</sup> Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.

<sup>20</sup> Ekstern konsulentbruk benyttet i forbindelse med utvikling av IT-systemene ble tildelt på kap. 2410 post 45, men er medregnet her som del av de samlede driftsutgiftene.



kostnadsutviklingen som vises i figuren for perioden 2014 til 2016. Det ble gitt økte driftsbevilgninger som følge av dette. Disse kostnadsøkningene knytter seg til nye oppgaver som krever økte ressurser, og budsjettet ble noe styrket fra 2015 for å sikre effektiv og god drift av nye IKT-systemer.

Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektivitet, og har som nevnt som strategisk målsetning for 2020 å omdisponere betydelige midler fra drift til utvikling på varig basis ved å effektivisere driften. Om vi lykkes med denne strategien, vil ikke dette gi seg utslag i figuren over, fordi vi her ikke skiller mellom utgifter til ren drift og mer utviklingspreget aktivitet. En dreining av ressurser fra drift til utvikling er helt sentralt for å kunne møte departementets forventninger til at IKT-systemene får lang levetid og at virksomheten kan løfte seg ytterligere overfor våre kunder etter LØFT. Kundeforventingene er i stadig endring, noe som krever at Lånekassen selv må avsette ressurser til utvikling. I 2018 ser vi at vi har høy utviklingsaktivitet, noe denne årsrapporten også viser, og som innebærer at vi reduserer ressursbruken til ren drift over tid (selv om dette ikke vises i figuren over).

Imidlertid må vi konstatere at det har vært krevende å ta ut gevinster av utviklingstiltak i like stor grad som forventet. Delvis har gevinstberegningene vært noe optimistiske, og noe av gevinsten har gått med til å håndtere omstilling og kompetanseoverføring knyttet til den pågående endringen i kontorstruktur. Mye av gevinsten som er tatt ut er benyttet til å bygge utviklingskraft ved at utviklingsmiljøet er styrket, og det er foretatt investeringer i sikkerhet gjennom prosjektet anonymisering av tastdata som ble slutført i 2018.

Dette betyr at Lånekassen vil ha en svært krevende budsjettsituasjon de nærmeste årene. Vi vil i 2019 og 2020 få et sammenfall av flere ekstraordinære kostnader, blant annet flytting til nye lokaler for flere av kontorstedene og anskaffelse av nye IT driftsavtaler. Videre vil det være et stort behov for vedlikehold og utskifting av deler av kjernesystemene de nærmeste årene. Stramme økonomiske rammer er Lånekassens største utfordring i tiden som kommer.

## 3.2.2 Organisasjonstiltak

### 3.2.2.1 Organisasjonsendringer

#### Endringer i ledelsen

Nina Schanke Funnemark ble ansatt som ny administrerende direktør 8. juni 2018 og tiltrådte stillingen 10. september etter at Marianne Andreassen sa opp sin stilling.

I tillegg har tre avdelingsdirektører sluttet i løpet av året. Avdelingsdirektør for avdeling for kommunikasjon og kundedialog (KK) sa opp og sluttet i sin stilling i første halvår 2018, mens IT-direktøren og direktøren for stab for styring og økonomi (SØ) sa opp og sluttet i sine stillinger i løpet av andre halvår 2018.

#### Endringer i avdelinger og staber

I forbindelse med at avdelingsdirektør for kommunikasjon og kundedialog sluttet ble det foretatt en gjennomgang av kommunikasjonsområdet, som resulterte i oppløsning av avdelingen. Fra 1. april ble kundesenteret overført til Saksbehandlingsavdelingen (SAK), mens kommunikasjonsenheten ble delt og plassert i henholdsvis Utviklingsavdelingen (UA) og en ny kommunikasjonsstab under direktøren (KOM). Formålet var først og fremst å styrke og renyrke henholdsvis kundekommunikasjon og samfunns-/internkommunikasjon. Jf. organisasjonskart i fig.1 under punkt 2.1.

#### Endringer i kontorstruktur

Basert på forslag fra Lånekassen, besluttet Kunnskapsdepartementet i januar 2017 å legge ned seksjonene Tromsø fra 2020 og Bergen i 2023. Arbeidet med å nedbemanne kontorene har startet, og elementer fra statens virkemiddelpakke i omstillingsavtalen benyttes i nært samarbeid med de berørte, vernetjenesten og de tillitsvalgte. Så langt går nedbemanningen bedre enn forventet takket være god innsats med kompetanseheving og jobbsøking ved lokasjonene.

### *3.2.2.2 Nye lokaler for hovedkontoret, Trondheim, Ørsta og Tromsø*

I 2017 undertegnet Lånekassen kontrakt for nye lokaler på Helsfyr. Med bistand fra Statsbygg har vi oppnådd en konkurransedyktig leieavtale for hovedkontoret, som sikrer Lånekassens behov og ivaretar myndighetskrav.

Lokalene på Helsfyr skulle etter planen ha vært ferdigstilt for innflytting 20. desember 2019. Høsten 2018 ble det fra utbygger (Vedal) meldt om en forsinkelse. Ny innflyttingsdato ble satt til 1. april 2020.

Ørsta, Trondheim og Tromsø har i 2018 signert kontrakter for nye lokaler. Statsbygg har, som i Oslo, vært med i anskaffelsesprosessen for de tre lokasjonene. Ørsta og Tromsø flytter inn i nye lokaler i 2019, mens Trondheim flytter inn i bygg som etter planen skal stå klart i januar 2020.

Lånekassens flyttestrukturer vil være et organisasjonsutviklingsprosjekt, hvor vi tilpasser dagens arbeidsformer for å bedre kunnskapsdeling og samhandling.

Nye lokaler for alle kontorene skal understøtte vårt mål om en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur, blant annet gjennom endrede samarbeidsmønstre og å skape økt følelse av tilhørighet og identitet.

### *3.2.2.3 Ny samhandlingsplattform*

Lånekassen har de siste årene brukt mye ressurser på å modernisere systemløsningene ut mot kundene, og én av Lånekassens tre hovedstrategier er at vi også skal modernisere internt for å bli enda mer attraktiv arbeidsplass. I 2017 ble ny og tidsriktig plattform for samhandling innført og tatt i bruk av alle i Lånekassen. I 2018 har det vært jobbet kontinuerlig for å forbedre og tilpasse løsningen til Lånekassens behov.

I februar forelå sluttrapporten for innføring av samhandlingsplattformen, og den viser at Lånekassen har tatt i bruk nye samhandlingsmåter og -tjenester på en måte som få andre organisasjoner har gjort. Lånekassen har hatt flere erfaringsmøter med andre offentlige virksomheter som har villet høre om vårt arbeid med Office 365, som blant annet intranettet og dokumentbiblioteket/filsystemet vårt er bygget på.

Innføringen av Office 365 for alle ansatte er en del av grunnlaget for organisasjons- og kulturendringer i virksomheten.

Sluttrapporten for ny samhandlingsløsning er publisert på Lånekassens nettsider.

### *3.2.2.4 Nytt tidregistreringssystem*

Fra 1. november 2018 gikk hele Lånekassen over på nytt tidregistreringssystem (SAP), basert på avtalen vi har med DFØ.

## *3.2.3 IKT*

### *3.2.3.1 Revidert sourcingstrategi*

Arbeid med revisjon av IT-sourcingstrategien ble påbegynt i 1. kvartal og ferdigstilt i juni 2018. Den nye sourcingstrategien er en videreføring av sourcingstrategien som ble vedtatt i 2016, og endringene er rettet inn på sky-først-strategi og nye rammebetingelser som følger av arbeidet med nye driftsavtaler og transformasjon til offentlig sky.

### 3.2.3.2 Driftssikre IT-systemer

Godt fungerende IT-systemer er en forutsetning for at Lånkassen skal nå målene sine. Det har derfor høy prioritet å sikre tilstrekkelig brukeropplevd stabilitet på IKT-tjenestene – både eksternt for kunder og samarbeidspartnere, og internt for Lånkassens ansatte. I 2018 var tilgjengeligheten på IT-systemene til sluttbruker i gjennomsnitt 99,94 %, som er marginalt ned fra 99,95 % i 2017. Det er likevel over kravene i våre kontrakter med leverandørene, og godt over Lånkassens minimumskrav, som er 99 %.

#### Ytelse

Som i siste halvdel av 2017, opplever mange av Lånkassens brukere fortsatt tidvis tregheter i IT-systemene, og spesielt i Modulis Sak.

Det er ikke én spesifikk grunn til treghetene, og det mangler gode verktøy til feilsøking. Det har derfor vært testet ut en del forskjellige monitoreringsverktøy. Dette arbeidet har vist at vi behøver verktøy for bedre å monitorere ytelse. Dette jobbes det videre med i 2019.

Det ble besluttet i 2018 at alle tynne (Citrix)-klienter skal skiftes ut med PCer (bærbare og stasjonære). Generelt sett meldes det om bedre ytelse, og det er enklere å håndtere én klientløsning enn to. Dette er også del av arbeidet med modernisering av Lånkassen internt, jf. 3.2.2.

Utfordringene med ytelse vil få fokus i IT-avdelingen også i tiden fremover.

### 3.2.3.3 Ny arkivløsning administrativt arkiv

Lånkassens skystrategi og arbeidet med nye driftsavtaler lå til grunn for at vi i 2018 så på mulighetene for å skifte arkivsystem, jf. 3.2.3.1 og 3.2.3.4.

Overordnede mål med anskaffelsen var å sikre en enkel og funksjonell løsning for effektiv arkivering, samt mulighet for integrasjon mot Office 365 for enklere dokumentfangst fra den nye samhandlingsplattformen Una, i tillegg til at løsningen skal være brukervennlig.

Ny arkivløsning for administrativt arkiv skal etter planen etableres i løpet av 2. kvartal 2019.

### 3.2.3.4 Transformasjon til sky (tidligere «Nye driftsavtaler»)

Eksisterende driftsavtaler gikk ut i slutten av 2018, men er forlenget ut 2019. Prosjektet for å erstatte disse har pågått siden 1. kvartal 2017 under navnet «Nye driftsavtaler». Dette prosjektet bytter nå navn til «Transformasjon til sky».

Første runde av anskaffelser ble avblåst pga. for få tilbud, og prosjektet ble restartet i 2. kvartal 2018. Det ble da besluttet i første omgang å gå til anskaffelse av parallelle rammeavtaler på fire forskjellige tjenesteområder:

1. Rådgivende konsulenttjenester
2. Transformasjon av tjenester fra dagens driftsmiljøer til offentlig sky og drift av tjenestene
3. Etablering og drift av nettverkstjenester og tradisjonelle IT-tjenester
4. Sikkerhetstjenester knyttet til monitorering, deteksjon og håndtering av sikkerhetstruende hendelser

Det ble signert rammeavtaler på alle tjenesteområder i medio november, med hhv. 5, 5, 3 og 3 leverandører.

Etableringsprosjektene vil pågå i siste halvdel av 2019 og godt inn i 2020. Hvor lange disse prosjektene blir, vil avhenge av valgt leverandør, men resultatene fra analysene som er gjort, tilsier at disse ikke vil ferdigstilles i sin helhet før i siste halvdel av 2020.

### 3.2.3.5 Gradsomgjøring

Høsten 2017 satte Lånekassen, i samråd med Kunnskapsdepartementet, jf. Prop. 1 S (2017–2018), i gang en planfase for gjennomføring av gradsomgjøring fra og med 2019. Tiltaket leveres våren 2019 sammen med andre regelverksendringer til undervisningsåret 2019–2020.

## 3.2.4 Produkt- og forretningsutvikling

Før vi iverksetter strategiske tiltak, utreder vi for å estimere effekter av ulike alternativer. I 2018 har vi i tverrfaglig utredningsarbeid fokusert på gjennomføring av helhetlige, men også effektive utredninger og utredningstilnærminger. Kombinasjonen av solid, men tilstrekkelig faktagrunnlag og mer hyppig utforskning og eksperimentering enn tidligere praksis i Lånekassen, har gitt et bedre faktagrunnlag og erfaringer enn hva rene teoretiske skrivebordsøvelser vil gi. Eksempelvis ble arbeidet med satsingsforslaget til KD organisert som et kombinert utrednings- og eksperimenteringsarbeid, med gjennomføring av utvalgte POC-er/eksperimenter for å sikre læring. I 2018 har virksomheten innført bruk av Google designsprint (eller bare designsprint), en tilnærming som er spesielt egnet for idé- og konseptutvikling. Hovedstyrkene i metodikken ligger i at man raskt får opp en testbar prototype, sikrer fokus på maks to problemstillinger (ikke løse alt på én gang), og det er en effektiv tverrfaglig samarbeids- og innsiktsmetode. En designsprint er også en bra «kick-starter» for et prosjekt, fordi det sikrer at alle involverte har samme utgangspunkt når man starter.

I det følgende fremheves større utredningsarbeid som gjennom 2018 er gjennomført innen virksomhetens satsingsområder på utviklingsområdet.

### 3.2.4.1 Mer effektive og helhetlige kundetjenester og -dialog

Gjennom 2018 har virksomheten jobbet med utredninger på flere områder som skal bidra til at Lånekassen skal kunne tilby kundene mer effektive og helhetlige kundetjenester og -dialog.

Utredning av chat i Lånekassens kundedialog hadde som formål å vurdere om chat og/eller chatbot kan være et virkemiddel for å oppnå mer effektiv kundebehandling. I løpet av utredningen er det testet om det var mulig å lage en automatisk chatbot som kunne svare på kundespesifikke spørsmål. Arbeidet viste at det er mulig, men at det kan være en fordel å vente til teknologien er mer moden. Utredningen vurderte i tillegg flere varianter av chat i kundedialogen. Sluttrapporten anbefalte en trinnsvis tilnærming, der første trinn er uttesting av manuell chat for innloggede kunder. Dette kan bli et aktuelt område for videre utforskning.

Lånekassen fikk som en del av tildelingsbrevet for 2018 i oppdrag å utrede hvilke tjenester som kan egne seg for tjenestekjeder. Bestillingen ble senere omgjort til bidrag inn i en arbeidsgruppe i regi av Kunnskapsdepartementet. Arbeidet resulterte i en felles rapport, hvor arbeidsgruppens anbefalinger til departementet ble sammenfattet.

Arbeidet med konkretisering av konsept for nye lanekassen.no startet høsten 2018. Flere tjenesteløp er tegnet ut og testet på reelle kunder. Arbeidet fortsetter i 2019.

I løpet av 2019 må bankene åpne opp sine systemer på grunn av et nytt betalingsdirektiv (PSD2). Dette innebærer blant annet at bankkunder vil kunne se saldoen sin på ulike kontoer i forskjellig banker, der de selv ønsker. Flere banker jobber med å gi kundene et sted å gå for å få en totaloversikt over sin økonomi. Lånekassen er ikke underlagt disse bestemmelsene, men vi forventer at dette etter hvert vil skape en forventning hos kundene at også Lånekassen skal være tilgjengelig i deres valgte kanal. For å få erfaringer fra dette, etablerte Lånekassen en pilot i samarbeid med Sbanken. Piloten gir et begrenset antall kunder hos Sbanken muligheten til å se saldoen fra Lånekassen i Sbankens mobilbank. Piloten har fått høy oppslutning blant kundene, bred omtale i media og har møtt stor interesse fra ulike banker, i tillegg til Bits, bankens felles infrastrukturetselskap. Lånekassen vil i løpet av 2019 evaluere piloten og vurdere om denne tjenesten skal tilbys til alle banker.

Utover arbeid med tjenester som direkte treffer Lånekassens kunder, har Lånekassen gjennom året dokumentert samtlige kjerneprosesser for tildeling og tilbakebetaling. Prosessene viser fra et

funksjonelt perspektiv gangen i saksbehandling, både dagens manuelle og hel-/delautomatiserte, samt interaksjon med kunden og ulike eksterne aktører. Prosessene skal bidra til opplæring og kompetanseutvikling, helhetlig videreutvikling, vise til kontrollpunkter for internrevisjon og understøtte dialogen med Riksrevisjonen.

### 3.2.4.2 En mer datadrevet virksomhet – analyse og informasjon, innsikt og kunnskap

For å sikre at vi når våre strategiske mål og tilfredsstillt kravet til ABE-reformen har Lånekassen i 2018 besluttet et mål bilde for analytics. Analytics er metoder for å avdekke mønstre og gi innsikt basert på bruk av kvantitativ og kvalitativ analyse, matematikk, statistikk, prediktive modeller og maskinlæringsteknikker. Lånekassen skal bruke analytics til å forstå og forutsi behov og effekter av våre tjenester, støtteordninger og arbeidsprosesser, og foreslå endringer av dem. Vi skal med andre ord være mer datadrevet ved økt bruk av data. Vi baserer våre beslutninger på data, og minimerer dermed personavhengig fortolkning. Det betyr at Lånekassen kan automatisere hele eller deler av enkelte prosesser. Lånekassen har f.eks. sett nærmere på og testet ut ulike analytiske verktøy for effektiv prosessering gjennom maskinell lesning av skjemaer. Testen har vist at vi med analytiske verktøy kan avdekke i hvilken grad skjemaer er komplett og korrekt utfylt, og i stor grad plukke ut vesentlig innhold til videre hel-/delautomatisert saksbehandling. Det er behov for å endre på skjemaer for å tilrettelegge for maskinell lesning. Kundene får kortere svartid og saksbehandlingsprosesser blir mer effektive.

I vårt arbeid med åpne data har vi i 2018 digitalisert vårt årlige faktahefte om virksomheten, [data.lanekassen.no/statistikk](http://data.lanekassen.no/statistikk). Vi jobber kontinuerlig med å forbedre statistikk siden.

#### Maskinlæring og kunstig intelligens

Det ble besluttet å ta i bruk maskinlæring i utplukket til bokkontroll i 2018, se punkt 3.1.4.3. Maskinlæring er en metode der maskiner trenes på data og lærer seg å finne og gjenkjenne mønstre og relasjoner mellom ulike egenskaper, gjennom bruk av et sett av algoritmer og ved å gjøre prediksjoner. Mønstrene finnes i komplekse kombinasjoner av mange forklaringsvariabler, og dette er ikke gjennomførbart i praksis med manuell innsats. En prediksjonsmodell predikerer sannsynligheten for studenter som har oppgitt feil bostatus, og sørger for at Lånekassen er i stand til effektivisere kontrollarbeidet.

Vi utførte i 2018 for første gang et Hackathon (designsprint hvor utviklere og andre som er involvert i utvikling av programvare, kommer sammen for å grave seg ned i kode og samarbeide om kreative prosjekter), der målet var å se om vi kunne bygge en bedre bokkontrollmodell ved å ta i bruk nye algoritmer og flere variabler.

#### Datavarehus og BI

Lånekassen har fortsatt å videreutvikle datavarehuset og BI-løsninger (Business Intelligence / virksomhetsetterretning) for å gjøre informasjon og analysedata tilgjengelig for Lånekassens målgrupper internt og eksternt. Den tidligere omtalte statistikkportalen [data.lanekassen.no](http://data.lanekassen.no) ble lansert i 2018. Videre arbeides det med en intern innsiktsportal som skal sikre at tall og analyser blir enkelt tilgjengelig for hele organisasjonen.

#### Orden i eget hus

For å håndtere «orden i eget hus», jf. 4.2, har Lånekassen i 2018 tatt i bruk Collibra som informasjonsforvaltningsverktøy.

I 2019 skal vi jobbe videre med «orden i eget hus» og åpne data, samt utvikling av innsikts Hub for både interne og eksterne interessenter.

### 3.2.4.3 Utredninger knyttet til tekniske forutsetninger og drift

#### Alternativer til saksbehandlingssystemet P360 i Modulis

Arkivsystemet P360 er et hyllevareprodukt som brukes i saksbehandlingssystemet Modulis. Lånekassen har måttet gjøre store tilpasninger for at systemet skal møte våre behov.

Over tid blir forvaltning og ytterligere nødvendige tilpasninger av denne løsningen stadig mer krevende. Denne situasjonen gir stigende kostnader, økende risiko og lavere fleksibilitet.

Lånekassen har i 2018 etablert et konsept for ny manuell saksbehandlingsmodul utenfor P360. Oppstartstidspunkt og varighet for utvikling og overgang til ny løsning er ikke avklart.

## 3.3 Utvikling av utdanningsstøtteordningene

Lånekassen bidrar til å utvikle utdanningsstøtteordningene gjennom å gi kunnskapsbaserte råd til Kunnskapsdepartementet og andre interessenter om utviklingen i utdanningsstøtteordningene vurdert opp imot formålene. Arbeidet skjer gjennom tett dialog med Kunnskapsdepartementet og andre spørsmålsstillere, og knytter seg til utarbeidelse av statistikk, regelverksendringer og andre utredninger.

Det er et mål for Lånekassen å kunne være en tydeligere premissleverandør og faglig medspiller for departementet knyttet til utviklingen av utdanningsstøtteordningene, blant annet gjennom å være en konstruktiv bidragsyter med faglige innspill i politiske prosesser hvor våre ordninger er relevante.

I løpet av 2018 har Lånekassen mottatt flere store bestillinger knyttet til ulike politikktutviklingsprosjekter i KD, dette gjelder både stortingsmeldinger, NOU-er og reformarbeid. Dette er intensivt og krevende arbeid, men Lånekassen er opptatt av å levere faglig funderte og politisk relevante innspill til våre eiere. Vi er i dialog om hvordan den samlede kvaliteten på dette arbeidet kan bli enda bedre og mer effektivt. At Lånekassen blir forelagt utkast til større bestillinger, og kan ha dialog med departementet om innretningen på enkelte av disse, er et eksempel på et godt tiltak for å videreutvikle disse prosessene.

## 4 Styring og kontroll i virksomheten

---

Basert på kravene som fremgår 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 for seg de kravene og prinsippene som er fastsatt i økonomireglementet.

I tillegg til styring og kontroll, er det i brev av 12. november 2014 fra Kunnskapsdepartementet bedt om at det under dette kapitlet rapporteres på fellesføringer, samt redegjørelsesplikten vi har etter likestillingsloven, diskrimineringsloven om etnisitet, diskrimineringsloven om seksuell orientering og diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. Dette er inkludert under punktet om personalmessige forhold.

### 4.1 Styring og risikostyring

For å sikre god styring gjennomfører vi i en rekke aktiviteter i tråd med årshjulet vårt, noe som bidrar til at vi setter ambisiøse, men realistiske mål, og sikrer at risikoen for at disse ikke nås er på et akseptabelt nivå. Aktivitetene understøtter at ressursbruken er effektiv, og at vi overholder lover og regler.

Virksomhetsplanen vår støtter oppunder resultatmålene fra Prop. 1 S og tildelingsbrevet. Den viser hvordan vi skal nå disse gjennom prioriteringer, tilknyttede aktiviteter og interne resultatmål. Ut fra

virksomhetsplanen gis det tydelig ansvar for videre oppfølging av ulike mål, krav og tiltak. Avdelingene rapporterer jevnlig på status og risiko i forbindelse med målene, samt på økonomi. Dersom det avdekkes risikoer, vurderes det hvordan risikoene kan reduseres gjennom iverksettelse av nye tiltak og omdisponering av budsjettmidler. Saksbehandlingen og håndteringen av henvendelser følges tett opp med prognoser for bemanningsbehov og en løpende vurdering av hvilke sakstyper som må prioriteres.

Lånekassen har gjennom en årrekke jobbet systematisk for å etablere og videreutvikle helhetlige og virksomhetsomfattende risikovurderinger. Risikovurderingene benyttes av styret, den administrative ledelsen og i prosjektarbeid. Metodene og vurderingene som ligger til grunn, dokumenteres i plandokumentene våre 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.

## 4.2 Data og informasjonsforvaltning

Det har vært jobbet med tiltak tilknyttet «orden i eget hus» gjennom hele året. For vår del dreier «orden i eget hus» seg om å ha oversikt over hvilke data vi henter inn og bruker i ulike sammenhenger, hvilke muligheter vi har for å gjenbruke denne informasjonen til nye ordninger og hvilke data vi selv produserer. De dataene vi selv produserer, ønsker vi å ha oversikt over med tanke på videre utvikling og analyseformål, men også med tanke på mulig gjenbruk i andre offentlige virksomheter.

Innføring av ny personvernforordning har gitt informasjonsforvaltningen oppmerksomhet også i lys av andre virksomhetsfunksjoner, og det har blitt sett på muligheter for organisering av støtteverktøy og prosesser på en slik måte at informasjonen i større grad organiseres og tilgjengeliggjøres uten behov for manuell dobbeltregistrering.

Lånekassen ser at kontinuerlig oppfølging av orden i eget hus er nødvendig, og etablerte i den forbindelse et eget forretningsområde for data og informasjonsforvaltning. Forretningsområdet vil både støtte organisasjonen i informasjonsforvaltning generelt, men vil også bistå med vurdering og etablering av verktøy for utnyttelse av mulighetene med avansert analyse, samt tilrettelegge for økt ambisjon for arbeid med datakvalitet.

## 4.3 Nye personvernregler

Lånekassen gjennomførte det planlagte tilretteleggingsarbeidet for å være i samsvar med nytt regelverk for personvern, som trådte i kraft 20. juli 2018.

Lånekassen har under utvikling et nytt system for informasjonsforvaltning som skal bidra til å videreutvikle vår presentasjon til kundene om hvordan vi behandler sakene. Arbeidet har høy prioritet og er planlagt gjennomført i 2019.

## 4.4 Arbeidslivskriminalitet

Lånekassen er gjennom sine rutiner bevisst på ansvaret for å innrette anskaffelsene slik at arbeidslivskriminalitet motvirkes. Som det fremkommer av rutinene, skal behovet for tiltak vurderes konkret ut fra anskaffelsens karakter og livsområde, hvor tjenesteområder som renhold og konsulenttjenester skal være særlig gjenstand for vurdering. Det er i 2018 bl.a. blitt stilt krav om lønns- og arbeidsvilkår i inngåtte kontrakter. Avtaleeierne vil i 2019 vurdere å ettergå inngåtte avtaler for å undersøke om kravene er møtt.

## 4.5 Internkontrollsystemet

Lånekassen jobber kontinuerlig med oppdatering og forbedring av internkontrollsystemet, for å sørge for effektiv og målrettet drift.

Det er nedlagt et betydelig arbeid med tilpasning av internkontrollsystemet til ny samhandlingsplattform / Office 365 i 2018.

Lånekassen deltar i et internkontroll-nettverk for statlig sektor.

## 4.6 Personvernombudet

Personvernombudet har ivaretatt sin rådgiver- og kontrollfunksjon i henhold til rammene gitt for dette. I tillegg har personvernombudet deltatt i tilretteleggingsarbeidet som ble gjennomført før nytt regelverk for personvern trådte i kraft.

## 4.7 Samfunnssikkerhet og beredskap

Lånekassen jobber helhetlig og langsiktig med sikkerhetsarbeidet i virksomheten. Styringsdokument for arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap i kunnskapssektoren ligger til grunn for vårt arbeid, med informasjonssikkerhet som et integrert område. I tillegg ønsker vi å inkludere «S-en» i HMS-arbeidet, og har på slutten av 2018 satt sammen et sikkerhetsforum som består av strategiske sikkerhetsfunksjoner (andrelinjekontroller) i Lånekassen. Forumet består av fagansvarlig sikkerhet og beredskap, informasjonssikkerhetsleder, HMS-rådgiver og service/drift (fysisk sikkerhet).

Lånekassen har i 2018 gjennomført en kriseøvelse for toppledergruppen, jf. 3.1.4.7. Øvelsen ble utarbeidet med tanke på å øve på den praktiske håndteringen av innsynsbegjæringer og kommunikasjonen mellom de ulike delene av organisasjonen som kan bli involvert i spørsmål knyttet til GDPR-regelverket. Etter øvelsen har imidlertid fire personer i toppledergruppen sluttet, samt at fagansvarlig for sikkerhet og beredskap i Lånekassen er byttet ut, hvilket understreker behovet for videre øvelser som et ledd i kontinuerlig forbedring på sikkerhets- og beredskapsområdet.

Det ble gjennomført en ROS-analyse i 2017 på området sikkerhet og beredskap, og den er fulgt opp gjennom dokumenterte tiltak.

### 4.7.1 Status informasjonssikkerhet 2018

Informasjonssikkerhet er et fagområde som går på tvers av alle avdelinger i Lånekassen. Lånekassens informasjonssikkerhetsleder er plassert i IT-avdelingen, men har et ansvar for å koordinere og kontrollere informasjonssikkerhetsarbeidet i hele virksomheten. IT-avdelingen har fått delegert det helhetlige ansvaret for informasjonssikkerhet i virksomheten.

I Lånekassens tildelingsbrev for 2018 var det to krav som direkte påvirker informasjonssikkerhetsarbeidet i Lånekassen: Lånekassen skal gjennomføre risiko- og sårbarhetsanalyser (annethvert år), og påse at informasjonssikkerhetsarbeidet er i samsvar med eForvaltningsforskriften.

#### 4.7.1.1 Styring og kontroll

Lånekassens styringssystem for informasjonssikkerhet er basert på et anerkjent rammeverk (ISO 27001) for å øke kvaliteten på det overordnede sikkerhetsarbeidet i Lånekassen. Virksomheten jobber helhetlig og risikostyrt med informasjonssikkerhetsarbeidet for å tilstrebe at sikringstiltak implementeres der de har størst effekt, og for å sikre at



- alle medarbeidere har tilstrekkelig kunnskap og bevissthet til å kunne jobbe på en sikker måte.
- sikkerhet bygges inn som en iboende egenskap i teknologien vi tar i bruk for kundetjenester og administrative oppgaver.
- organisatoriske tiltak er på plass for å bidra til god sikkerhetsstyring av virksomheten.

Dette er nedfelt i Lånekassens Policy for informasjonssikkerhet, som sist ble revidert 1. oktober 2016, og godkjent og forankret hos Lånekassens daværende administrerende direktør og IT-direktør. Det gjenstår et arbeid med å revidere og forankre policyen med ny direktør og fungerende IT-direktør.

I forbindelse med ikrafttredelse av nytt personvernregelverk, har Lånekassen gjennom året jobbet systematisk og målrettet med kunnskap og kompetansetiltak knyttet til innebygget sikkerhet og personvern i våre utviklingsprosesser, se også omtale av kriseøvelse (se kapittel 3.1.4.7 og 4.7).

#### 4.7.1.2 Risikovurderinger

I 2018 har Lånekassen gjennomført en helhetlig risikoanalyse for informasjonssikkerhet for virksomheten. En plan for oppfølgingen av analysen er også utarbeidet for det videre sikkerhetsarbeidet i 2019. I løpet av året har også slutføring av prosjekt for pseudonymisering av test- og utviklingsmiljøene stått sentralt, som et viktig bidrag for å ta ned informasjonssikkerhetsrisiko i Lånekassen. Sluttrapport ble lagt frem for ledergruppen i Lånekassen februar 2019.

Risikoanalysen og tiltaksplan for 2019 legger et godt grunnlag for planlagt og systematisk arbeid med informasjonssikkerhet i tiden fremover.

## 4.8 Personalmessige forhold

### 4.8.1 Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen har tiltaksplasser og vil fortsette med dette også fremover.

Lånekassen har benyttet seg av virkemiddelet BHT-honorar for IA-virksomheter, og ledere og verneombud deltar på NAVs kurstilbud for IA-bedrifter.

I forbindelse med Kunnskapsdepartementets beslutning om å legge ned seksjonene i Tromsø og Bergen er det lagt ned store ressurser for at ansatte ikke skal stå uten jobb etter at seksjonene stenger. Dette arbeidet har vært høyt prioritert også i 2018.

#### 4.8.1.1 Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

Lånekassen har som målsetning å tilrettelegge arbeidsplassen slik at ansatte som får behov for tilpasset arbeidssituasjon på grunn av funksjonsproblemer, så langt 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 ansettelse, 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. Som tidligere år, ble det også i 2018 tilrettelagt for ansatte med spesielle behov.

Lånekassen har hatt personer på arbeidspraksis, som senere er ansatt på ordinære vilkår. I tillegg har vi hatt personer på tidsbegrenset arbeidspraksis ved flere av seksjonene.

#### 4.8.1.2 Turnover

Når en ansatt slutter i sin stilling og begynner i en ny stilling og stillingen den ansatte forlater blir besatt av en ny ansatt, defineres det som turnover. Turnover steg fra 8,7 % i 2016, til 14,3 % i 2017 og deretter ned igjen til 12,2 % i 2018. Økningen i turnover siden 2016 skyldes i stor grad beslutningen om å avvike kontorene i Tromsø og Bergen.

#### 4.8.1.3 Pensjonsalder

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2018 valgte seks ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært stabilt høy, og i 2018 er den 66 år.

Tabell 8: Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2014–2018

År	2018	2017	2016	2015	2014
Antall personer som har pensjonert seg	6	12	9	4	9
Gjennomsnittlig pensjonsalder	66	65,5	65,5	63,5	65,4

#### 4.8.2 Arbeid mot diskriminering og for mangfold

Lånekassens personalpolitikk gjelder for alle ansatte, og bygger på likeverd for medarbeidere uavhengig av kjønn, alder, nedsatt funksjonsevne, etnisitet, religion eller seksuell legning.

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig, og vi vurderer derfor tilstanden som god. 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 nedsatt funksjonsevne eller innvandrerbakgrunn.

Likelønn er en del av Lånekassens lønnspolitikk, og partene tilstreber å utjevne utilsiktede lønnsforskjeller ved lokal lønnsfastsettelse.

Tabell 9 A) og B): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2017–2018

A)		Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte
Type	År	K	M	K	M	
Faste	2017	4 %	1 %	51 %	44 %	325 (280 årsverk)
	2018	5 %	1 %	50 %	44 %	318 (292 årsverk)
Midlertidige	2017	4 %	0 %	50 %	46 %	26 (34 årsverk)
	2018	19 %	12 %	42 %	27 %	26 (23 årsverk)

B)		Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
Type	År		K	M	K	M
Faste	2017	325 (280 årsverk)	55 %	45 %	44 605	44 324
	2018	318 (292 årsverk)	55 %	45 %	46 825	46 187
Midlertidige	2017	26 (34 årsverk)	54 %	46 %	34 764	34 502
	2018	26 (23 årsverk)	62 %	38 %	32 677	33 989

Antall ansatte er pr. 31. desember, mens antall årsverk er totalt årsforbruk i kalenderåret.

Vi ønsker å redusere antall midlertidig ansatte, samtidig som vi har behov for å tilpasse bemanningen etter sesongsvingninger. I 2018 var antallet midlertidig årsverk 23, mens antall faste årsverk var 292. Andelen midlertidige regnet i årsverk ble redusert fra 11 % i 2017 til 7 % i 2018.

Lånekassen har som mål å redusere manuell saksbehandling, og vi arbeider for å redusere antall ansatte totalt i takt med utviklings- og digitaliseringsprosesser.

Tabell 10: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2017–2018

Tittel	År	Totalt antall fast ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder	2017	7	71 %	29 %	90 017	88 974
	2018	6	83 %	17 %	91 625	83 300
Mellomleder	2017	22	73 %	27 %	61 576	57 750
	2018	23	65 %	35 %	63 890	63 281
1364 Seniorrådgiver	2017	93	49 %	51 %	49 593	52 521
	2018	101	50 %	50 %	41 686	53 298
1434 Rådgiver	2017	111	59 %	41 %	36 154	36 027
	2018	106	58 %	51 %	41 686	41 939
1408 Førstekonsulent	2017	86	49 %	51 %	36 154	36 027
	2018	78	53 %	47 %	38 813	37 549
1065 Konsulent	2017	6	83 %	17 %	34 229	29 771
	2018	4	50 %	50 %	35 158	31 169

Lånekassen har en god likelønnsprofil.

### 4.8.3 Sykefravær

Sykefraværet har vært lavere i 2018 enn i 2017. Lederne følger de sykmeldte tett opp. Vi prioriterer fortsatt forebyggende arbeid, og har tro på at det gir resultater. Hjelpemidler er lett tilgjengelig for de ansatte, og enkeltpersoner og enheter som ønsker eller har behov, kan benytte seg av bedriftshelsetjenestene.

Tabell 11: Sykefravær 2017–2018 fordelt på antall dager

År	Egenmeldt 1–3	Legemeldt 1–3	Egenmeldt 4–16	Legemeldt 4–16	Legemeldt mer enn 16	Totalt
2017	1,30 %	0,06 %	0,31 %	0,51 %	3,83 %	6,02 %
2018	1,40 %	0,09 %	0,44 %	0,63 %	2,00 %	4,55 %

### 4.8.4 Lærlinger i staten

Lånekassen samarbeider med Kompetanse Norge og Meteorologisk institutt om inntak av lærlinger i kontor- og administrasjonsfaget. Lånekassen koordinerer samarbeidet, og har arbeidsgiveransvar. I 2018 har vi hatt tre lærlinger i kontor- og administrasjonsfaget. To lærlinger er andreårs lærlinger og én er førsteårslærling.

Ordningen med virksomhetssamarbeid om opplæring er attraktivt og nyttig for lærlinger. De får unik kompetanse og innsikt i ulike statlige virksomheter.

Høsten 2018 ble Lånekassen godkjent som lærebedrift i mediegrafikerfaget, som betyr at vi i 2019 vil rekruttere lærlinger både til kontor- og administrasjon og mediegrafikerfaget.

#### 4.8.5 Leder- og medarbeiderutvikling

Ledergruppen har utarbeidet et opplegg for lederutvikling i 2018 og 2019. Det er gjennomført fire dagsamlinger, tre i 2018 og foreløpig én i 2019. Alle ledere og fagledere i Lånekassen deltar på samlingene. Målet med ledersamlingene er «et mer samlet lederskap i Lånekassen».

Lederutviklingen i 2018 har vært i egen regi, og samlingene skal bidra til at alle lederne i Lånekassen

- har en felles forståelse for fremtidsmuligheter, rammebetingelser og muligheter for Lånekassens utvikling i et langsiktig perspektiv.
- har en aktiv dialog om medarbeidernes rolle i helheten, og legger til rette for effektiv samhandling.
- deltar aktivt i diskusjonen av strategisk viktige problemstillinger.

Lånekassen skal ha ansatte som tar et ansvar for kvalitet, forbedring og utvikling, og ha kompetanseutvikling som ivaretar dette. Utviklingen av ansatte er en del av systematisk dialog mellom leder og medarbeider. Alle avdelinger har et konsept for individuelle utvikling, som en del av medarbeiderutviklingen. Direktøren har individuell oppfølging med lederne i toppledergruppen i forbindelse med de fire styringssamtalene som gjennomføres i løpet av året.

#### 4.8.6 Arbeidsmiljøundersøkelse

I april 2018 ble Lånekassens periodiske arbeidsmiljøundersøkelse gjennomført. For første gang benyttet vi oss av Difis verktøy for arbeidsmiljøundersøkelser, Avant. Hovedresultatene for Lånekassen samlet var gode på hovedparameterne engasjement og gjennomføringsevne.

Alle enheter har utarbeidet egne oppfølgingsplaner på grunnlag av «sine» resultater i undersøkelsen. De følges opp lokalt, kommuniseres i styringsdialoger og rapporteres i årsrapport.

#### 4.8.7 Inkluderingsdugnad

Som del av regjeringens arbeid med inkluderingsdugnaden, slik den er formulert i Jeløya-plattformen, er det nå et konkret mål om at minst fem prosent av de nyansatte i staten, skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller «hull i CV-en». Målet kom i supplerende tildelingsbrev gjeldende fra 1. juli 2018. Lånekassen har i 2018 innført rutiner og arbeidsformer som tar sikte på å nå målene i inkluderingsdugnaden, og har i løpet av året rekruttert to personer innen målgruppen.

#### 4.8.8 Tverrfaglige arbeidsgrupper

##### 4.8.8.1 Referansegruppe for ID forvaltning

Lånekassen har en representant i en referansegruppe for ID forvaltning, som avholdt sitt første møte i mai 2018. Skate (Styring og koordinering av tjenester i e-forvaltning) har tatt initiativ til etablering av en koordineringsgruppe for ID forvaltning (KoID). Medlemmene i KoID er Politidirektoratet (POD), Utlendingsdirektoratet (UDI), Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) og Skattedirektoratet (SKD), og består av strategiske ledere på nivå 2. Skattedirektoratet vil de to første årene ha en sekretariatsfunksjon. Referansegruppens oppgave er å gi råd og veiledning inn i arbeidet for å sikre et best mulig grunnlag for å skape en helhetlig nasjonal identitetsforvaltning.

##### 4.8.8.2 DIFI – arbeidsgruppe for digitaliseringsvennlig regelverk

Arbeidet har høsten 2018 i særlig grad vært rettet mot innspill til forvaltningslovutvalget for å forsøke å påvirke utvalget til å sikre at nytt regelverk legger til rette for fremtidens behov for deling av data, tjenestekjeder, tydelige hjemler for automatisert saksbehandling osv. I tillegg har

arbeidsgruppen innhentet informasjon om andre lands tiltak for digitaliseringsvennlig regelverk og gitt innspill til DIFI sitt arbeid med konsekvensutredningen (KVU) for satsing på digitalisering og deling av data. KVU ble vedtatt i desember 2018 og prosjektet hadde kick-off rett før jul. Arbeidet starter for fullt i februar 2019, og Lånekassens deltagelse er inntil 40 % i delprosjektgruppen for digitaliseringsvennlig regelverk.

#### 4.8.8.3 Hospitering hos KD

En ansatt i regelverkseksjonen har hospitert i tre måneder i KD. Hospitering er kompetansebyggende og viktig for dialogen mellom KD og Lånekassen.

#### 4.8.8.4 Deltakelse i Skate (styring og koordinering av tjenester i e-forvaltning)

Lånekassen er medlem i Skate. Skate er et strategisk samarbeidsråd og rådgivende organ ledet av DIFI, som skal bidra til at digitalisering av offentlig sektor blir samordna og gir gevinster for innbyggere, næringsliv og forvaltningen.

#### 4.8.8.5 Tverretatlige arbeidsgrupper

Lånekassen har deltatt i flere tverretatlige arbeidsgrupper i året som har gått:

- Arbeidsgruppe ledet av KD for bedre flyt og deling av data i sektoren
- Tverretatlig samarbeid om test. Gruppe for testdata
- Etablering av felles API-katalog (underlagt Skate)
- Revisjon av standard for begrepsbeskrivelser og begrepsutveksling (DIFI)

## 5 Vurdering av fremtidsutsikter

---

Lånekassens primære samfunnsoppdrag er å gjøre utdanning mulig. Dette er oppdraget vi forvalter i dag og oppdraget vi skal forvalte i årene som kommer. Vi sitter på unik kunnskap og innsikt som kan brukes i arbeidet med å sikre treffsikre ordninger for framtidens kompetansebehov.

For å opprettholde et godt velferdssamfunn er Norge avhengig av å ha flest mulig i arbeid. Raskere endringer i teknologi, omstillingstakt i arbeidslivet og flere som står lenger i arbeid, medfører økt kompetansebehov og påfyll av kompetanse i samfunnet for å løse framtidens utfordringer.

Vi har lenge sett at nye utdanningsformer og -tilbud utfordrer de finansieringsordningene vi har i dag. Dersom Lånekassen skal fortsette å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse, må vi utrede hvordan vi kan tilby fleksible ordninger – både for voksne med behov for etter- og videreutdanning og for studenter –, og bidra med finansieringsordninger som sikrer at vi både vekter individuelle behov og samfunnsbehov. Lånekassens støtteordninger skal være et virkemiddel mot utenforskap, fordi utdanning sikrer muligheten til å delta i samfunns- og arbeidsliv.

For å møte morgendagens behov er det helt nødvendig å kunne sette av ressurser til innovasjon og utvikling. Bare slik kan vi finne smarte løsninger som sikrer bedre tjenester for framtidens kunder. Den nye generasjonen kunder kommer til å ha store forventninger til løsningene vi tilbyr, men trolig ikke være så opptatt av hvem som tilbyr dem; «det skal bare funke». Et tett samarbeid med andre tjenesteleverandører i og utenfor utdanningssektoren vil derfor være nødvendig for å levere enkle og raske tjenester til kundene våre.

Rammene i offentlig sektor forutsetter at vi må få til mer for mindre. Lånekassen har en svært krevende budsjettsituasjon de nærmeste årene. Vi vil i 2019 og 2020 få et sammenfall av flere ekstraordinære kostnader, blant annet flytting til nye lokaler for flere av kontorstedene og anskaffelse av nye IT driftsavtaler. Videre vil det være et stort behov for vedlikehold og utskifting av deler av

kjernesystemene de nærmeste årene. Stramme økonomiske rammer er Lånekassens største utfordring i tiden som kommer, og utgjør en risiko for evnen til å levere på samfunnsoppdraget.

Graden av maskinell behandling er allerede svært høy for mange sakstyper, og det er dyrt og komplisert å få til ytterligere maskinell behandling på disse sakstypene uten at regelverket samtidig endres og tilrettelegges bedre for maskinell behandling. Derfor erkjenner vi at nye gevinster må søkes på andre måter. Kanskje er det helt nye prosesser som er svaret, eller bredere samarbeid om data og tjenester. Dette vil vi utforske i tiden som kommer.

Vi har stor tro på at den teknologiske utviklingen vil bringe nye, positive muligheter. Som en av de første offentlige virksomhetene har vi tatt i bruk kunstig intelligens (maskinlæring) for å effektivisere driften. Det er gjort med godt resultat i bokkontrollen, og det utforskes nå om maskinlæring kan tas i bruk på andre områder av saksbehandlingen. Nye muligheter tror vi også det vil bringe at vi flytter systemene våre ut i «offentlig sky», et prosjekt hvor vi er svært tidlig ute som offentlig virksomhet.

Lånekassen utvikler i 2019 et fremtidsbilde og en ny virksomhetsstrategi hvor framtidens utfordringer adresseres og hvor kursen inn i framtida stakes ut. Vi skal sikre god forvaltning, samtidig som vi skal håndtere utfordringer og dra nytte av de mulighetene som åpner seg. Det er krevende, men med omstillingsdyktige og kompetente medarbeidere som hele tiden jobber for at Lånekassen skal bli enda bedre, beveger vi oss mot målet. Vi skal bidra til å gjøre utdanning mulig, også i et fremtidsbilde vi ennå ikke helt kjenner.

## 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 seksjoner 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 frem av utdanningsstøttelovens<sup>21</sup> 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 utbetales støtte til studenter i høyere utdanning og elever uten ungdomsrett i videregående opplæring som lån, der en andel av lånet kan gjøres om 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 frem eget regnskap.

---

<sup>21</sup> Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr. 37

### 6.1.3 Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra Kunnskapsdepartementet i *Virksomhets- og økonomiinstruks for 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 2018 en netto låneportefølje<sup>22</sup> på 183,9 milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 163 milliarder kroner, dvs. nåverdi av fremtidige innbetalinger av kundenes gjeld. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 20,9 milliarder kroner. Av dette er 19 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (fremtidig omgjøring til stipend, sletting av renter for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 2 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko. I tillegg kommer beregnet overkurs på +90 millioner kroner.

#### 6.1.4.2 Bevilgningsrapporteringen

I 2018 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 33,74 milliarder kroner (jf. oppstillingen i pkt. 6.3). Det ble bevilget 33,46 milliarder kroner, som gir et avvik på -277 millioner kroner (-0,8 prosent).

Vi hadde større avvik (mer enn 5 prosent og/eller mer enn 5 millioner kroner) på enkelte budsjettområder mellom bevilgning og utbetaling/innbetaling i 2018. Disse avvikene omtales på de neste sidene.

#### Utgiftsbevilgninger – Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 6,9 millioner kroner/avvik 1,7 prosent): Mindreforbruket på posten i 2018 knytter seg til flere forhold, og nedenfor nevnes hovedområdene med vesentlig avvik i forhold til budsjett. Innenfor IT-teknisk drift av infrastruktur og kjernesystemer, inkludert tekniske produksjonskostnader i saksbehandlingen (signering, eksterne oppslag, print, skanning mm), har det vært et mindreforbruk på om lag 3,7 mill. kroner. De viktigste årsakene til mindreforbruket er reduserte kostnader til eksterne oppslag, refusjoner fra driftsleverandører, og mindre kjøp av konsulenttjenester til deler av driften som følge av kommende flytting av driftsmiljøene til nye leverandører. Konsulenttjenester til videreutvikling og forvaltning av kjernesystemene samt til anskaffelse av nye IT-driftsløsninger, ble samlet sett 4,3 mill. kroner lavere enn budsjettet. Den viktigste forklaringsvariabelen er at organisasjonen ikke har hatt kapasitet til å tilrettelegge for like mange utviklingsoppgaver som planlagt, og dermed ikke hatt behov for like mye konsulenttjenester. Videre har en oppbemanning i IT-avdelingen bidratt til å redusere behovet for eksterne konsulenter på andre områder. Portokostnadene ble 1,2 mill. kroner lavere enn budsjettet grunnet en større reduksjon av antall papirfakturaer enn estimert. Det har videre vært flere mindre avvik som netto har bidratt til et merforbruk på om lag 2,3 mill. kroner. Det viktigste elementet var beslutningen om å oppdatere PC-parken som i et ledd i restruktureringen av maskinmiljøene hos driftsleverandørene og forberedelse til ny driftsløsning i sky. Dette er tiltak som på sikt vil kunne gi reduserte driftskostnader.
- Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning (merforbruk 89,0 millioner kroner, avvik 2,8 prosent): Merforbruket på 89 mill. kroner skyldes i hovedsak flere mottakere av flyktningstipend og ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne enn det antall som var lagt til grunn for anslagene. Ut over dette er det høyere utbetaling av forsørgerstipend enn lagt til grunn for bevilgningen.

<sup>22</sup> Netto låneportefølje tilsvarer utlån (statsbanker) og opptjent renteinntekt se note 8.

- Post 71 Andre stipend, overslagsbevilgning (merforbruk 12,7 millioner kroner, avvik 1,8 prosent): Merforbruket skyldes høyere utbetaling av stipend til skolepenger i utlandet, og stipend til elever ved internasjonale skoler (videregående opplæring) samt språkstipend enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 72 Rentestøtte, overslagsbevilgning (merforbruk 5,5 millioner kroner, avvik 0,5 prosent). Kostnadene ved å gi rentefrie lån føres på kap. 2410 post 72. Når låntakerne avslutter utdanningen tar det noen måneder før det lages nedbetalingsplan for den enkelte kunden. Lånet settes da rentebærende, med virkning fra første månedsskifte etter at utdanningen ble avsluttet. Rentekostnaden for perioden fra utdanningen ble avsluttet frem til nedbetalingsplanen 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. Avviket på 72-posten skyldes blant annet at flere lån ble satt rentebærende noe tidligere enn forutsetningene for budsjettet.
- Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (merforbruk 59,7 millioner kroner, avvik 8,6 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Merutgift skyldes hovedsakelig en økning i antall tilbakebetalere som har fått ettergivelse på grunn av uførhet i forhold til tidligere anslag. I tillegg ble det ettergitt mer gjeld på grunn av dødsfall og det ble slettet mer renter i siste kvartal 2018 enn det som ble lagt til grunn for anslagene.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merforbruk 117,3 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen. I tillegg ble det innbetalt mindre renter påløpt i 2018 (denne periode) enn antatt i omgrupperingen.

### Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 29 Termingebyr, (mindreinntekt 1,5 millioner kroner, avvik 11,8 prosent): Mindreinntekten skyldes en noe høyere andel kunder med avtalegiro enn det som ble lagt til grunn for anslagene. Kunder som benytter eFaktura og avtalegiro betaler ikke termingebyr.
- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merinntekt 121,3 millioner kroner, avvik 1,2 prosent): Merinntekten på posten skyldes i hovedsak at innbetalte avdrag og rettighetsbaserte ettergivelser på kap. 2410 post 73 ble høyere enn lagt til grunn i anslagene.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 13,7 millioner kroner, avvik 0,2 prosent): Merinntekten på posten skyldes en høyere andel omgjøringer fra lån til utdanningsstipend enn det som lå til grunn for anslaget. 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 5,0 millioner kroner, avvik 0,1 prosent):  
Mindreinntekten på posten skyldes hovedsakelig lavere brutto rentestøtte enn det som ble lagt til grunn i fjerde kvartal 2018, dette som følge av en lavere beholdning av ikke-rentebærende lån enn anslått.

### 6.1.4.3 Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 370,2 millioner kroner for 2018. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 12,3 milliarder kroner.

Netto utbetalt lån har økt med 471,8 millioner kroner fra 2017. Økningen skyldes økning i utlån med 1 338 millioner kroner, mens innbetalte avdrag og overført fra konverteringsfondet endres med 866,4 millioner kroner, netto 471,8 millioner kroner.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten gir en inntektsøkning på 97,4 millioner kroner. Inntektsøkningen skyldes i hovedsak økt renteinntekter som følge av høyere lånebeholdninger.

### 6.1.5 Revisjon

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

Revisjonsberetning for Lånekassen og for Konverteringsfondet utstedes fra Riksrevisjonen senest 1. mai 2019. Fra regnskapsåret 2016 er revisjonsberetningen ikke lenger underlagt utsatt offentlighet. Dette betyr at revisjonsberetningen og all underliggende korrespondanse knyttet til den finansielle revisjonen er offentlig informasjon fra dette tidspunkt.

Oslo 15.03.2019

I styret for Statens lånekasse for utdanning

  
Seunn Smith-Tønnessen

leder

  
Dag Arne Kristensen

nestleder

  
Vegard Iversen

medlem

  
Wenche Jacobsen

medlem

  
Fam Karine Heer Aas

medlem

Hanna Flood

medlem



Erik Storø

medlem



Brit Solem

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 2018 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 frem 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 fremkommer 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 3.7.1. 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

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2018	Merutgift (-) og mindretgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	409 474 000	402 537 031	6 936 969
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	3 089 714 000	3 178 743 006	-89 029 006
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	701 272 000	714 009 835	-12 737 835
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	1 068 343 000	1 073 845 145	-5 502 145
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	631 193 000	690 911 804	-59 718 804
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	346 200 000	346 136 153	63 847
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	27 213 772 000	27 331 104 184	-117 332 184
Sum utgiftsført					33 459 968 000	33 737 287 158	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2018	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	31 655 000	31 655 263	263
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	14 279 000	12 773 785	-1 505 215
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	108 643 000	107 549 365	-1 093 635
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	10 303 921 000	10 425 249 106	121 328 106
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av studielån til stipend	A	6 705 054 000	6 718 811 417	13 757 417
5617	Renter fra Statens lånekasse	80	Renter	A	4 077 206 000	4 072 173 196	-5 032 804
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			3 866	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift			28 793 102	
Sum inntektsført					21 240 758 000	21 397 009 101	
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>12 340 278 057</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					18 942 349 248	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-30 691 607 678	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					-591 019 626	
Sum rapportert						0	
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)</b>							
Konto	Tekst				2018	2017	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				183 862 320 050	173 675 276 390	10 187 043 661
702950	Mellomværende med statskassen				12 945 625	603 965 251	-591 019 626

## Note A – Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
2410 01	11 750 000	397 724 000	409 474 000
2410 70		3 089 714 000	3 089 714 000
2410 71		701 272 000	701 272 000
2410 72		1 068 343 000	1 068 343 000
2410 73		631 193 000	631 193 000
2410 74		346 200 000	346 200 000
2410 90		27 213 772 000	27 213 772 000
<b>Sum kap 2410</b>	<b>11 750 000</b>	<b>33 448 218 000</b>	<b>33 459 968 000</b>
5310 04		31 655 000	31 655 000
5310 29		14 279 000	14 279 000
5310 89		108 643 000	108 643 000
5310 90		10 303 921 000	10 303 921 000
5310 93		6 705 054 000	6 705 054 000
<b>Sum kap 5310</b>		<b>17 163 552 000</b>	<b>17 163 552 000</b>
5617 80		4 077 206 000	4 077 206 000
<b>Sum kap 5617</b>		<b>4 077 206 000</b>	<b>4 077 206 000</b>

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Merutgift(-)/ mindretgift etter avgitte belastningsfullmakter	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp <sup>23</sup>	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
241001	Kan benyttes under post 45	6 936 969	6 936 969	6 936 969	19 886 200	6 936 969
241070	Overslagsbevilgning	-89 029 006	-89 029 006	Ikke aktuell		
241071	Overslagsbevilgning	-12 737 835	-12 737 835	Ikke aktuell		
241072	Overslagsbevilgning	-5 502 145	-5 502 145	Ikke aktuell		
241073	Overslagsbevilgning	-59 718 804	-59 718 804	Ikke aktuell		
241074		63 847	63 847	Ikke aktuell		
241090	Overslagsbevilgning	-117 332 184	-117 332 184	Ikke aktuell		
531004		263	263	Ikke aktuell		
531029		-1 505 215	-1 505 215	Ikke aktuell		
531089		-1 093 635	-1 093 635	Ikke aktuell		
531090		121 328 106	121 328 106	Ikke aktuell		
531093		13 757 417	13 757 417	Ikke aktuell		
561780		-5 032 804	-5 032 804	Ikke aktuell		

### Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

#### Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2018 gitt fullmakter til Kunnskapsdepartementet, og følgende tilsagnsfullmakter er delegert til Lånekassen:

- Fullmakt til å gi tilsagn til å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2019 etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2018, jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70, 71, 72 og 90, samt kap. 5617, post 80. Se tilsagnsfullmakt nr. 3 i Innst. 12 S (2017-2018), jf. Prop. 1 S (2017-2018).
- Fullmakt til å gi tilsagn til å omgjøre lån til stipend første halvår 2019 etter de satsene som blir fastsatt for andre halvår 2018, jf. kap. 2410, post 50. Se tilsagnsfullmakt nr. 4 i Innst. 12 S (2017-2018), jf. Prop. 1 S (2017-2018).

#### Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 6 936 969. Da dette beløpet er under grensen på 5 prosent, regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjettår. 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.

<sup>23</sup> 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.

## 6.4 Oppstilling av artskontorapporteringen

	Note	2018	2017
<i>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	31 655 263	25 743 934
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>		<b>31 655 263</b>	<b>25 743 934</b>
<i>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetalinger til lønn	2	237 511 193	221 889 347
Andre utbetalinger til drift	3	164 301 771	162 314 935
<b>Sum utbetalinger til drift</b>		<b>401 812 964</b>	<b>384 204 282</b>
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>370 157 701</b>	<b>358 460 348</b>
<i>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetaling av finansinntekter	4	2	8
<b>Sum investerings- og finansinntekter</b>		<b>2</b>	<b>8</b>
<i>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetaling til investeringer	5	741 278	963 409
Utbetaling av finansutgifter	4	2 790	2 705
<b>Sum investerings- og finansutgifter</b>		<b>744 069</b>	<b>966 114</b>
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>744 067</b>	<b>966 106</b>
<i>Netto utbetalt utlån</i>			
Netto utbetalt utlån	9	10 187 043 661	9 715 264 916
<b>Sum netto utbetalt utlån</b>		<b>10 187 043 661</b>	<b>9 715 264 916</b>
<i>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning</i>			
<i>Inntekter vedrørende låneordning</i>			
Renteinntekter	6	2 805 472 683	2 729 446 319
Renteinntekter – rentestøtte	6	1 266 700 513	1 247 960 757
Gebyrinntekter	6	120 323 150	117 706 512
<b>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</b>		<b>4 192 496 346</b>	<b>4 095 113 588</b>
<i>Kostnader vedrørende låneordning</i>			
Rentekostnader – rentestøtte	7	1 073 845 145	1 049 751 086
Tap på utlån	7	346 116 153	380 044 784
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</b>		<b>1 419 961 298</b>	<b>1 429 795 870</b>
<b>Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)</b>		<b>2 772 535 048</b>	<b>2 665 317 718</b>
<i>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	4 583 664 645	4 110 280 137
<b>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		<b>4 583 664 645</b>	<b>4 110 280 137</b>
<i>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		3 866	2 915
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		28 793 102	26 679 743
<b>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</b>		<b>28 796 968</b>	<b>26 682 657</b>
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>12 340 278 057</b>	<b>11 492 971 132</b>

Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld	Note	2018	2017
Fordringer	8	103 040 815	691 675 346
Skyldig skattetrekk	8	-9 224 551	-8 764 586
Skyldige offentlige avgifter	8	-70 176	-72 511
Annen gjeld	8	-80 800 463	-78 872 998
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>		<b>12 945 625</b>	<b>603 965 251</b>

### Note 1 – Innbetalinger fra drift

	2018	2017
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-midler	31 655 263	25 743 934
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	<b>31 655 263</b>	<b>25 743 934</b>
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>31 655 263</b>	<b>25 743 934</b>

### Note 2 – Utbetalinger til lønn

	2018	2017
Lønn	195 134 115	188 444 245
Arbeidsgiveravgift	28 793 102	26 679 743
Pensjonsutgifter <sup>24</sup>	16 037 283	11 879 594
Sykepenger og andre refusjoner	-6 469 857	-9 233 558
Andre ytelser	4 016 550	4 119 323
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>237 511 193</b>	<b>221 889 347</b>
Antall årsverk <sup>25</sup>	315	313

<sup>24</sup> Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse ble oppjustert fra 6,75 prosent til 8,9 prosent fra 2017 til 2018. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

<sup>25</sup> Ett årsverk defineres som en person i 100 prosent stilling i et helt år. Det regnes 1 950 timer per år og 162,50 timer per mnd. Overtid og egenmelding tas med i beregningen den måneden man jobber overtid eller er borte. Årsverksberegningen reduseres ikke av ferieuttak, avspasering av fleksitid eller overtid/reisetid til avspasering. Årsverksberegningen reduseres for alt annet fravær ≥ 1 dag, også for sykefravær. Om fraværet/permisjonen er med eller uten lønn, er uten betydning for beregningen.

### Note 3 – Andre utbetalinger til drift

	2018	2017
Husleie	16 937 668	16 782 920
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler <sup>26</sup>	546 234	1 180 009
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler <sup>27</sup>	6 495 005	5 797 732
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	853 337	779 263
Mindre utstyrsanskaffelser <sup>28</sup>	7 105 556	1 456 227
Leie av maskiner, inventar og liknende	7 231 965	7 739 077
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne 11-md. studiestøtte <sup>29</sup>	0	3 251 491
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne for øvrig	103 697 017	102 486 826
Reiser og diett	3 593 780	3 309 170
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto m.m.	13 791 310	15 236 829
Medlemskontingenter og gaver	262 582	232 598
Transaksjonskostnader	3 787 318	4 062 794
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>164 301 771</b>	<b>162 314 935</b>

### Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

	2018	2017
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	2	8
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

	2018	2017
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	2 637	1 943
Valutatap	153	762
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>2 790</b>	<b>2 705</b>

### Note 5 – Utbetaling til investeringer

	2018	2017
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar	394 332	535 043
Videokonferanseutstyr	346 946	428 366
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>741 278</b>	<b>963 409</b>

<sup>26</sup> I 2017 ble det foretatt ombygninger ved hovedkontoret som følge av omorganiseringen. I tillegg ble det i 2017 gjort tilpasninger for å optimalisere arealene ved Trondheimskontoret etter vedtak om stenging av ekspedisjonen.

<sup>27</sup> I 2017 var a-konto beløpene for diverse «andre utgifter til drift av eiendom og lokaler» underestimert. I 2018 ble underdekningen for 2017 betalt, samtidig som de nye a-konto-beløpene, for 2018, ble justert opp i tråd med regnskap 2017. I tillegg var det en vesentlig økning i strøm- og oppvarmingsutgifter i 2018 sammenliknet med 2017.

<sup>28</sup> I 2018 ble det investert i anskaffelser av bærbare og stasjonære arbeidsstasjoner til ansatte som tidligere brukte tynnklienter. Formålet med dette var å fase ut Citrix tynnklient miljø for å redusere driftskostnader hos infrastrukturleverandør, tilrettelegge for overgang til drift i ny Skyløsning og strukturere portefølje av arbeidsstasjoner i forkant av flytting.

<sup>29</sup> Utviklingsmidler tilknyttet gradvis innføring av 11 måneders studiestøtte var tildelt på 45-post i 2017 og derfor spesifisert i regnskapet.



## Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	2018	2017
Purregebyr	107 549 365	101 923 911
Termingebyr	12 773 785	15 782 600
<i>Sum gebyrinntekter</i>	<i>120 323 150</i>	<i>117 706 512</i>
Renteinntekter	2 805 472 683	2 729 446 319
Renteinntekter – rentestøtte	1 266 700 513	1 247 960 757
<i>Sum renteinntekter</i>	<i>4 072 173 196</i>	<i>3 977 407 076</i>
<b>Sum gebyr- og renteinntekter</b>	<b>4 192 496 346</b>	<b>4 095 113 588</b>

Rentene i Lånekassen blir fastsatt på grunnlag av et gjennomsnitt av de fem beste tilbudene om boliglån i markedet. Dette gjennomsnittet kalles basisrenten. Fra basisrenten blir det trukket 0,15 prosentpoeng. Dette beregningsgrunnlaget gjelder både flytende og fast rente i Lånekassen. Både flytende og fast rente blir fastsatt annenhver måned.

Det er Finanstilsynet som observerer utviklingen av boliglånsrentene og fastsetter rentesatsene i Lånekassen. Modellen baserer seg på data som bankene er forpliktet til å rapportere inn til Finansportalen.

Observasjonsperioden for flytende rente er to måneder, med to måneders opphold før renten trår i kraft. For fast rente er observasjonsperioden på én måned, med én måneds opphold før virkedato.

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelsesrenteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året av Finansdepartementet, med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på minst 8 prosentpoeng. Forsinkelsesrenten var 8,5 prosent i både første og andre halvår 2018. Dersom lånet blir sagt opp, vil det fra oppsigelsen løpe forsinkelsesrenter av hele gjelden.

Rentestøtte blir beregnet og er et uttrykk for hvor mye staten subsidierer lånedelen av støtteordningene ved at utdanningslån er rentefrie i utdanningstiden. Kostnaden dekkes under post 72 rentestøtte, jf. note 7.

Ordinære rentesatser i 2018 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11.–31.12.2018	2,002 %	2,345 %	2,687 %	3,164 %
01.09.–31.10.2018	2,041 %	2,305 %	2,657 %	3,125 %
01.07.–31.08.2018	2,080 %	2,325 %	2,677 %	3,144 %
01.05.–30.06.2018	2,159 %	2,315 %	2,677 %	3,144 %
01.03.–30.04.2018	2,168 %	2,159 %	2,433 %	2,969 %
01.01.–28.02.2018	2,168 %	2,168 %	2,433 %	3,008 %

## Note 7 – Kostnader låneordning, tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	2018	2017
Rentestøtte <sup>30</sup>	1 073 845 145	1 049 751 086
Tap på utlån	346 116 153	380 044 784
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning</b>	<b>1 419 961 298</b>	<b>1 429 795 870</b>

<sup>30</sup> I 2018 er beregnet rentestøtte kr 1 266 700 513 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning er kr 192 855 368. Tilsvarende tall for 2017 er beregnet rentestøtte med kr 1 247 960 757 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning med kr 198 209 671.

	2018	2017
Utdanningsstipend	3 178 743 006	2 798 181 756
Andre stipend	714 009 835	737 798 085
<b>Sum stipend</b>	<b>3 892 752 841</b>	<b>3 535 979 841</b>
Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og sletting av rente)	690 911 804	574 300 296
<b>Sum stipend og avskrivninger</b>	<b>4 583 664 645</b>	<b>4 110 280 137</b>

### Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått eksamen. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet og fremkommer som en del av netto utbetalte utlån i artskontorrapporten, jf. note 9 og 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:

	2018	2017
Stipend til elever og studenter	3 892 752 841	3 535 979 841
Konvertert fra lån til stipend <sup>31</sup>	6 718 811 417	6 439 736 445
<b>Samlede stipendkostnader pr. år</b>	<b>10 611 564 258</b>	<b>9 975 716 286</b>

### Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2018	2017
Ettergivelse for lærere	20 930 005	20 213 473
Ettergivelse, distriktsettergivelse <sup>32</sup>	111 382 560	102 931 281
Ettergivelse, kvoteordning <sup>33</sup>	47 733 370	26 679 350
Ettergivelse pga. dødsfall	69 006 021	57 116 277
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	322 532 037	265 878 429
Rentefritak	118 850 568	100 983 882
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	477 242	497 604
<b>Sum avskrivninger</b>	<b>690 911 804</b>	<b>574 300 296</b>

### 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 studielån vil normalt være forbundet med en høyere tapsrisiko enn ordinære, pantesikrede banklån hvor långiver har hatt anledning til å vurdere kundenes kredittverdighet på forhånd.

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 lettelsler i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

<sup>33</sup> Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingsssentral på permanent basis<sup>34</sup>. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler i tilbakebetalingsforskriften kapittel 6 med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

	2018	2017
Avskrevet som tap, uerholdelig	5 642 428	13 968 904
Avskrevet som tap, gjeldsordning	66 345 975	60 602 908
Avskrevet som tap og overført til SI	274 147 750	305 472 971
<b>Tap på utlån 2018</b>	<b>346 136 153</b>	<b>380 044 784</b>
Avskrivning uten hjemmel (tilbakebetaling av startstipend)	-20 000	-
<b>Tap på utlån</b>	<b>346 116 153</b>	<b>380 044 784</b>

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig fremgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingsssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2018 ble 1 482 kunder permanent overført til Statens innkrevingsssentral.

## Note 8 – Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	2018	2018	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Utlån (statsbanker)	182 172 537 899	0	182 172 537 899
<b>Sum</b>	<b>182 172 537 899</b>	<b>0</b>	<b>182 172 537 899</b>
<i>Omløpsmidler</i>			
Kundefordringer	111 705	0	111 705
Opptjent renteinntekt	1 689 782 151	0	1 689 782 151
Andre fordringer	103 040 815	103 040 815	0
<b>Sum</b>	<b>1 792 934 671</b>	<b>103 040 815</b>	<b>1 689 893 856</b>
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-182 172 537 899	0	-182 172 537 899
<b>Sum</b>	<b>-182 172 537 899</b>	<b>0</b>	<b>-182 172 537 899</b>
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Rentegjeld til staten	-1 689 782 151	0	-1 689 782 151
Leverandørgjeld	-6 385 844	0	-6 385 844
Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk	-8 623 355	-9 224 551	601 196
Skyldige offentlige avgifter	-70 241	-70 176	-65
Annen kortsiktig gjeld	-80 597 179	-80 800 463	203 284
<b>Sum</b>	<b>-1 785 458 770</b>	<b>-90 095 190</b>	<b>-1 695 363 580</b>
<b>Sum</b>	<b>7 475 901</b>	<b>12 945 625</b>	<b>-5 469 724</b>

Andre fordringer består av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 25,6 millioner kroner, opptjente gebyrinntekter på 78,1 millioner kroner og andre interimsposter på - 0,6 millioner kroner. I 2017 var Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 615,2 millioner kroner. Forskjellen skyldes at det var et langt høyere beløp som ble omgjort til stipend i desember 2017

<sup>34</sup> Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingsssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2018 var innkrevingsresultatet 241 millioner kroner på denne posten.

sammenliknet med desember 2018. Dette skyldes at en del av omgjøringen ble kjørt senere enn normalt i 2017.

Annen kortsiktig gjeld består hovedsakelig av ikke-inntektsførte gebyrer på 78,1 millioner kroner og periodisering av leverandørgjeld bokført i 2019 med 2,5 millioner kroner.

## Note 9 – Netto utbetalt lån

### Endring i lånebeholdningen

	2018	2017
Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	27 331 104 184	25 992 932 613
Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-10 425 249 106	-9 837 931 251
Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-6 718 811 417	-6 439 736 445
<b>Netto utbetalt lån</b>	<b>10 187 043 661</b>	<b>9 715 264 916</b>

Lånekassens utlånsportefølje består hovedsakelig av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen, samt opptjente, ikke-betalte renter og gebyrer. I tillegg er det inkludert noen ikke-rentebærende lån og omkostninger til kunder i tilbakebetalingsfasen. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2018 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente (se også note 6). Man kan litt forenklet inndele lånebeholdningen slik:

	2018	2017
Ikke-rentebærende lån <sup>35</sup>	51 783 513 046	49 787 549 640
Øvrig lånebeholdning inkl. ikke-betalte renter, omkostninger og gebyrer:		
- flytende rente	121 474 116 110	110 750 395 415
- 3 års fast rente	1 500 642 290	2 872 379 011
- 5 års fast rente	3 131 232 923	3 877 132 012
- 10 års fast rente	6 050 924 949	6 464 679 237
<b>Totale utlån</b>	<b>183 940 429 317</b>	<b>173 752 135 315</b>

## Note 10 – Konverteringsfondet

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

Konverteringsfondet er etablert som et selvstendig fond med egne statutter og regnskap. Årsregnskapet til fondet publiseres på Lånekassens nettside.

<sup>35</sup> Derav lån til kunder i utdanning med kr 51 204 953 938 i 2018 og 49 255 234 452 i 2017.

### Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 6 719 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2018, jf. note 7 og 9. Det er betalt 7 308 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2018. 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 7 356 millioner kroner per 31.12.2018 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.