



# ÅRSRAPPORT 2019

Statens lånekasse for utdanning

## Innhold

1	Styrets beretning.....	1
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....	3
2.1	Om 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	Virksomhetskommunikasjon .....	10
3.1.4	Forbedringer i kundetjenestene .....	11
3.1.5	Vedtaks kvalitet .....	12
3.2	En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene .....	18
3.2.1	Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet .....	18
3.2.2	Nye lokaler for hovedkontoret, Trondheim, Ørsta og Tromsø.....	19
3.2.3	IKT.....	19
3.2.4	Produkt- og forretningsutvikling.....	21
3.3	Utvikling av utdanningsstøtteordningene .....	23
4	Styring og kontroll i virksomheten .....	24
4.1	Styring og risikostyring .....	24
4.2	Data og informasjonsforvaltning .....	24
4.3	Arbeidslivskriminalitet.....	25
4.4	Internkontrollsystemet .....	25
4.5	Personvernombudet.....	25
4.6	Samfunnssikkerhet og beredskap .....	25
4.6.1	Status informasjonssikkerhet 2019 .....	26
4.7	Personalmessige forhold.....	26
4.7.1	Organisasjonsendringer.....	26
4.7.2	Inkluderende arbeidsliv .....	28
4.7.3	Inkluderingsdugnad .....	28
4.7.4	Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne .....	28
4.7.5	Turnover .....	28
4.7.6	Pensjonsalder.....	28
4.7.7	Arbeid mot diskriminering og for mangfold .....	29

4.7.8	Sykefravær .....	30
4.7.9	Lærlinger i staten .....	30
4.7.10	Leder- og medarbeiderutvikling.....	30
4.7.11	Tverrfaglige arbeidsgrupper .....	31
4.7.12	Tverretatlige arbeidsgrupper .....	31
5	Fremtidsutsikter .....	32
6	Årsregnskap.....	34
6.1	Styrets kommentarer til årsregnskapet .....	34
6.1.1	Formål .....	34
6.1.2	Konverteringsfondet.....	34
6.1.3	Bekreftelse.....	34
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet .....	34
6.1.5	Revisjon.....	36
6.2	Prinsippnote årsregnskapet.....	38
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen .....	38
6.2.2	Artskontorapporteringen .....	38
6.3	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen .....	39
6.4	Oppstilling av artskontorapporteringen .....	42

## Tabeller

	side
TABELL 1: UTVALGTE VOLUMTALL 2015–2019	4
TABELL 2: NØKKELTALL DRIFTSUTGIFTER	4
TABELL 3: PARAMETERE, RESULTATKRAV OG RESULTATER	5
TABELL 4: PARAMETERE, RESULTATKRAV OG RESULTATER FOR BEHANDLINGSTID FOR..	6
TABELL 5: GJENNOMSNITTLIG BEHANDLINGSTID	7
TABELL 6: MÅLBILDET MED RESULTATER FOR SVARTID PÅ HENVENDELSER	8
TABELL 7: ANTALL PERSONER SOM HAR PENSJONERT SEG OG GJENNOMSNITTLIG PENSJON..	29
TABELL 8 A) OG B): LØNN, MIDLERTIDIGE STILLINGER OG STILLINGSANDEL FORDELT PÅ..	29
TABELL 9: LØNN FOR KVINNER OG MENN PÅ ULIKE STILLINGSNIVÅ 2018–2019	29
TABELL 10: SYKEFRAVÆR 2018–2019 FORDELT PÅ ANTALL DAGER	30

## Figurer

FIGUR 1. ORGANISASJONSKART PER 31.12.2019	3
FIGUR 2: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SØKNADER OM STUDIESTØTTE, SLETNING AV..	7
FIGUR 3: ANTALL ANROP OG ANDEL BESVARTE ANROP	9
FIGUR 4: INNKOMNE E-HENVENDELSER	9
FIGUR 5: BETALINGSFORM FOR FORFALLENE I DESEMBER	12
FIGUR 6: RISIKOVURDERINGER AV VEDTAK I LÅNEKASSEN	13
FIGUR 7: UTVIKLING I ANTALL KLAGESAKER OG SAKER MED MEDHOLD	15
FIGUR 8: ANTALL KUNDER MED OPPSAGT LÅN	17
FIGUR 9: DRIFTSUTGIFTER PER KUNDE, 2002–2019 (I 2019-KRONER).	18

# 1 Styrets beretning

---

Lånekassen har vist god evne til å levere innsikt på sitt ansvarsfelt, blant annet gjennom større utredningsoppdrag for Kunnskapsdepartementet i 2019. Lånekassen har utarbeidet en omfattende analyserapport som grunnlag for å utvikle studiestøtteordningene. Det er også levert konkrete forslag til hvordan Lånekassen kan utvikle og forvalte mer fleksible støtteordninger for nye målgrupper i fremtiden. Dette er viktige skritt på veien til å bli et tydeligere og mer proaktivt fagorgan. Lånekassen skal være en medspiller for kompetansesamfunnet, og tar del i samfunnsdebatten om livslang læring. Lånekassen fortsetter også å dele sin erfaring med digitalisering og bruk av ny teknologi, blant annet gjennom innspill til nasjonale områdestrategier.

Ved avslutningen av året hadde Lånekassen 1 133 400 aktive kunder, som er en økning på to prosent fra året før. Av disse mottok 414 700 støtte, mens 718 700 var tilbakebetalere. Andelen som fikk svar på søknaden sin innen to dager har holdt seg på 73 prosent, det vil si at de aller fleste fikk svar og penger på konto etter kort tid. Når det gjelder søknader som ikke lar seg behandle maskinelt, var situasjonen mer utfordrende. Målkravet på 35 dager er overholdt for 91,6 prosent av de manuelle søknadene. For å redusere behandlingstiden har Lånekassen i løpet av 2019 igangsatt ulike forbedringstiltak som det er forventet at kan gi noe effekt fremover i tid. Andel søknader om betalingsutsettelse som er ferdigbehandlet innen 26 dager er på 99,2 prosent, og i samsvar med resultatkravet. Lånekassens forvaltning og behandling av enkeltsaker vurderes å være god og i samsvar med utdanningsstøtteloven og annet regelverk.

Arbeidet med å realisere det strategiske valget om å ta Lånekassen opp i skyen har stått sentralt i 2019. Gjennom intensive og omfattende anskaffelsesprosesser har Lånekassen inngått kontrakter med nye driftspartnere for etablering og videre transformasjon av Lånekassens IT-løsninger på skyplattformen Microsoft Azure. Gjennom etablering på ny plattform i Azure vil Lånekassen kunne utnytte innebygde sikkerhetstjenester, enklere tilgang til nye mulighetsskapende tjenester, bedre utviklingsprosesser for nye studiestøtteordninger og bedre grunnlag for å skalere systemene ved høysesong. I 2019 har Lånekassen utredet og testet hvilke teknologiske og organisatoriske tiltak som er nødvendig for å komme nærmere målsetningen om å bli en datadrevet virksomhet, og sett på hvilke anvendelsesområder som kan være aktuelle å prioritere i den videre utviklingen. Dette arbeidet skal, i kombinasjon med målrettet videreutvikling av informasjonsforvaltningen, på sikt bidra til å løfte Lånekassen fra første realiserende enkelttiltak i form av utplukk til bokkontroll til data- og modelldrevne drift-, utvikling- og regelverksprosesser.

Høsten 2019 besluttet styret Lånekassens nye virksomhetsstrategi. Den nye strategien bygger blant annet på en oppdatert omverdensanalyse og et fremtidsbilde som gir en oversikt over hovedtrender som særlig vil påvirke Lånekassens arbeid frem mot 2025. Samfunnets kompetansebehov vil endres i både art og omfang, Lånekassen vil få en mer fragmentert kundemasse med nye behov og forventninger, og offentlig sektor vil møte økte krav til innovasjon, omstilling og effektivisering. Den nye virksomhetsstrategien peker ut en tydelig retning gjennom tre langsiktige ambisjoner og fem satsingsområder for å nærme seg ambisjonene. Lånekassens arbeid med strategi og strategiske prioriteringer er smidig i sin tilnærming, og det jobbes med strategidiskusjoner i ulike tidshorisonter.

Lånekassen har i 2019 fortsatt arbeidet med avvikling av seksjonene i Tromsø og Bergen og å redusere andelen ansatte ved kontoret i Oslo, i tråd med Kunnskapsdepartementets beslutning fra 2017. Omstillingen går som planlagt. Styret vil takke de ansatte for god innsats i 2019.

Oslo 10.03.2020

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen

leder



Dag Arne Kristensen

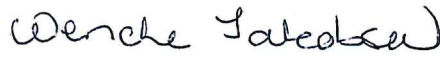
nestleder



Vegard Iversen

Vegard Iversen

medlem



Wenche Jacobsen

Wenche Jacobsen

medlem



Fam Karine Heer Aas

medlem



Tor Ole Bjerkan

medlem



Erik Storø

Erik Storø

medlem

for Erik S



Brit Solem

Brit Solem

medlem

## 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

### 2.1 Om virksomheten

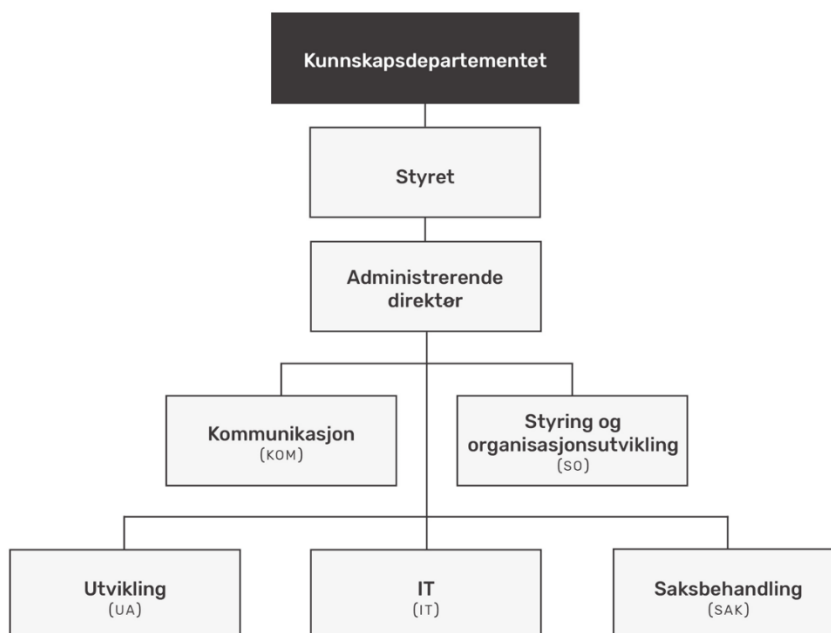
Lånekassen er et statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og kontorer i Bergen, Stavanger, Trondheim, Ørsta og Tromsø<sup>1</sup>. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen brukte i 2019 297 årsverk, og hadde 318 fast ansatte ved utgangen av året.

Lånekassens samfunnsoppdrag går frem av utdanningsstøttelovens<sup>2</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>3</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 2016, 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 31.12.2019



<sup>1</sup> Tromsø blir fra 2020 underlagt Trondheim.

<sup>2</sup> Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr. 37.

<sup>3</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. Samlet utlånsportefølje har vokst med nær seks prosent fra 2018 til 2019, og antall låntakere med om lag 2,5 prosent eller om lag 23 000. Veksten i antall låntakere under utdanning har flatet ut det siste året, mens antall tilbakebetalere har fortsatt å øke. En viktig årsak til at lån til studenter øker er at perioden vi gir støtte til i løpet av undervisningsåret er utvidet med én uke for studenter i høyere utdanning og fagskole.

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2015–2019

Nøkkeltall	2019	2018	2017	2016	2015
Utlånsportefølje i milliarder kr	194,6	183,9	173,8	164,0	155,3
Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr	31,8	30,1	28,7	26,9	26,0
Stipend utbetalt i milliarder kr <sup>4</sup>	11,2	10,6	10,0	9,5	9,5
Antall kunder	1 133 400	1 110 500	1 087 500	1 058 700	1 035 500
Antall søknader <sup>5</sup>	859 000	860 000	843 000	830 000	823 000

### 2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

Post 01 Driftsutgifter	2019	2018	2017	2016	2015
Bevilgning post 01 Driftsutgifter <sup>6</sup> (i 1000 kr)	423 886	411 074	394 708	390 526	387 538
Driftsutgifter post 01 (i 1000 kr)	405 370	403 951	383 307	381 449	368 596
Utnyttelsesgrad post 01	96 %	98 %	97 %	98 %	95 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	61 %	59 %	58 %	61 %	61 %
Lønnsutgifter per årsverk <sup>7</sup> (i 1000 kr)	826	752	708	731	700
Antall utførte årsverk <sup>8</sup>	297,3	315,9	313,6	319,1	322,4
Antall ansatte <sup>9</sup>	339	352	350	348	
Antall avtale årsverk <sup>10</sup>	328	339	337	333	

<sup>4</sup> Stipend utbetalt består av stipend som er direkte utbetalt og lån omgjort til stipend ved bestått utdanning.

<sup>5</sup> Antall innkomne søknader per kalenderår for sakstypene tildeling av støtte, betalingsutsettelse, sletting av renter og ettergivelse (eksklusiv likningskontroll). Data for 2019 per 31.01.20.

<sup>6</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. Lånekassen har utover midlene på post 01 disponert 2 mill. kroner på kap. 258 post 21.

<sup>7</sup> Lønnsutgifter for perioden 2015–2019 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 (2015). Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse økte fra 8,9 prosent til 14,8 prosent fra 2018–2019, dette bidrar til å trekke snittet opp.

<sup>8</sup> Årsverk ihht. PM-2019-13 Definisjon av utførte årsverk, uttrekk etter ny standardrapport fra DFØ for 2017-2019 per 27.02.19.

<sup>9</sup> Antall ansatte jf. SSB-statistikk «12623: Ansatte i staten etter enhet». Data per 10.03.20.

<sup>10</sup> Antall avtalte årsverk jf. SSB-statistikk «12623: Ansatte i staten etter enhet». Data per 10.03.20.



### 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 2019.

For at Lånekassen skal oppfylle formålet i utdanningsstøtteleven 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.

Til det første målet er det satt styringsparametere med resultatkrav. I 2019 ble resultatene som følger:

Tabell 3: Parametere, resultatkrav og resultater

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2019
	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager	73 %
Behandlingstid	2	Tildeling: Andel <sup>11</sup> av alle behandlingsklare <sup>12</sup> søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	91,6 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel <sup>13</sup> av behandlingsklare <sup>14</sup> søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	99,2 %
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	59 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	7 dager
Vedtaks kvalitet	6	Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god	God

En nærmere omtale av hva Lånekassen har gjort i 2019 for å nå målene blir gitt nedenfor. I tråd med tildelingsbrevet oppgir vi resultater for 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.

<sup>11</sup> Kravet for 2019 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 2019 var en andel på 98,5 prosent.

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

## 3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester

### 3.1.1 Saksbehandling

Tabell 4: Parametere, resultatkrav og resultater for behandlingstid for søknader om støtte og betalingsutsettelse

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015
Behandlingstid <sup>15</sup>	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager	73 %	73 %	71 %	67 %	64 %
	2	Tildeling: Andel av alle behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	91,6 %	94,9 %	94,5 %	98,5 %	98,4 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel av behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	99,2 %	99,0 %	97,7 %	95,5 %	91,0 %

Lånekassen startet året med større restanser innen manuell saksbehandling enn ønskelig. Søknader og henvendelser som handler om tildeling av lån og stipend blir alltid prioritert, men spesielt brevhenvedelser om stipend og henvendelser om andre forhold har dessverre hatt lang saksbehandlingstid i 2019.

Det ble satt inn ekstra ressurser i første halvår for å håndtere situasjonen, noe som bidro til at restansene var på tilnærmet normalt nivå før sommeren. Men den høye, samlede inntaksten av søknader om støtte i høysesongen, var utfordrende å håndtere innenfor målet om 35 dagers behandlingstid, uten at dette gikk utover behandlingen av brevhenvedelser. I andre halvår var det mindre ressurser i saksbehandlingsavdelingen enn planlagt. Dette skyldes større bevegelser i bemanningen enn det var planlagt for knyttet til pensjonering, omstilling og langtidssykefravær. Også omstillingsaktiviteter knyttet til beslutningen om nedlegging av saksbehandlingskontorene i Tromsø og Bergen, og nedskalering av saksbehandlingsvirksomheten i Oslo, har påvirket kapasiteten på grunn av tid satt av til nødvendig kompetanseoverføring. Vi nådde ikke målet om 35 dagers behandlingstid for søknader, og brevrestansen ved utgangen av 2019 var igjen høyere enn ønskelig.

Store restanser gjør at behandlingstiden blir lang for enkelte typer henvendelser. Lånekassen forsøker å redusere ulempen for kundene ved å prioritere søknader og henvendelser som gjelder basistøtte.

I de foreløpige planene for 2020 er det lagt til rette for en reduksjon av restansen til et mer akseptabelt nivå. Det er et mål å ligge i forkant av bemanningsbevegelser for å sikre tilstrekkelig kapasitet i høysesongen. Vi forventer også å kunne se effekter av ulike forbedringstiltak som skal iverksettes som oppfølging av en større gjennomgang av manuell saksbehandling.

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

#### 3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid for tildelings saker i 2019 har vært lengre enn tidligere år. Årsaken til den lange behandlingstiden var til dels restanse ved inngangen av året, men skyldes i hovedsak for liten saksbehandlingskapasitet gjennom andre halvår. Dermed ble flere søknader liggende litt lenge i behandlingsskø, spesielt i høysesongen. For betalingsutsettelse fortsetter imidlertid den gode trenden, og behandlingstiden for søknader om sletting av renter er på god vei ned etter at vi iverksatte ekstra tiltak høsten 2018 og fikk redusert restansen på dette området til et mer akseptabelt nivå, som vi har holdt gjennom 2019.

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

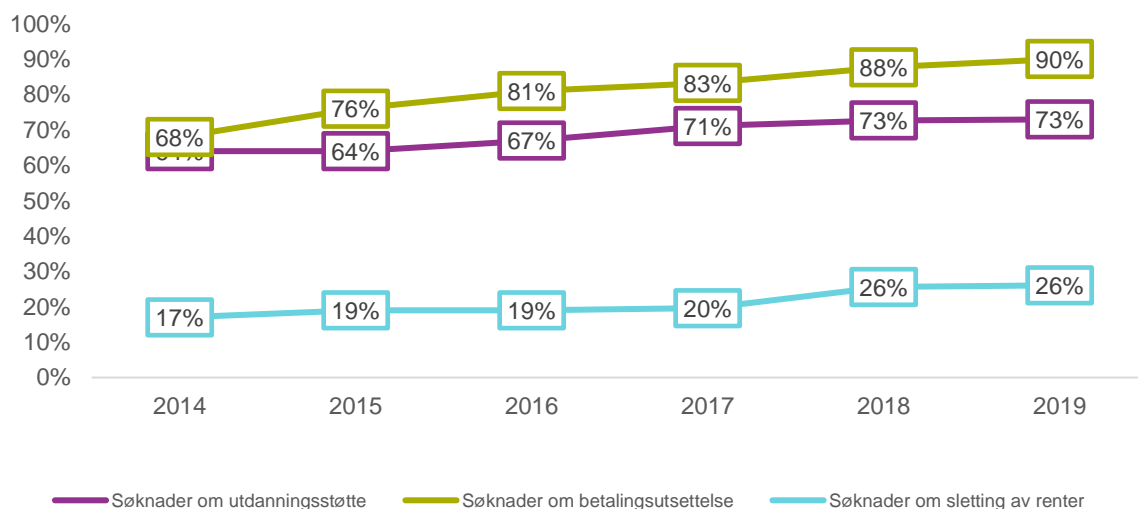
Tabell 5: Gjennomsnittlig behandlingstid

Sakstype	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015
Søknader om utdanningsstøtte	11 dager	10 dager	11 dager	8 dager	9 dager
Manuelle tildelingssaker – gj.snitt totalt	39 dager	35 dager	36 dager	26 dager	24 dager
- Gj.snitt dager tilgjengelig for saksbehandling <sup>16</sup>	23,2 dager	18,0 dager	20,1 dager	13,4 dager	13,5 dager
Betalingsutsettelse	1 dag	2 dager	3 dager	3 dager	4 dager
Manuelle betalingsutsettelse	14 dager	15 dager	18 dager	20 dager	20 dager
Manuelle søknader om sletting av renter	87 dager	103 dager	82 dager	45 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. 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 blant annet 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. På alle saksområder er vi nå i en situasjon der videre økning av andelen helmaskinelle søknader uten regelendringer er svært krevende, og krever større utviklingstiltak, som både tar lang tid og betydelige utviklingsmidler. Det forventes derfor ingen videre økning i andelen helmaskinelle søknader i 2020.

<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.

En forutsetning for helmaskinell behandling er at søknadene kommer inn digitalt, og vi jobber derfor aktivt med å øke andelen nettsøknader. I 2019 var 96 prosent av alle søknader om betalingsutsettelse og 86 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 vår hovedkanal for selvbetjening, Dine sider, ikke støtter et høyt nok sikkerhetsnivå. Mange av de grunnleggende utfordringene knyttet til et høyt sikkerhetsnivå er ivaretatt i en sky-løsning, og overgangen til en sky-løsning legger grunnlag for videre utredning med sikte på å realisere et høyere sikkerhetsnivå på Dine sider.

### 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 6: Målbildet med resultater for svartid på henvendelser

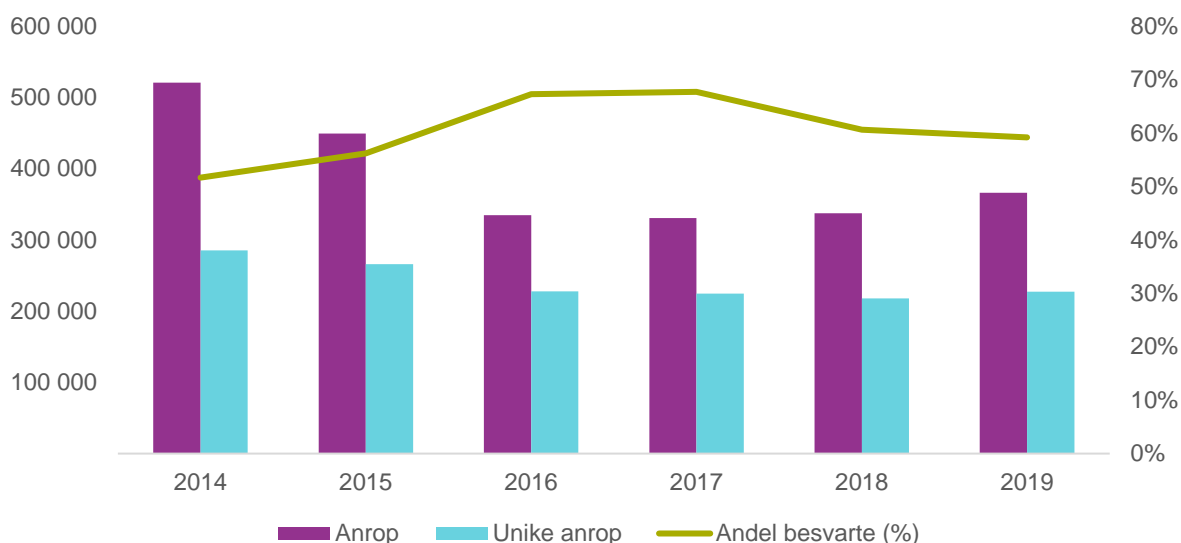
Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	59 %	61 %	68 %	67 %	56 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	7 dager	7 dager	5 dager	5 dager	4 dager

#### 3.1.2.1 Telefonhenvendelser

Serviceivået på telefon i form av andel besvarte samtaler har som alltid variert gjennom året. Det var større pågang i toppukene i august enn året før, men frem til november lå vi likevel på målsetningen om gjennomsnittlig 60 prosent besvarte anrop. I forbindelse med utsendelse av betalingsplaner til kundene i november fikk vi imidlertid uventet mange telefonhenvendelser, og dermed lavere svarprosent. Resultatet for året endte dermed like under målsetning med 59 prosent besvarte samtaler. Lånekassen vil styrke sin koordinering av masseutsendelser til kunder for å forebygge uventet pågang til kundesenteret.

Totalt antall anrop økte fra drøyt 337 500 i 2018 til 366 200 i 2019 (opp 8,4 prosent), etter å ha ligget ganske stabilt de siste tre årene. Også antall unike anrop (unike nummer) økte med ca. fire prosent i 2019 etter flere år med nedadgående trend. Årsaken til denne utviklingen må analyseres nærmere, men vi erfarer blant annet at antall henvendelser knyttet til omgjøring av studielån til stipend har økt. For øvrig påvirkes nok antall telefonanrop av behandlingstiden for brevhenvendelser.

Figur 3: Antall anrop og andel besvarte anrop

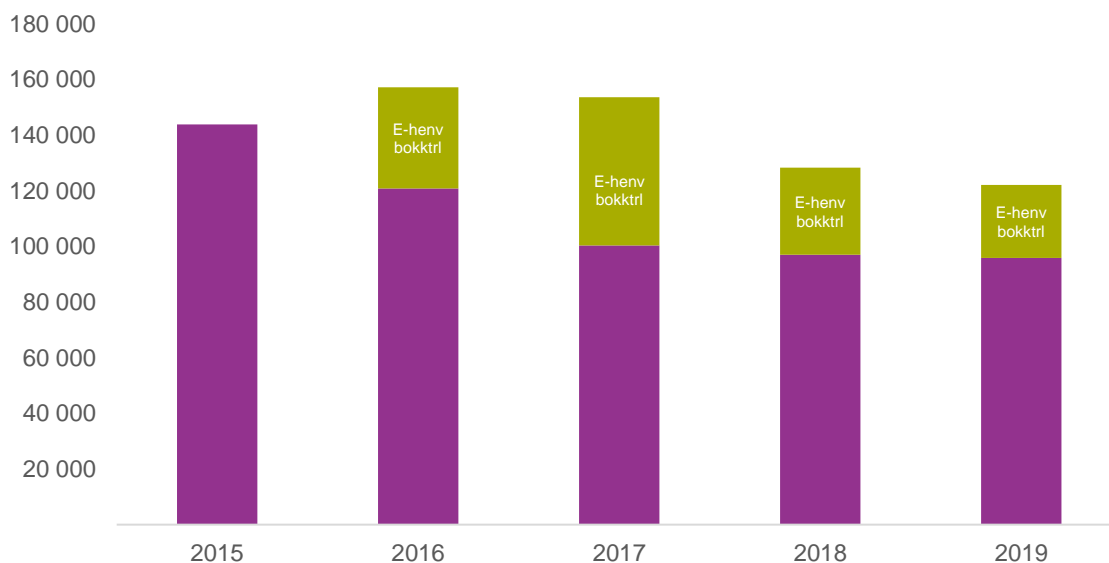


### 3.1.2.2 E-henvendelser

Etter en kraftig reduksjon i 2018 falt inkomsten av e-henvendelser til Lånekassen totalt sett med ytterligere 4,5 % i 2019 - fra 128 300 til 122 100 e-henvendelser. Nedgangen skyldes hovedsakelig færre henvendelser om bokkontroll, noe som følger naturlig av at det ble plukket ut færre kunder til kontroll av bostatus i 2018 og 2019. Dette illustreres i grafen nedenfor.

Antall e-henvendelser til kundesenteret økte litt igjen i 2019 – primært i andre halvår. Fra januar til juni var inkomsten av e-henvendelser så godt som identisk med året før. Økning i juli og august var i hovedsak et resultat av at vedtak om omgjøring av lån til stipend i 2019 ble sendt ut løpende fra og med juli, mens de tidligere ble sendt ut samlet i november. Økt inkomst av e-henvendelser i oktober og november var delvis et resultat av at betalingsplanen ble sendt ut litt tidligere enn vanlig. For øvrig bidro lang behandlingstid for brevhenndelser til en økning i henvendelser. Totalt kom det inn drøyt 89 800 e-henvendelser til kundesenteret i 2019 – en økning på 3,6 prosent fra året før.

Figur 4: Inkomne e-henvendelser



### 3.1.2.3 Kundekommunikasjon

#### Lanekassen.no og Dine sider

For å gi god, tilrettelagt og lett tilgjengelig informasjon om utdanningsstøtteordningene og regelverket benytter Lånecassen mange informasjonskanaler for å nå ut til ulike kundegrupper. Lanekassen.no er den viktigste informasjonskanalen, mens Dine sider er vår hovedkanal for selvbetjening.

I 2019 startet utviklingen av et nytt og tjenesteorientert nettsted som skal erstatte dagens lanekassen.no. Målsettingen er at det nye nettstedet skal erstatte dagens løsning i sin helhet ved utgangen av 2020, men utskiftingen vil skje gradvis i løpet av året.

Den nye forskriften om utdanningsstøtte som vil gjelde for studieåret 2020–2021 er betydelig omskrevet og fordrer at informasjonen må tilpasses og justeres i større grad enn normalt i 2020. Studier i utlandet og flyktningstipend er også prioriterte fokusområder i 2020. Lånecassen og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) skal samarbeide for å gi målgruppen for flyktningstipendet tilrettelagt og lett tilgjengelig informasjon om mulighetene til stipendfinansiert videregående opplæring. God og tilrettelagt informasjon om studier i utlandet er et sentralt virkemiddel for at studenter skal kunne ta gode studievalg.

#### Lærestedskommunikasjon

Etter at de årlige informasjonsmøtene for representanter for videregående skoler ble avvirket i 2016, har vi satsset på å styrke de digitale informasjonskanalene og -aktivitetene mot lærestedene. Nå avholdes kun enkelte skolemøter, primært rettet mot voksenopplæring. Basert på en brukerreise i 2018 gjennomført med representanter videregående skoler, er det i 2019 gjennomført flere informasjonstiltak for å sette lærestedene i enda bedre stand til å ivareta veiledningsrollen overfor elevene.

Som et resultat av bedre informasjon i digitale kanaler har antall telefonhenvendelser fra lærestedene gått ned de siste årene, og endte i 2019 på 10 500 telefonhenvendelser – nøyaktig samme antall som i 2018. Til tross for lavere antall anrop til 1. linjen på lærestedstelefonen, mottok lærestedsseksjonen flere telefoner til 2. linjen både i 2018 og 2019. Dette kan forklares med flere henvendelser knyttet til yrkessjåførutdanning, samt henvendelser om ny teknisk løsning i arbeidsflaten for læresteder som tilbyr voksenopplæring.

### 3.1.3 Virksomhetskommunikasjon

#### 3.1.3.1 Ekstern kommunikasjon

Lånecassen har i 2019 intensivert innsatsen på strategisk kommunikasjon for å synliggjøre Lånecassen som direktorat for studiestøtteordninger, formidle innsikt og delta i samfunnsdebatten. I 2019 deltok Lånecassen for første gang på Arendalsuka med et eget arrangement for å ta aktiv del i diskusjoner om samfunnets fremtidige kompetansebehov og finanseringen av det. Det er også lagt vekt på å opprettholde Lånecassens posisjon som en offentlig virksomhet som strategisk tar i bruk ny teknologi som kunstig intelligens, og vi deler erfaringer med andre.

#### 3.1.3.2 Internkommunikasjon

God internkommunikasjon er vesentlig for å sikre informasjonsflyt, overføring av kunnskap mellom ansatte og for å skape fellesskap og samhörighet, som igjen er viktig for at Lånecassen skal nå sine mål. I 2019 utviklet Lånecassen en strategi for helhetlige internkommunikasjonen, med tilhørende retningslinjer for bruk av interne kanaler.

En viktig oppgave for internkommunikasjonen i 2019 var lansering av ny virksomhetsstrategi. I arbeidet med den nye strategien, ble det lagt stor vekt på at den skulle være enkel å forstå og enkel å kommunisere. Det ble videre planlagt et omfattende rigg for lansering og rundreise i virksomheten.

Det har i 2019 også vært gjort et målrettet kommunikasjonsarbeid knyttet til flyttinger til nye lokaler for kontorene i Ørsta, Trondheim og Oslo.

### 3.1.3.3 Klarspråk

Lånekassen legger stor vekt på å bruke et klart, korrekt og brukertilpasset språk i alle tekster vi produserer. 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. Det er påbegynt et arbeid med å justere logo og tilpasse Lånekassens visuelle profil til designuttrykket som skal benyttes på nye lanekassen.no.

### 3.1.4 Forbedringer i kundetjenestene

Forbedringer i kundetjenestene skal bidra til at kundene får en bedre opplevelse i møte med Lånekassen ved at det blir enklere å søke og/eller få raskere svar, samtidig som det skal bidra til en mer effektiv prosess internt i behandlingen av søknadene. I 2019 har vi prioritert mye ressurser inn i arbeidet med ny lanekassen.no og gjennomført færre mindre endringer i de løpende tjenestene. Et viktig område i 2019 har vært å gjøre Dine Sider og søknadene mer universelt utformet. Gjennom innføringen av gradsgjøring er løsningene for kundene knyttet til etterkontroll av inntekt og omgjøringen også vesentlig endret.

#### 3.1.4.1 Universell utforming

Lånekassen er opptatt av at løsningene være skal forståelige og lette å bruke av alle. I tillegg må Lånekassen forholde seg til krav om universell utforming, som eksisterende løsninger må tilfredsstillende innen utgangen av 2020. Dagens lanekassen.no vil ikke kunne tilfredsstillende disse kravene, men den fases gradvis ut og erstattes av nye lanekassen.no, som etter planen skal leveres før kravene trer i verk. I 2019 har det i tillegg vært jobbet med å videreutvikle Dine sider til samme standard som nye lanekassen.no, og i begynnelsen av 2020 vil dette arbeidet etter planen bli ferdigstilt. Arbeidet med å forbedre søknadene i henhold til kravene er også påstartet i 2019 og fortsetter i 2020.

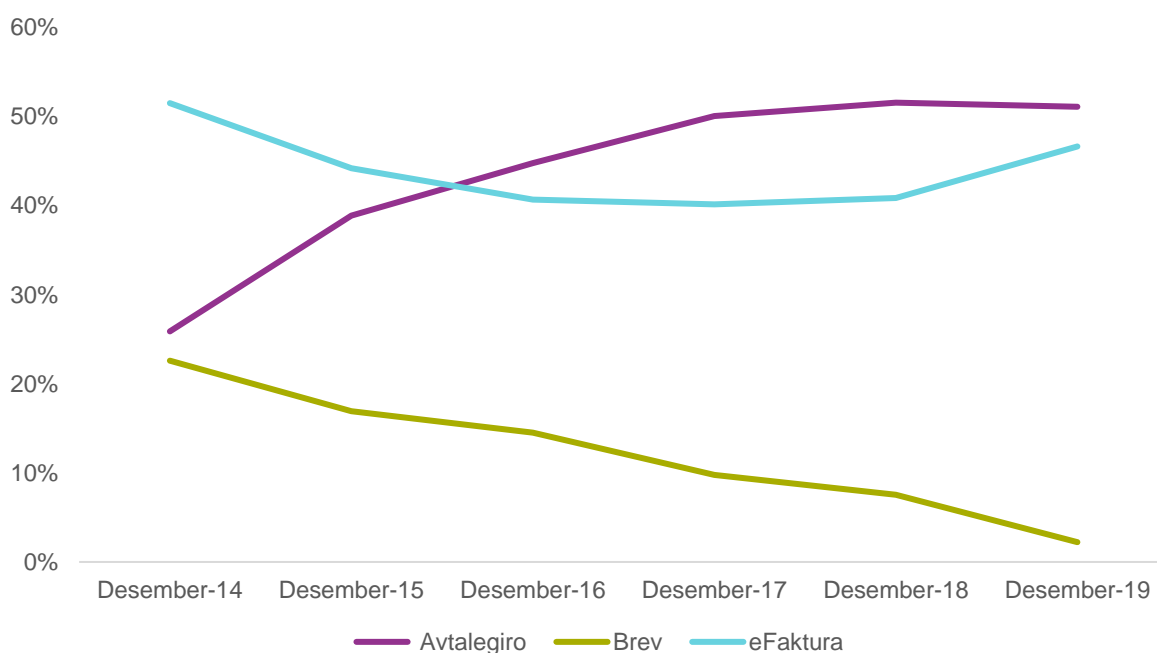
#### 3.1.4.2 Tilbakebetaling

I slutten av 2017 tok Lånekassen i bruk eFaktura 2.0, hvor kundene har gitt et generelt samtykke til å motta eFaktura fra de som kan tilby dette. I mars 2018 ble en kundetjeneste på Dine sider utvidet til å omfatte en oppfordring til kunder med brev som varslingsform, om å opprette elektronisk varsling, altså enten avtalegiro eller eFaktura.

Begge tiltak ga god effekt i 2018, og andelen brev sank til under åtte prosent.

I 2019 har effekten eskalert. I mars 2019 samarbeidet Vipps og Nets om Vipps eFaktura, noe som førte til opprettelsen av mange nye avtaler om eFaktura 2.0. Andelen brev som varslingsform har i 2019 fortsatt å falle, og for forfallet i desember 2019 er andelen nede på litt over to prosent.

Figur 5: Betalingsform for forfallene i desember



### 3.1.5 Vedtakskvalitet

#### 3.1.5.1 Kvalitetssystemet i saksbehandlingen

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

Lånekassen har dokumentert roller og ansvar for behandling av personopplysninger både for kunder, ansatte og andre registrerte i et eget styrende dokument for internkontroll av personvern.

Lånekassen har i hovedsak dokumenterte prosesser og rutiner for endringer og tilrettelegging av nytt år for behandling av tildelings- og tilbakebetalingsøknader. 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. Videre gjennomfører vi omfattende testing i utviklingsfasen, og har en kontrollert oppstart ved at vi kontrollerer at maskinelle vedtak er korrekte ved produksjonssetting av nytt tildelingsår.

Lånekassen har et godt system for overvåkning 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 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 vedtakskvaliteten eller i informasjonen som ligger til grunn for behandlingen. Sårbarheter som identifiseres følges opp med tiltak. I tillegg gjør vi løpende

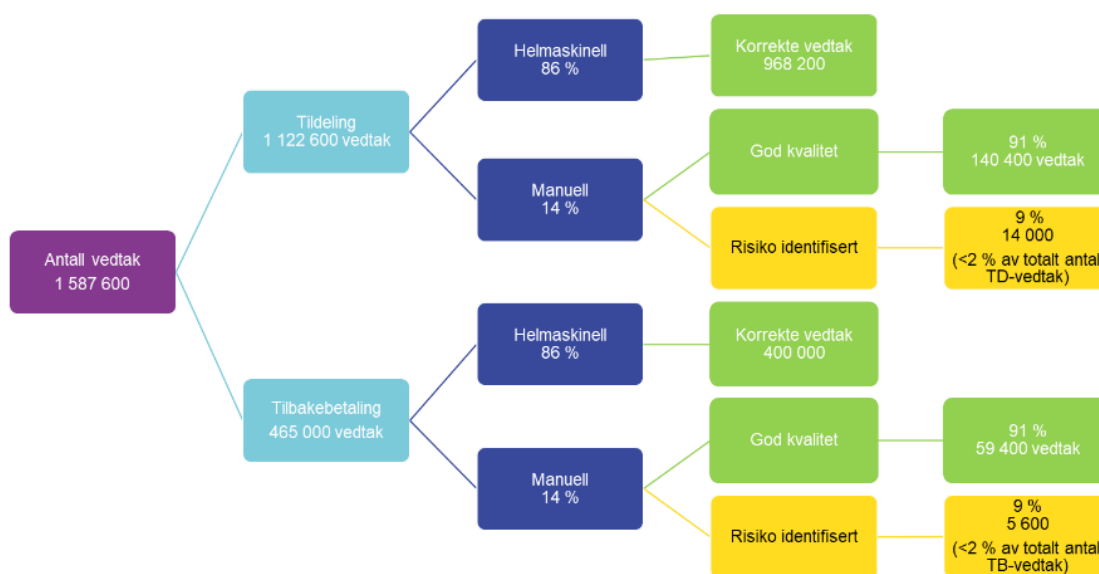
<sup>17</sup> Lånekassen har i årsrapportene for 2012 og 2013 redegjort for de tiltakene og aktivitetene som er en del av den ordinære forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som sikrer riktige vedtak til kundene. Vi viser derfor til disse rapportene ved behov for nærmere redegjørelse på disse områdene.



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.

Av nærmere 1,6 millioner vedtak i 2019 var om lag 1,4 millioner helmaskinelle. Kvaliteten på disse vedtakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen, og selve saksbehandlingen. Kvaliteten på den manuelle saksbehandlingen vurderes også som meget god. Det er en risiko for kvalitetsbrist i de mest komplekse manuelle sakene. Årsakene til kompleksiteten er at det er mange steg i behandlingsprosessen, et komplisert faktagrunnlag med uklar dokumentasjon, og vanskelige regler. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet, og om lag 5 600 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid under to prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren nedenfor).

Figur 6: Risikovurderinger av vedtak<sup>18</sup> i Lånkassen



### 3.1.5.2 Risikovurdering

Lånkassen gjennomfører årlig en risikovurdering av kvalitet i saksbehandlingen. I 2017 gjennomførte Lånkassen 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 og 2020 har vi hatt fokus på oppfølging av identifiserte risikoer fra tidligere år.

Status viser at Lånkassen har fulgt opp identifiserte risikoer på en systematisk måte og gjennomført risikoreduserende tiltak. Risikoreporten for 2020 er behandlet av ledergruppen, og det er planlagt risikoreduserende tiltak som skal gjennomføres i året som kommer.

<sup>18</sup> Lånkassen har helmaskinelle løsninger for betalingsvarsler (faktura og purringer). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i volumer i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultat for helmaskinelle saker (fig. 2) av innkomne saker og for et mer begrenset utvalg sakstyper enn i denne illustrasjonen. Dette innebærer at andeler for helmaskinelle/manuelle saker ikke er sammenlignbart. Fra 2019 har volumet av vedtak økt, ved innføringen av gradsomgjøring ble de ulike bestanddelene (vedtakene) splittet for å gjøre det enklere for kunden å forstå hva som skjer. Frem til 2018 fikk kunden et felles vedtak for etterkontroll og omgjøring. Fra 2019 får kunden et eget vedtak knyttet til etterkontrollen av inntekt som viser om inntekten er innenfor grensene for å kunne få omgjøring. Hvis kunden ligger innenfor grensene vil vedkommende deretter få et omgjøringsvedtak når eksamensresultat for aktuelle periode er registrert, samt et eget gradsomgjøringsvedtak når en eventuell grad er oppnådd.

### 3.1.5.3 Kontroller

Lånekassen skal motvirke misbruk av utdanningsstøtteordningen, og sikre at støtte ikke utbetales på feilaktig grunnlag. For å redusere risikoen for misbruk av utdanningsstøtteordningen, gjøres det løpende vurderinger på området. Kontrollarbeidet skjer både mot kunder og internt. De mest sentrale kontrollene er omtalt under, men det gjøres også kontroller gjennom blant annet å kontrollere ekthet og riktighet av dokumentasjon innsendt av både kunder<sup>19</sup> og læresteder, kontroll av arbeidstilknytning for EØS-borgere og ettergivelse for enkelte lærerutdanninger og ved død. Det gjennomføres også kontroller på bakgrunn av innkomne tips. I 2019 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.

#### 3.1.5.3.1 Kontroll av kunder

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

I 2019 gjennomførte Lånekassen kontroll av 25 000 studenter som i 2018 hadde oppgitt at de var borteboere. Alle som blir trukket ut til denne kontrollen 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. 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.

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

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av faglig progresjon og skolepenger på utlandssøknader i og utenfor Norden. 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 følger opp sakene fra kontrollen og iverksetter krav om tilbakebetaling av uberettiget støtte og administrative reaksjoner med utestengelse av videre støtte for en viss periode vurdert ut fra alvorlighetsgrad. I 2019 har vi anmeldt tre kunder for dokumentfalsk.

##### Kontroll av ekstrastipend

Lånekassen har som et kontrolltiltak tatt i bruk data om inntekt fra a-ordningen, for å kunne vurdere om ordningen med ekstrastipend er tilstrekkelig målrettet. Kontroll av om lag 6 500 kunder som mottok ekstrastipend i undervisningsåret 2018–2019 ble gjennomført i november 2019. Funnene viser at en betydelig andel (i overkant av 3 000 kunder) har hatt inntekt registrert i minst en måned i perioden de har mottatt ekstrastipend. Lånekassen vurderer nå hvordan kontrolltiltaket skal følges opp. Dette arbeidet må tuftes på risikovurderinger og ses i sammenheng med øvrige kontrollaktiviteter.

---

<sup>19</sup> Ved utgangen av 2019 var det en kunde som er anmeldt for dokumentfalsk for utdanning i Norge.

### Stikkprøvekontroll av saksbehandling hos Skatteetaten / Statens innkreivingsentral

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

Hovedinntrykket etter gjennomført stikkprøvekontroll for 2019 er at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet når det gjelder hele saksporteføljen. Lånekassen har ikke funnet grunn til oppfølging av noen av sakene som er kontrollert.

### 3.1.5.4 Internkontroll

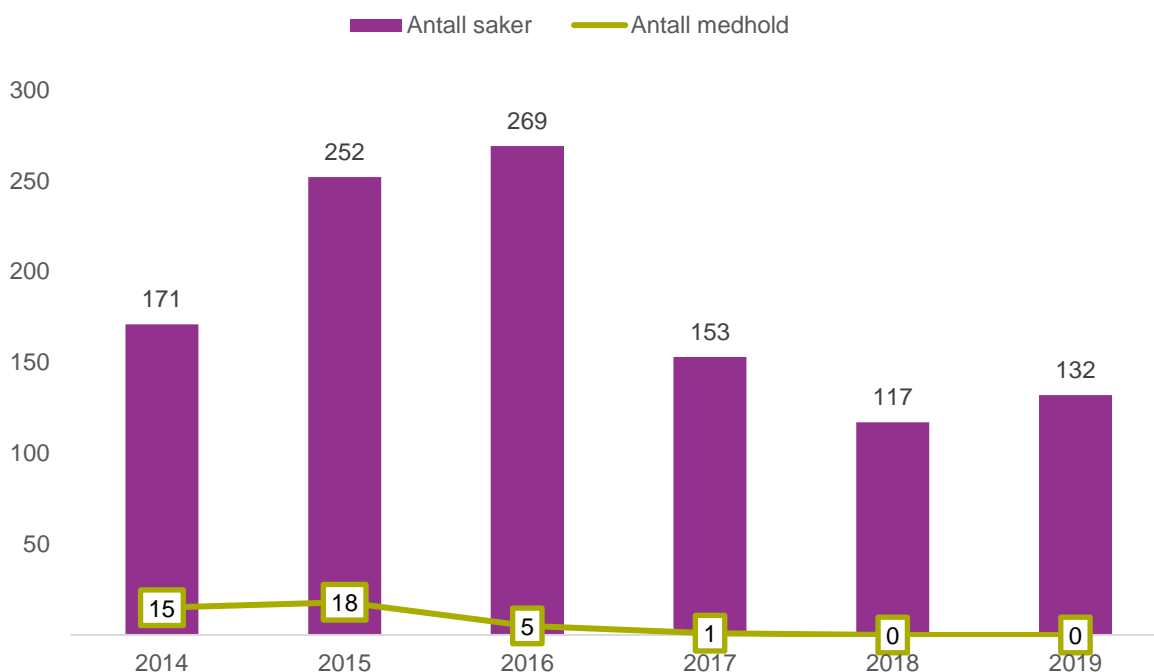
#### Kontroll av tilganger

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.

### 3.1.5.5 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 30. september påfølgende år.

Figur 7: Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold<sup>20</sup>



De seneste årene har vist at antallet klagesaker ligger på et lavere nivå enn det som var tilfellet i årene forut.

<sup>20</sup> Måleperioden per år er 1. oktober til 30. september påfølgende år.

Saksområdene med flest klager i klagenemnda de senere årene er saker som gjelder betalingslettelse (betalingsutsettelse/rentefritak), forsinkelse i utdanningen, omgjøring av stipend til lån pga. høy inntekt eller formue, og grunnstipend for elever i videregående utdanning.

Klagesakene på saksområdet betalingslettelse gjelder som oftest grensen for antall betalingsutsettelser, der klagerne har fått betalingsutsettelse i så lang tid som de har rett til. For å få videre betalingsutsettelse må de dokumentere rett til rentefritak. Klagerne har imidlertid gjerne for høy inntekt til at det kan gis rentefritak, og de kan derfor heller ikke få betalingsutsettelse.

Klagerne som er forsinket i utdanningen er ofte i en situasjon der sykdom har forsinket utdanningen. Lånekassen bruker da unntaksregelen i § 9-3, men det vil likevel være begrensinger i hvor lang tid støtte kan gis til forsinkelse på grunn av særlige forhold.

Helt siden ordningen med etterskuddsvis behovsprøving av utdanningsstipendet ble innført, har saker som gjelder omgjøring av stipend til lån etter kontroll mot likningen vært et av de største klagesaksområdene. Men de seneste fem årene har det vært en betydelig nedgang i antall saker som omfatter likningskontrollen. Fra og med likningskontrollen for 2013 (foretatt høsten 2014), ble omgjøringen av lån til stipend ved bestått eksamen foretatt på samme tid som behovsprøvingen etter kapittel 29. Da falt situasjonen med at et tidligere utregnet utdanningsstipend blir gjort om til lån, bort. Lånekassen antar at denne endringen i tidspunktet for omgjøring har hatt innvirkning på antallet klager de senere årene. En del studenter oppfattet det nok som vanskelig å akseptere at stipendet de fikk etter å ha bestått eksamen, ble omgjort til lån på et langt senere tidspunkt.

Det har ikke vært noen betydelige svingninger i antall saker de senere årene på disse saksområdene. Saker som gjaldt grunnstipend for elever i videregående utdanning, hadde imidlertid en betydelig økning i årene 2015 og 2016. Klagesakene kom som følge av endringer i reglene om behovsprøving av forsørgerinntekt fra og med undervisningsåret 2015–2016. Etter en topp på 79 saker i 2015–2016 har imidlertid antallet saker de senere årene blitt betydelig redusert og stabilisert seg til å ligge mellom 10–20 saker.

Generelt kan man si at utviklingstrekkene i klagesakene i klagenemnda lettest lar seg forklare når det har vært regelendringer eller praksisendringer.

De seneste tre periodene viser at klagenemnda kun har gitt medhold i én sak. Generelt har klagenemnda støttet Lånekassens praktisering av regelverket og hatt få bemerkninger til Lånekassens praktisering av de ulike bestemmelsene. Klagenemnda legger i sin behandling betydelig vekt på konsekvent og langvarig praksis. Noe av forklaringen på at det ikke har vært medholdssaker kan være at det i noe mindre grad har vært behandlet saker som etter regelverket gir åpning for vurderinger av skjønsmessig karakter. Et par eksempler på slike saksområder det har blitt færre av de senere årene, er bostipend på grunnlag av særlige årsaker, eller saker der søknadsfristen ikke er overholdt. Dette igjen kan ha sin årsak i praksisendringer.

### 3.1.5.6 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 2019 var det én sak som ble meldt til Datatilsynet. Datatilsynet har lukket saken under henvisning til at Lånekassen har iverksatt hensiktsmessige tiltak og informert de berørte.

### 3.1.5.7 Oppfølging av Skatteetaten / Statens innkrevingsentral

Lånekassen har utkontraktert innkrevingsarbeidet til Statens innkrevingsentral (SI), som nå er en del av Skatteetaten. Dette omfatter innkreving av misligholdt utdanningsgjeld og spesielle oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med SI er avtaleregulert, og ble fulgt opp med statusmøter og et samarbeidsmøte. Etatene utvidet samarbeidet med å inngå en samarbeidsavtale om innkreving av erstatningskrav i 2019.

For innkrevingsområdet arbeider Lånekassen for at innkrevd beløp for hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. Per 1. januar 2020 er det innkrevd et beløp tilsvarende 11,8 prosent av totalt utestående gjeld. Til sammenligning var prosentandelen 12,2 i 2018 og 12,8 i 2017.

I 2019 er det krevd inn 524,5 millioner kroner, og dette beløpet er omtrent det samme som i 2018.

Ved utgangen av 2019 var det 23 431 kunder med oppsagt lån. Dette er noe lavere enn 2018. Andelen kunder med oppsagt lån utgjør cirka 3,5 prosent av alle tilbakebetalere. Den positive utviklingen, med et lavt nivå på andelen som misligholder sitt utdanningslån, fortsatte i 2019.

Figur 8: Antall kunder med oppsagt lån



Gjennomsnittlig gjeld var 187 903 kroner. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøkning på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

## 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.

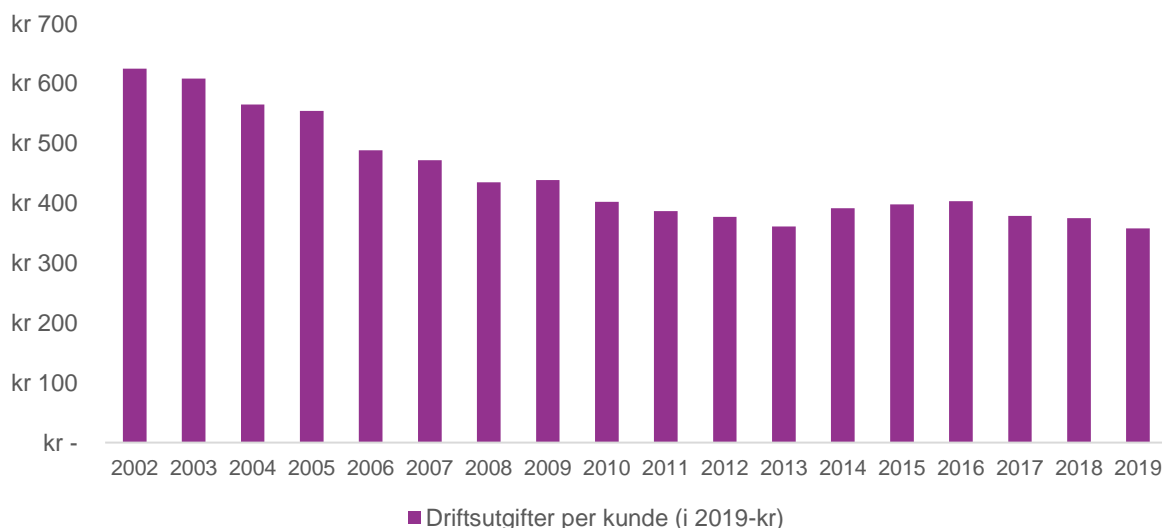
Én av Lånekassens tre hovedstrategier er at vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling. Effektivisering er derfor vesentlig for at vi skal nå målene i strategien vår for 2020. Vi jobber kontinuerlig med å optimalisere og effektivisere alle våre arbeidsprosesser i smått og stort. Effektivitet 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 «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

Lånekassen 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 2002–2019<sup>21</sup>.

Figur 9: Driftsutgifter per kunde, 2002–2019 (i 2019-kroner).



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

Økningen fra 2014 til og med 2016 var forventet. Etter systemfornyingen gjennom LØFT økte Lånekassens drifts- og forvaltningskostnader av IKT-systemene. Om vi måler oss mot sammenliknbare virksomheter, vurderes imidlertid disse kostnadene som lave. Videre ble innføringen

<sup>21</sup> Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.

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 Lånekassen fra 2015 skulle gjennomføre en årlig omfattende bokontroll som økte kostnadsnivået ytterligere. Lånekassen fikk også betydelige utviklingskostnader i 2016 som følge av innføringen av 11 måneder med studiestøtte<sup>22</sup>. Disse forholdene er hovedforklaringene til 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 utgifter til 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.

Kundeforventningene er i stadig endring, noe som krever at Lånekassen selv må avsette ressurser til utvikling. I 2019 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 kontorstrukturen.

Vi hadde i 2019, og vil også i 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 Nye lokaler for hovedkontoret, Trondheim, Ørsta og Tromsø

I 2017 undertegnet Lånekassen kontrakt for nye lokaler for hovedkontoret på Helsfyr. Tromsø, Trondheim og Ørsta signerte kontrakt for nye lokaler i 2018. Statsbygg har vært med i anskaffelsesprosessen for alle lokalene.

Tromsø og Ørsta flyttet inn i nye lokaler i 2019, mens Trondheim og hovedkontoret flytter inn i 2020.

Lånekassens flytteprosesser er et organisasjonsutviklingsprosjekt, hvor vi tilpasser dagens arbeidsformer for å bedre kunnskapsdeling og samhandling.

### 3.2.3 IKT

#### 3.2.3.1 Driftssikre IT-systemer

Godt fungerende IT-systemer er en forutsetning for at Lånekassen 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 Lånekassens ansatte. I 2019 var tilgjengeligheten på IT-systemene til sluttbruker i gjennomsnitt 99,94 prosent, som er det samme som i 2018. Det er også over kravene i våre kontrakter med leverandørene, og godt over Lånekassens minimumskrav, som er 99 prosent.

---

<sup>22</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.

### 3.2.3.2 Ytelse

Alle tynne (Citrix)-klienter er skiftet ut med PCer (bærbare og stasjonære). Dette har gitt generelt bedre responstider og ytelse for sluttbruker. I tillegg er monitoreringssystemet AppDynamics innført i kjernesystemene (Modulis). Dette systemet gir oss mulighet til å følge transaksjoner gjennom Modulis, for å avdekke feil og flaskehals. Dette har igjen ført til flere mindre forbedringstiltak, som totalt sett har gitt bedre brukeropplevd ytelse, spesielt for kundebehandlere og saksbehandlere.

Arbeidet med forbedret ytelse vil fortsatt ha fokus i tiden fremover.

### 3.2.3.3 Ny arkivløsning administrativt arkiv

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

Ny arkivløsning for administrativt arkiv (Documaster) skulle etter planen etableres i løpet av 2. kvartal 2019. Diverse feil og mangler har imidlertid gjort at innføringen først vil skje i 1. kvartal 2020. Dette har ikke ført til vesentlige økning i bruk av midler, siden feilene har ligget hos leverandøren.

### 3.2.3.4 Transformasjon til sky

Eksisterende driftsavtaler gikk ut i slutten av 2018, men er forlenget frem til sommeren 2020. Prosjektet for anskaffelse av nye driftspartnere ble omstrukturert i andre kvartal 2018. Det ble besluttet å gå til anskaffelse av parallelle rammeavtaler på fire forskjellige tjenesteområder:

1. Rådgivende konsulenttenester
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

Rammeavtalene ble signert i 2018.

I 2019 er det gjennomført mini-konkurranser under rammeavtalene og det er signert to driftsavtaler med Sopra Steria, som vil få driftsansvaret for alle Lånekassens IT-systemer. I tillegg ble det gjennomført en mini-konkurranse og signert en avtale om løpende tjenestekjøp av sikkerhetstjenester med Accenture.

Prosjektene for etablering av disse avtalene ble startet i desember 2019 og vil etter planen pågå frem mot sommeren 2020. Når disse prosjektene er gjennomført vil alle Lånekassens IT-systemer være etablert på en moderne og framtidrettet skyplattform, nærmere bestemt Microsoft Azure.



### 3.2.3.5 Gradsomgjøring

Etter bestilling fra Kunnskapsdepartementet, jf. Prop. 1S (2017-2018) har Lånekassen gjennomført et prosjekt med formål om å gjøre endringer i ordningen som gjør om lån til stipend på bakgrunn av oppnådde eksamensresultater. I hovedsak påvirker endringen hvor stor del av utdanningslånet som kan gjøres om fra lån til stipend og vilkårene for omgjøringen. I tidligere omgjøringsordning kunne inntil 40 prosent av lånet gjøres om til stipend på bakgrunn av oppnådde eksamensresultater. Med innføring av ny omgjøringsordning reduseres denne prosenten fra 40 prosent til 25 prosent for de kundene som berøres av endringen. I tillegg innføres en ny ordning som muliggjør omgjøring av inntil 15 prosent av lånet til stipend på bakgrunn av oppnådde grader/kvalifikasjoner. Formålet med endringen var å gi studentene et nytt incentiv til å fullføre utdanningen.

Lånekassen gjennomførte utredning og konseptfase høsten 2016. Prosjektets planfase ble gjennomført høsten 2017 / vinteren 2018. Gjennomføringsfasen startet i februar 2018 og ble avsluttet i april 2019 ved åpning av nytt tildelingsår for 2019–2020. De første kundene fikk tildelt støtte i form av grandsomgjøringslån høsten 2019.

## 3.2.4 Produkt- og forretningsutvikling

Før vi iverksetter strategiske tiltak gjennomføres det utredning og estimering av effekter av ulike alternativer. I 2019 har Lånekassen fortsatt sitt tverrfaglig utredningsarbeid med fokus på gjennomføring av helhetlige, men også effektive utredninger og utredningstilnærminger. Kombinasjonen av solid faktagrunnlag og mer hyppig utforskning og eksperimentering gir et bedre erfarings- og faktagrunnlag enn hva rene teoretiske skrivebordsøvelser vil gi. Bruk av designmetodikk har fått et enda større fokus i Lånekassens arbeid med tjenesteutvikling, både i konsept-, plan og gjennomføringsfasen.

I det følgende beskrives større arbeid innen produkt- og forretningsutvikling som i 2019 er gjennomført innen virksomhetens satsingsområder på utviklingsområdet.

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

Gjennom 2019 har virksomheten jobbet med utredning og utvikling på flere områder som skal bidra til at Lånekassen skal kunne tilby kundene mer effektive og helhetlige kundetjenester og -dialog.

Lånekassen har besluttet å utvikle nye nettsider for ikke-innlogget informasjon på samme plattform som man i dag har innlogget informasjon (Dine sider). I 2019 ferdigstilte Lånekassen et konseptarbeid som ble igangsatt i 2018. Gjennom grundig brukerinnsikt, workshoparbeid og prototyping har vi kommet frem til et konsept som skal gi kundene trygghet og forutsigbarhet om hva Lånekassen kan tilby i den situasjonen kunden er i. Gjennomføringsprosjektet startet høsten 2019 med tekniske tilpasninger og utvikling av interaktive veiledere. Prosjektet skal ferdigstilles i 2020.

Gjennom 2019 har virksomheten hatt et ekstra fokus på å avdekke hvordan vi kan gjøre den manuelle saksbehandlingen mer effektiv, enhetlig og enkel. Gjennom observasjoner og samtaler med saksbehandlere og kundebehandlere, har innspill som omhandler alt fra interne retningslinjer og rutiner, forbedring av kundekommunikasjon i ulike kanaler, systemutfordringer og flere andre elementer som påvirker deres arbeidshverdag, blitt kartlagt. Arbeidet har konkretisert mulige forbedringstiltak og fortsetter i 2020.

Lånekassen har i 2019 fortsatt med sitt bidrag i Kunnskapsdepartementets faggruppe for tjenestekjeder. Gruppen består av representanter for alle underliggende virksomheter og etater. Arbeidet resulterte i 2019 i en rapport med anbefalinger til departementet om hvilke tjenestekjeder

som bør ses videre på først. Lånekassens forslag om «Fremtidig søknadsprosess» i samarbeid med Unit var ett av seks forslag som ble utdypet i rapporten<sup>23</sup>.

I løpet av 2019 måtte bankene åpne opp sine systemer på grunn av et nytt betalingsdirektiv (PSD2). Dette innebar blant annet at bankkunder vil kunne se saldoen sin på ulike kontoer i forskjellige 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 om at også Lånekassen skal være tilgjengelig i deres valgte kanal. For å få erfaringer rundt dette etablerte Lånekassen en pilot i samarbeid med Sbanken hvor kundene fikk mulighet 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 og fra Bits. Basert på erfaringene fra piloten, besluttet Lånekassen i slutten av 2019 å gå videre med et prosjekt sammen med Bits med siktemål å vurdere å kunne tilby denne tjenesten til alle norske banker.

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

I 2019 lanserte Lånekassen en ny virksomhetsstrategi, der ambisjonene for fremtiden er å levere helhetlige, enkle og raske tjenester til kundene, samt å finne effektive måter å løse fremtidens utfordringer på. Lånekassen er derfor i gang med å gå fra å være en datadrevet, til en modell- og datadrevet virksomhet. Vi skal fortsatt basere våre beslutninger på data, og minimere personavhengig fortolkning, men vi skal bruke mer avansert analyse som f.eks. maskinlæring i vårt daglige virke. Vår bruk av maskinlæring har til nå har ikke vært en integrert del av virksomheten og for å bli mer modell- og datadrevet har Lånekassen gjennomført et konseptarbeid, hvor formålet var å få økt innsikt og læring for å bruke avansert analyse som del av våre produksjonsløsninger. Det er ventet at prosjektgruppen innen 1. kvartal 2020 skal presentere funn og erfaringer, samt komme med anbefalinger til ledergruppen for veien videre.

#### Maskinlæring og kunstig intelligens

Lånekassen har allerede tatt i bruk maskinlæring for å effektivisere bokkontrollen, og høster nå erfaring med bruk av ny teknologi. Lånekassen fortsetter å utforske bruk av kunstig intelligens (KI) og ser på nye anvendelsesområder hvor vi for eksempel kan gi kunder en bedre kundeopplevelse.

Foreløpig har vi bygget en kredittscoremodell for å fange opp kunder med betalingsvansker, og vil vurdere å gjennomføre en pilot med konkrete tiltak rettet mot denne gruppen.

#### Datavarehus og BI

Lånekassen prioriterer paneldata og jobber med å sikre datakvalitet, samt legge til flere dimensjoner for å dra mer nytte av f.eks. analysearbeid mot Kunnskapsdepartementet. I tillegg videreutvikler Lånekassen datavarehuset og BI24-løsninger f.eks. Innsiktsportalen, som er en intern side hvor ansatte kan finne enkel statistikk (deskriptiv analyse) som tildeling av støtte og tilbakebetaling, eller avanserte analyser som anbefalinger eller innsikt generert av maskinlæring. Videre er det selvbetjeningsmuligheter i Innsiktsportalen, hvor brukerne selv kan lage spørringer og få resultatene fra BI-løsningen. Portalen skal lanseres i 2020.

Arbeidet rundt statistikkportalen data.lanekassen.no skal tas opp igjen når Lånekassen går til sky i 2020.

#### Orden i eget hus

Lånekassen etablerte i 2018 en egen metadatakatalog for et sentralisert autoritativt kunnskapsgrunnlag tilknyttet data vi henter inn, selv produserer, behandler og leverer fra oss. Vi registrerer fortløpende beskrivelser av datasett vi anser som relevante til Felles Datakatalog.

<sup>23</sup> <https://www.regjeringen.no/contentassets/9b9d223e852f47adb67b9b9fc8974f25/tjenestekjeder-i-kunnskapssektoren-2019-11634468.pdf>

<sup>24</sup> Business Intelligence

Det har vist seg å være krevende å holde denne type dokumentasjon oppdatert på en tilfredsstillende måte. Dette skyldes at det er nytt for de fleste, at vi har ikke tatt høyde for merarbeidet i planleggingen av tiltak og at vi er ikke rigget for å gi tilstrekkelig støtte for utførelse. Vi ser allerede svært gode effekter av tidligere arbeid på dette området, og utfordringen fremover vil være å sikre at vi i størst mulig grad får integrert informasjonsforvaltningen i eksisterende prosesser på en god måte.

### 3.2.4.3 Utredninger knyttet til tekniske forutsetninger og drift

#### Alternativer til saksbehandlingssystemet P360 i Modulis

Arkivsystemet P360 er et hyllewareprodukt 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 etablerte i 2018 et konsept for ny manuell saksbehandlingsmodul utenfor P360. Lånekassen har ikke hatt tilstrekkelig midler og ressurser til å starte gjennomføring av tiltak på dette området i 2019. Lånekassen har startet en dialog med departementet om behovet og vil følge opp videre i 2020 med vurdering av mulig prosess for å få prioritert gjennomføring av tiltak påfølgende år.

## 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 knytter seg til bl.a. til utarbeidelse av statistikk, regelverksendringer og andre utredninger.

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

I løpet av 2019 har Lånekassen mottatt flere store bestillinger knyttet til ulike politikkutviklingsprosjekter i Kunnskapsdepartementet, 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. I 2019 ble det lagt ned betydelige ressurser i utredningene som departementet ba om i tillegg til tildelingsbrevet knyttet til mer fleksible støtteordninger og kvalitetssikring og brukertesting av revidert forskrift om tildeling av utdanningsstøtte. Lånekassen anser det som positivt at departementet ønsker å bruke virksomheten til større utrednings- og satsingsarbeid, og er samtidig opptatt av å være i dialog med departementet slik at innretning på arbeidet blir mest mulig effektiv. Lånekassen ønsker å bidra til at ordningene vi forvalter blir effektive virkemidler i tråd med vårt formål om å gjøre utdanning mulig for flest mulig mennesker.

Arbeidet i 2019 – særlig knyttet til en relativt ny kundegruppe innenfor etter- og videreutdanning og livslang læring – innebar et internt kompetanseløft og en faglig plattform vi kan bygge videre på i oppfølgingsarbeidet.

## 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 søker å redusere risikoen for at målene ikke nås, til et akseptabelt nivå. Aktivitetene understøtter at ressursbruken er effektiv, og at vi overholder lover og regler.

Virksomhetsplanen vår støtter oppunder resultatmålene fra 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 å iverksette nye tiltak og omdisponere 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

Arbeid med data og informasjonsforvaltning har i 2019 dreid seg om etablering av et veikart for området, og med det forståelse av a) hvordan vi sikrer at vi er i stand til å dokumentere og gjøre tilgjengelig metadata om data vi behandler på en hensiktsmessig måte, og b) hvordan vi blir i stand til å gjøre data vi har tilgjengelig for videre bruk til nye formål. Med ønske om en praktisk tilnærming ble det innledningsvis gjennomført et par workshops med utviklingsressurser og produkteiere, før arbeidet tok utgangspunkt i våre ambisjoner innenfor analyseområdet, som er det største potensielle området for videre bruk av data. Sett bort fra de eksterne kravene tilknyttet orden i eget hus og krav om å ha dokumentasjon på vår behandling av personopplysninger, er det muligheter for intern effektivitet og videre bruk av data for avansert analyse som er den interne forretningsdriveren. Den formelle leveransen for veikart for området ble integrert med sluttrapport for tiltaket *Veien videre for avansert analyse i Lånekassen*.

I fortsettelsen av det arbeidet som ble gjort i 2019 ser vi at vi beveger oss fra behovet for å ha god metadataforvaltning til å undersøke potensialet som ligger i dataforvaltning, og hvordan dette kan operasjonaliseres målrettet for kritiske informasjonsverdier. Dette kommer i tillegg til det å sikre at

ansvaret og prosessene for å ivareta kunnskapsgrunnlaget gjennom metadata følges opp slik at dette på best mulig måte kan bli en integrert del av vårt arbeid.

### 4.3 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 2019 bl.a. blitt stilt krav om lønns- og arbeidsvilkår i inngåtte kontrakter.

### 4.4 Internkontrollsystemet

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

Lånekassen deltar i et internkontroll-nettverk for statlig sektor.

### 4.5 Personvernombudet

Personvernombudet har ivaretatt sin rådgiver- og kontrollfunksjon i henhold til rammene gitt for dette.

### 4.6 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 og sikkerheten i HMS som et integrert område. Lånekassen har 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).

Kunnskapsdepartementet gjennomførte et tilsyn på sikkerhet og beredskap i Lånekassen (herunder informasjonssikkerhet) i 2019. Tilbakemeldingen var at departementet hadde inntrykk av at Lånekassen har etablert gode systemer med oppmerksomhet rundt sikkerhet og beredskap, og at Lånekassen har utviklet en god sikkerhets- og risikokultur.

Vi har gjennomført en ROS-analyse i 2019 på området sikkerhet og beredskap, som også omfattet informasjonssikkerhet og deler av HMS-sikkerhet på et overordnet nivå. Analysen er fulgt opp med dokumenterte tiltak.

Lånekassen har også i 2019 gjennomført en kriseøvelse for toppledergruppen. Øvelsen ble utarbeidet som en diskusjonsøvelse med tanke på å

- øke beredskapsevnen i Lånekassen med «ny» ledergruppe
- gjøre Lånekassen mer robust ved en hendelse – raskere gjenoppretting av produksjon
- identifisere viktige momenter til en kontinuitetsplan, og ev. mangler i andre rutiner og planverk
- klargjøre ansvars- og rolleforhold

Øvelsen er evaluert og læringspunkter skal konkretiseres i en egen oppfølgingsplan.

## 4.6.1 Status informasjonssikkerhet 2019

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.

Sikkerhetstilstanden til Lånekassen i 2019 anses som tilfredsstillende. Det har ikke vært noen alvorlige sikkerhetshendelser. Det ble rapportert 13 hendelser, én med moderat alvorlighet, resten med lav alvorlighet.

Det har vært ett eksternt tilsyn i året som har gått, og tilbakemeldingene fra Kunnskapsdepartementet har vært positive. Det har også vært utført sikkerhetstesting og brukerkontroll som en del av det interne tilsynet.

### 4.6.1.4 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 IT-direktør.

En risikobaserte tilnærming fungerer tilfredsstillende, selv om det er rom for mer formaliserte standarder og prosesser på enkelte områder. Overgangen til nye driftsleverandører er et utmerket utgangspunkt for å forbedre Lånekassens områdespesifikke policyer, standarder og prosesser.

Sikkerhetskulturen preges av bedre årvåkenhet, og bruken av sikkerhetsblogg og Yammer for bevissthet rundt relevant trusseltematikk ser ut til å ha positiv virkning.

### 4.6.1.5 Risikovurderinger

ROS-analysen fra 2019 på sikkerhet og beredskap omfatter også informasjonssikkerhet og deler av HMS-sikkerhet på et overordnet nivå. Analysen ligger til grunn for det videre arbeidet med sikkerhet i Lånekassen, og var grunnlag for valg av tema for øvelsen i 2019.

Den vedtatte planen for oppfølgingen av risikoanalysen for informasjonssikkerhet som ble utarbeidet i 2018, har ligget til grunn for informasjonssikkerhetsarbeidet i 2019.

Av tiltak som er utført er korrigerende av designfeil i Modulis, pseudonymisering av persondata i test og utvikling, håndtering av sårbare tjenester som postkasse og Piwik.

Det er også gjennomført en rekke andre risikovurderinger etter konkrete behov, knyttet til anskaffelser, kvalitet i saksbehandlingen, flytting, systemendringer m.m. i Lånekassen.

## 4.7 Personalmessige forhold

### 4.7.1 Organisasjonsendringer

Endringer i ledelsen

Lånekassen ansatte tre nye avdelingsdirektører i 2019. Heidi Brunborg ble ansatt som IT-direktør, Lars Petter Flåtten ble ansatt som avdelingsdirektør for stab for styring og organisasjonsutvikling (omtalt i punktet under om endringer i avdelinger og staber) og Anette Bjerke ble ansatt som avdelingsdirektør for kommunikasjonsstaben. Antall toppledere gikk fra syv til seks.

#### Endringer i avdelinger og staber

I forbindelse med at avdelingsdirektør for stab for styring og økonomi sluttet i 2018, ønsket direktøren en gjennomgang av stabene. Det resulterte i at styring og økonomi ble slått sammen med HR-staben, og ble til stab for styring og organisasjonsutvikling. Formålet var først og fremst å styrke stabenes strategiske funksjon ved å se relevante ansvarsområder og prosesser mer i sammenheng.

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 er i full gang, og elementer fra statens virkemiddelpakke i omstillingsavtalen benyttes i nært samarbeid med de berørte, vernetjenesten og de tillitsvalgte. Så langt går nedbemanningen som forventet takket være god innsats med kompetanseheving og jobbsøking ved kontorene.

Beslutningen i 2017 omfattet også en reduksjon i antall årsverk knyttet til saksbehandling i Oslo og en nedgang i andelen ansatte i Oslo totalt. Denne utviklingen pågår i samsvar med plan ved at ledige stillinger som følge av pensjonering og annen avgang blant saksbehandlere i Oslo ikke besettes, og at all rekruttering av nye saksbehandlere foregår ved kontorene i Trondheim, Ørsta og Stavanger. Videre utlyses alle ledige stillinger på IT-området med arbeidssted Trondheim/Oslo, og tilsetting i Trondheim prefereres gitt at kandidaten ellers har riktig kompetanse.

#### 4.7.2 Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen har tiltaksplasser og vil fortsette med dette også fremover. I forbindelse med Kunnskapsdepartementets beslutning om å legge ned kontorene 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 2019.

Lånekassen har laget avtale om å beholde utvidet egenmelding. Ansatte har ikke fått et dårligere tilbud etter den nye IA-avtalen. Vi har ikke redusert på tilbudet til ansatte selv om støtten til refusjon av BHT-honorar falt bort.

#### 4.7.3 Inkluderingsdugnad

Lånekassen oppnådde 5 prosent-målet ved å ansette 8.1 prosent medarbeidere innen målgruppen for inkluderingsdugnaden. 4 personer ble ansatt innen målgruppen, hvorav tre faste og en midlertidig.

Vi har endret kunngjøringstekstene våre, med oppfordring til målgruppen om å søke. Ledere og ansattråd har fått informasjon og opplæring om inkluderingsdugnaden. Samtidig har vi som rutine å minne ledere om målgruppene ved nyrekrutteringer. Vi har bevissthet rundt målgruppene, og innkaller flere enn tidligere fra målgruppen til intervju. Søkere som melder nedsatt funksjonsevne og som imøtekommer kravene i kunngjøringen vurderes til intervju.

Leder rapporterer i innstillingen om, og eventuelt hvor mange, søkere til den enkelte stillingen som hadde hull i CV eller funksjonsnedsettelse, hvor mange som ble innkalt til intervju, og begrunnelse for hvorfor noen i målgruppen eventuelt ikke ble kalt inn til intervju. Dette er et enkelt og nyttig tiltak for å få alle til å være bevisst målgruppene.

#### 4.7.4 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 ansettelser. Som tidligere år, ble det også i 2019 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.

#### 4.7.5 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 prosent i 2016, til 14,3 prosent i 2017, deretter ned igjen til 12,2 prosent i 2018 og 12,5 prosent i 2019.

#### 4.7.6 Pensjonsalder

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2019 valgte ti ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært stabilt høy, og i 2019 er den 65 år.



Tabell 7: Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2015–2019

År	2019	2018	2017	2016	2015
Antall personer som har pensjonert seg	10	6	12	9	4
Gjennomsnittlig pensjonsalder	64,9	66	65,5	65,5	63,5

#### 4.7.7 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 8 A) og B): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2018–2019

A)	Type	År	Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte
			K	M	K	M	
Faste	2018		5 %	1 %	50 %	44 %	318 (295 årsverk)
	2019		3 %	1 %	55 %	41 %	318 (281 årsverk)
Midlertidige	2018		19 %	12%	42 %	27 %	26 (21 årsverk)
	2019		8 %	8 %	52 %	32 %	25 (16 årsverk)

B)	Type	År	Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
				K	M	K	M
Faste	2018		318 (295 årsverk)	55 %	45 %	46 825	46 187
	2019		318 (281 årsverk)	57 %	43 %	47 433	47 846
Midlertidige	2018		26 (21 årsverk)	62 %	38 %	32 677	33 989
	2019		25 (16 årsverk)	60 %	40 %	34 590	31 556

Antall ansatte er per 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.

Tabell 9: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2018–2019

Tittel	År	Totalt antall fast ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder <sup>25</sup>	2018	6	83 %	17 %	91 625	83 300

<sup>25</sup> I 2018 inngår ledere for avdelingene KOM, Stab for styring og økonomi, SAK, Utvikling og forvaltning, HR, samt adm.dir. IT var ikke med pga. ingen fast ansatt per 31.12.18. I 2019 inngår ledere for avdelingene KOM, Stab for styring og organisasjonsutvikling, SAK, Utvikling og forvaltning, IT, samt adm.dir. Omfatter stillingskodene 9106 Direktør og 1060 Avdelingsdirektør.

	2019	6	83 %	17 %	102 942	95 800
Mellomleder <sup>26</sup>	2018	23	65 %	35 %	63 890	63 281
	2019	21	62 %	38 %	66 870	65 649
1364 Seniorrådgiver	2018	101	50 %	50 %	50 634	53 298
	2019	104	51 %	49 %	52 084	54 643
1434 Rådgiver	2018	106	58 %	42 %	41 686	41 939
	2019	108	58 %	42 %	42 026	42 404
1408 Førstekonsulent	2018	78	53 %	47 %	38 813	37 549
	2019	77	61 %	39 %	38 417	38 683
Andre <sup>27</sup>	2018	4	50 %	50 %	35 158	31 169
	2019	2	50 %	50 %	35 025	30 596

#### 4.7.8 Sykefravær

Sykefraværet har vært høyere i 2019 enn i 2018. Det er særlig enkeltpersoner med svært lange fravær som trekker opp sykefraværet. 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 10: Sykefravær 2018–2019 fordelt på antall dager

År	Egenmeldt 1–3	Legemeldt 1–3	Egenmeldt 4–16	Legemeldt 4–16	Legemeldt mer enn 16	Totalt
2019	1,61 %	0,11 %	0,27 %	0,68 %	3,59 %	6,27 %
2018	1,40 %	0,09 %	0,44 %	0,63 %	2,00 %	4,55 %

#### 4.7.9 Lærlinger i staten

Lånekassen har lærlinger i kontor- og administrasjonsfaget og mediegrafikerfaget. Vi har til sammen hatt fem lærlinger i 2019.

I kontor- og administrasjonsfaget samarbeider Lånekassen med Kompetanse Norge og Meteorologisk institutt om inntak av lærlinger. Lånekassen koordinerer samarbeidet, har arbeidsgiveransvar og gjennomfører fagprøven. I 2019 har vi hatt fire lærlinger i faget.

- To lærlinger bestod fagbrev i juni 2019.
- En lærling er andreårslærling fra august 2019.
- En lærling er førsteårslærling fra august 2019.

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, vi rekrutterte lærling våren 2019, og i august 2019 startet vår første lærling i faget.

#### 4.7.10 Leder- og medarbeiderutvikling

Ledersamlingene i 2019 har i hovedsak hatt ny virksomhetsstrategi som tema. Alle ledere og fagledere i Lånekassen deltar på samlingene. Målet med ledersamlingene er også «et mer samlet lederskap i Lånekassen».

<sup>26</sup> Omfatter stillingskodene 1477 Regiondirektør, 1059 Underdirektør og 1538 Fagdirektør.

<sup>27</sup> Omfatter stillingskodene 1065 Konsulent, 1069 Førstefullmektig og 1130 Renholder.

Lederutviklingen i 2019 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 fire styringssamtaler som gjennomføres i løpet av året.

Lånekassens nye strategi har kompetanse som ett av fokusområdene. Høsten 2019 startet et arbeid med å lage en kompetansestrategi som legger grunnlaget for strategisk kompetanseutvikling.

#### 4.7.11 Tverrfaglige arbeidsgrupper

##### TeNor – Nasjonal søkeløsning for syntetisk testdata

Lånekassen var svært medvirkende i arbeidet frem mot at Skatteetaten tok ansvar for å søke medfinansieringsordningen for utvikling av Nasjonal søkeløsning for syntetisk testdata. Løsningen er konseptuelt basert på den løsningen som Lånekassen benytter for internt søk i testdata som vi har tilpasset med utgangspunkt i kode fra Direktoratet for e-helse. Skatteetaten leder prosjektet for å realisere en minimumsløsning som gir mulighet til å søke frem individer i syntetisk folkeregister. Løsningen vil være svært nyttig ved overgangen til modernisert folkeregister. Løsningen vil i tillegg la andre virksomheter registrere syntetisk testdata for egne løsninger med utgangspunkt i populasjonen i syntetisk test-Norge. Lånekassen har bidratt med ressurser inn i dette prosjektet i 2019.

##### 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.

#### 4.7.12 Tverretatlige arbeidsgrupper

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

- Arbeidsgruppe ledet av Kunnskapsdepartementet for bedre flyt og deling av data i sektoren (Faggruppen for tjenestekjeder)
- Digitaliseringsdirektoratets prosjekt for deling av data, delprosjekt nasjonalt ressurscenter for jus og teknologi.
- Tverretatlig erfaringsutveksling for syntetisering av produksjonsdata (ledet av Norsk regnesentral)
- Tverretatlig samarbeid om test. Gruppe for testdata
- Arbeidsgruppe felles datakatalog (innføring)
- Kvalitetsforbedring av folkeregisteret i regi av Skattedirektoratet
- Referansegruppe for ID forvaltning i regi av SKATE
- Høringsinnspill til ny lov om samfunnsdokumentasjon og arkiv i regi av Arkivverket
- Høringsinnspill til forslag til ny forvaltningslov i regi av DIFI

## 5 Fremtidsutsikter

---

Lånekassens samfunnsoppdrag er å gjøre utdanning mulig. Dette er fundamentet for Lånekassens virksomhet. I tillegg er det en økt forventning til at Lånekassen skal fungere som et faglig direktorat for utdanningsstøtte, og at Lånekassen skal bidra til felles måloppnåelse i kunnskapssektoren.

Lånekassens mål er fra og med 2020 inkludert i visjonen for kunnskapssektoren samlet sett; «Kunnskap og kompetanse for et bærekraftig Norge», med tre tilhørende overordnede mål:

- Alle deltar i arbeids- og samfunnsliv
- Alle har den kompetansen som de selv og samfunnet trenger
- Samfunnet har tilgang til oppdatert kunnskap av høy kvalitet

Kunnskapsdepartementet spesifiserer at Lånekassen, sammen med andre virksomheter i kunnskapssektoren, må legge til rette for et godt samspill og bidra til hverandres måloppnåelse. Lånekassen vil gjennom å iverksette ny virksomhetsstrategi og ved å styrke seg som direktorat, være i stand til å levere godt på denne forventingen fremover.

Noen trender i samfunnet har stor påvirkning på Lånekassen. Arbeidet for å bidra til at alle voksne har fullført videregående opplæring, og det økende behovet for oppdatert og relevant kompetanse gjennom arbeidslivet, er den største driveren for endringer. Nye kundebehov og forventninger, samt økte krav til innovasjon, omstilling og effektivisering i offentlig sektor stiller også krav til Lånekassen.

For å møte disse utfordringene har Lånekassen definert tre tydelige ambisjoner i den nye virksomhetsstrategien:

- Vi skal aktivt bruke vår kunnskap og rolle for å sikre samfunnet relevant kompetanse.
- Vi skal levere helhetlige, enkle og raske tjenester til kundene.
- Vi skal finne effektive måter å løse fremtidens utfordringer på.

For å styrke evnen til å være direktorat for utdanningsstøtteordninger legges det til rette for å arbeide systematisk med innsikt og kunnskapsutvikling. Arbeidet er i en tidlig fase, og vil i 2020 i hovedsak dreie seg om utredninger knyttet til kompetansereformen og livslang læring. Men det er et mål å etablere datagrunnlag for, og gjøre analyser på, både eksisterende og fremtidige ordninger.

Lånekassen skal ta en mer proaktiv posisjon overfor departementet og i kunnskapssektoren og på eget initiativ identifisere behov og skaffe innsikt på områder av utdanningspolitisk og samfunnsmessig betydning. Lånekassen skal aktivt bruke innsikt og analyser til å løfte problemstillinger og ta del i det offentlige ordskiftet.

Lånekassen får et større og mer helhetlig ansvar for arbeidet med forskriftene til utdanningsstøtteleven, særlig knyttet til forarbeidet. Ansvarsområdet vil skrittvis øke kommende år. For 2020 vil Lånekassen ha ansvar for å lage et førsteutkast til høringsnotat om endringsforskrift til forskriften om utdanningsstøtte, samt utrede og levere forslag til høringsnotat om revidert forskrift om tilbakebetaling.

Det er en målsetning å rigge Lånekassen for å kunne jobbe mer datadrevet i årene fremover. Dette er et langsiktig arbeid, som blant annet vil understøttes av at Lånekassen tar i bruk skyteknologi. Det er viktig for Lånekassen å utnytte mulighetene som transformasjon til sky gir for skalering og økt innovasjonstakt. Lånekassen ser etter nye områder for bruk av kunstig intelligens, og deler aktivt sine erfaringer. Lånekassen fornyer og forbedrer sine kundetjenester, og har som ambisjon å sikre en mer helhetlig og sømløs opplevelse for kunden.

Lånekassen skal være en pådriver for samarbeid med andre virksomheter, både for å levere mer helhetlige og effektive tjenester til kundene og for å sikre effektiv drift av virksomheten. Dette handler blant annet om deling av data, tjenestekjeder, felles kommunikasjonstiltak og andre forhold som

fordrer at Lånekassen tar en aktiv rolle, både innad i kunnskapssektoren og overfor aktører som Nav og Skatteetaten.

Lånekassen har høye ambisjoner om å være en sentral bidragsyter til at både den enkelte og samfunnet får den kompetansen som trengs i fremtiden. Samtidig skal vi sørge for at kundene våre til enhver tid opplever at Lånekassen leverer helhetlige og effektive tjenester. Skal Lånekassen lykkes med dette, må vi ha en strategisk, helhetlig og langsiktig prioritering av de økonomiske ressursene våre. Parallelt med dette må vi sikre at Lånekassens medarbeidere har den kompetansen som er nødvendig for å løse fremtidens utfordringer. Fra budsjettåret 2020 har Lånekassen innført porteføljestyling for å sikre at vi prioriter ressursene i tråd med de strategiske ambisjonene våre. Vi har også startet et arbeid med strategisk kompetanseutvikling på virksomhetsnivå, for å sikre at medarbeiderne har den riktige kompetansen for å levere på ambisjonene våre.

## 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 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 28 formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningens 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.

#### 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

##### 6.1.4.4 Bevilgningsrapporteringen

I 2019 har Lånekassen en samlet utgift i bevilgningsrapporteringen på 35,82 milliarder kroner (jf. oppstillingen i pkt. 6.3). Det ble bevilget 35,66 milliarder kroner, som gir et avvik på -155 millioner kroner (-0,4 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 2019. Disse avvikene omtales nedenfor.

---

<sup>28</sup> Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr. 37

## Utgiftsbevilgninger – Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 18,5 millioner kroner/avvik 4,4 prosent): 15 mill. kroner av mindreforbruket knytter seg til utgifter til flytting. Lånekassen fikk i revidert nasjonalbudsjett for 2019 en ekstra bevilgning på 20 mill. kroner for å dekke kostnader i forbindelse med flytting til nye lokaler for hovedkontoret i Oslo og for enhetene i Trondheim, Ørsta og Tromsø. Om lag 5 mill. kroner av flytteutgiftene påløp i 2019, mens resterende vil påløpe første halvår 2020. For å skape handlingsrom for nødvendige prioriteringer i 2020 gjennomførte Lånekassen en rekke innsparingstiltak i løpet av 2019. Samlet sett medførte dette et ytterligere mindreforbruk på 3,5 mill. kroner.
- Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (merforbruk 98,9 millioner kroner, avvik 13 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Merutgiften skyldes hovedsakelig en økning i antall tilbakebetalere som har fått ettergivelse på grunn av uførhet enn lagt til grunn i tidligere anslag. I tillegg ble antall tilbakebetalere som fikk Finnmarksavskrivning <sup>29</sup>noe høyere enn tidligere anslått, og det ble slettet mer renter i siste kvartal 2019 enn det som ble lagt til grunn for budsjettanslagene.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merforbruk 81 millioner kroner, avvik 0,3 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen.

## Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 29 Termingebyr (mindreinntekt 0,5 millioner kroner, avvik 6,9 prosent): Mindreinntekten skyldes en noe høyere andel kunder med avtalegiro enn det som ble lagt til grunn for anslagene. Kunder som benytter e-faktura og avtalegiro betaler ikke termingebyr.
- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merinntekt 62,2 millioner kroner, avvik 0,6 prosent): Merinntekten på posten skyldes i hovedsak at 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 20,2 millioner kroner, avvik 0,3 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 (merinntekt 15,4 millioner kroner, avvik 0,3 prosent): Merinntekten på posten skyldes høyere renteinntekter enn det som ble lagt til grunn i anslaget for fjerde kvartal 2019, dette som følge av budsjettanslaget for påløpte renter var for lavt gitt beholdning av rentebærende lån.

### 6.1.4.5 Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 365,2 millioner kroner for 2019. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 12,97 milliarder kroner.

Netto utbetalt lån har økt med 519,2 millioner kroner fra 2018, jf. note 9. Økningen skyldes økning i utlån med 1 564 millioner kroner, mens innbetalte avdrag og overført fra konverteringsfondet endres med 1 044,6 millioner kroner, netto 519,2 millioner kroner.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten viser en inntektsøkning på 400,9 millioner kroner (note 6). Inntektsøkningen skyldes økt renteinntekter som følge av høyere lånebeholdninger og noe høyere rentenivå

---

<sup>29</sup> Kunden kan få slettet deler av lån, hvis han/hun bor og arbeider i Finnmark eller i Lyngen, Storfjord, Kåfjord, Skjervøy, Nordreisa, Kvænangen eller Karlsøy.

### 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 10.03.2020

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen

leder



Dag Arne Kristensen

nestleder



Vegard Iversen

medlem



Wenche Jacobsen

Wenche Jacobsen

medlem



Felipe #6

~~Fam Karine Heer Aas~~  
Felipe F. Garcia

medlem



Tor Ole Bjerkan

medlem



Erik Storø

Erik Storø

medlem

for Emls



Brit Solem

Brit Solem

medlem

## 6.2 Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for 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 2019 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 innkrevingsentral 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 2019	Merutgift (-) og mindretgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	422 926 846	404 410 429	18 516 417
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	3 419 805 000	3 418 976 985	828 015
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	712 753 000	707 776 171	4 976 829
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	1 142 554 000	1 142 335 467	218 533
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	762 500 000	861 408 458	-98 908 458
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	387 500 000	387 104 526	395 474
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	28 813 979 000	28 894 961 768	-80 982 768
0258	Tiltak for livslang læring	21	Spesielle driftsutgifter	A	2 000 000	2 000 000	0
Sum utgiftsført					35 664 017 846	35 818 973 804	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2019	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5310	Statens lånekasse for utdanning	03	Diverse inntekter	B		500 000	500 000
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	35 505 000	35 505 075	75
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	6 999 000	6 515 221	-483 779
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	105 536 000	105 704 212	168 212
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	11 058 551 000	11 120 761 624	62 210 624
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av utdanningslån til stipend	A	7 047 648 000	7 067 875 500	20 227 500
5617	Renter fra Statens lånekasse	80	Renter	A	4 465 748 000	4 481 163 351	15 415 351
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			8 486	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift			30 068 160	
Sum inntektsført					22 719 987 000	22 848 101 630	
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>12 970 872 175</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					19 428 676 258	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-32 397 913 498	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					-1 634 935	
Sum rapportert						0	
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)</b>							
Konto	Tekst				2019	2018	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				194 568 644 694	183 862 320 050	10 706 324 644
702950	Mellomværende med statskassen				11 310 690	12 945 625	-1 634 935

## Note A – Forklaring av samlet tildeling

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
2410 01	7 123 000	415 803 846	422 926 846
2410 70		3 419 805 000	3 419 805 000
2410 71		712 753 000	712 753 000
2410 72		1 142 554 000	1 142 554 000
2410 73		762 500 000	762 500 000
2410 74		387 500 000	387 500 000
2410 90		28 813 979 000	28 813 979 000
<b>Sum kap 2410</b>	<b>7 123 000</b>	<b>35 654 894 846</b>	<b>35 662 017 846</b>
0258 21		2 000 000	2 000 000
<b>Sum kap 0258</b>		<b>2 000 000</b>	<b>2 000 000</b>
5310 04		35 505 000	35 505 000
5310 29		6 999 000	6 999 000
5310 89		105 536 000	105 536 000
5310 90		11 058 551 000	11 058 551 000
5310 93		7 047 648 000	7 047 648 000
<b>Sum kap 5310</b>		<b>18 254 239 000</b>	<b>18 254 239 000</b>
5617 80		4 465 748 000	4 465 748 000
<b>Sum kap 5617</b>		<b>4 465 748 000</b>	<b>4 465 748 000</b>

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Merutgift(-)/ mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp <sup>30</sup>	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
241001	Kan nyttes under post 45	18 516 417	18 516 417		18 516 417	20 790 192	18 516 417
241070	Overslagsbevilgning	828 015	828 015		Ikke aktuell		
241071	Overslagsbevilgning	4 976 829	4 976 829		Ikke aktuell		
241072	Overslagsbevilgning	218 533	218 533		Ikke aktuell		
241073	Overslagsbevilgning	-98 908 458	-98 908 458		Ikke aktuell		
241074		395 474	395 474		Ikke aktuell		
241090	Overslagsbevilgning	-80 982 768	-80 982 768		Ikke aktuell		
531003		0	0	500 000	500 000	500 000	500 000
531004		75	75		Ikke aktuell		
531029		-483 779	-483 779		Ikke aktuell		
531089		168 212	168 212		Ikke aktuell		
531090		62 210 624	62 210 624		Ikke aktuell		
531093		20 227 500	20 227 500		Ikke aktuell		
561780		15 415 351	15 415 351		Ikke aktuell		

### Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

#### Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2019 gitt fullmakter til Kunnskapsdepartementet, og følgende tilsagnsfullmakter er delegert til Lånekassen:

- Fullmakt til å gi tilsagn til å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2020 etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2019, 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 (2018–2019), jf. Prop. 1 S (2018–2019).
- Fullmakt til å gi tilsagn til å omgjøre lån til stipend første halvår 2020 etter de satsene som blir fastsatt for andre halvår 2019, jf. kap. 2410, post 50. Se tilsagnsfullmakt nr. 4 i Innst. 12 S (2018–2019), jf. Prop. 1 S (2018–2019).

Tilsvarende fullmakter ble gitt i statsbudsjettet for 2018, og de delegerte tilsagnsfullmaktene er benyttet for første halvår 2019.

#### Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 18 516 417. Da dette beløpet er under grensen på fem prosent, regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjettår. I tillegg tas kr 500 000 i merinntekt på kap. 5310 post 03 med i overførbart beløp. Mulig overføring er en beregning, og virksomheten får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som kan overføres til neste år.

<sup>30</sup> Maksimalt beløp som kan overføres er fem 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 artskontorrapporteringen

	Note	2019	2018
<i>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	36 005 075	31 655 263
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>		<b>36 005 075</b>	<b>31 655 263</b>
<i>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetalinger til lønn	2	245 715 121	237 511 193
Andre utbetalinger til drift	3	155 471 946	164 301 771
<b>Sum utbetalinger til drift</b>		<b>401 187 067</b>	<b>401 812 964</b>
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>365 181 992</b>	<b>370 157 701</b>
<i>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetaling av finansinntekter	4	2	2
<b>Sum investerings- og finansinntekter</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<i>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetaling til investeringer	5	5 222 540	741 278
Utbetaling av finansutgifter	4	824	2 790
<b>Sum investerings- og finansutgifter</b>		<b>5 223 364</b>	<b>744 069</b>
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>5 223 362</b>	<b>744 067</b>
<i>Netto utbetalt utlån</i>			
Netto utbetalt utlån	9	10 706 324 644	10 187 043 661
<b>Sum netto utbetalt utlån</b>		<b>10 706 324 644</b>	<b>10 187 043 661</b>
<i>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning</i>			
<i>Inntekter vedrørende låneordning</i>			
Renteinntekter	6	3 154 400 283	2 805 472 683
Renteinntekter – rentestøtte	6	1 326 763 069	1 266 700 513
Gebyrinntekter	6	112 219 433	120 323 150
<b>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</b>		<b>4 593 382 785</b>	<b>4 192 496 346</b>
<i>Kostnader vedrørende låneordning</i>			
Rentekostnader – rentestøtte	7	1 142 335 467	1 073 845 145
Tap på utlån	7	387 104 526	346 116 153
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</b>		<b>1 529 439 993</b>	<b>1 419 961 298</b>
<b>Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)</b>		<b>3 063 942 792</b>	<b>2 772 535 048</b>
<i>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	4 988 161 614	4 583 664 645
<b>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		<b>4 988 161 614</b>	<b>4 583 664 645</b>
<i>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		8 486	3 866
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		30 068 160	28 793 102
<b>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</b>		<b>30 076 646</b>	<b>28 796 968</b>
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>12 970 872 175</b>	<b>12 340 278 057</b>

Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld	Note	2019	2018
Fordringer	8	102 338 220	103 040 815
Skyldig skattetrekk	8	-9 299 357	-9 224 551
Skyldige offentlige avgifter	8	-104 735	-70 176
Annen gjeld	8	-81 623 438	-80 800 463
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>		<b>11 310 690</b>	<b>12 945 625</b>

### Note 1 – Innbetalinger fra drift

	2019	2018
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-midler	35 505 075	31 655 263
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	500 000	0
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	<b>36 005 075</b>	<b>31 655 263</b>
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>36 005 075</b>	<b>31 655 263</b>

### Note 2 – Utbetalinger til lønn

	2019	2018
Lønn	193 991 835	195 134 115
Arbeidsgiveravgift	30 068 160	28 793 102
Pensjonsutgifter <sup>31</sup>	27 133 162	16 037 283
Sykepenger og andre refusjoner	-9 515 538	-6 469 857
Andre ytelser	4 037 502	4 016 550
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>245 715 121</b>	<b>237 511 193</b>
Antall årsverk <sup>32</sup>	297	316

<sup>31</sup> Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse ble oppjustert fra 8,9 prosent til 14,8 prosent fra 2018 til 2019. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

<sup>32</sup> Årsverk ihht. PM-2019-13 Definisjon av utførte årsverk, uttrekk etter ny standardrapport fra DFØ for 2018 og 2019 per 27.02.19.

### Note 3 – Andre utbetalinger til drift

	2019	2018
Husleie	16 607 646	16 937 668
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler <sup>33</sup>	1 987 577	546 234
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	6 060 910	6 495 005
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	623 292	853 337
Mindre utstyrsanskaffelser <sup>34</sup>	1 232 983	7 105 556
Programvarelisenser og leie av maskiner <sup>35</sup>	18 923 354	7 231 965
Konsulenttjenester og andre kjøp av tjenester fra eksterne <sup>36</sup>	87 374 260	103 679 017
<i>herav kjøp av konsulenttjenester<sup>37</sup></i>	<i>37 905 683</i>	
<i>herav kjøp av konsulenttjenester livslang læring<sup>38</sup></i>	<i>2 000 000</i>	
<i>herav kjøp av fremmede tjenester<sup>39</sup></i>	<i>47 468 578</i>	<i>103 697 017</i>
Reiser og diett	3 927 547	3 593 780
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto m.m. <sup>40</sup>	10 546 664	13 791 310
Medlemskontingenter og gaver <sup>41</sup>	1 962 594	262 582
Transaksjonskostnader <sup>42</sup>	6 225 119	3 787 318
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>155 471 946</b>	<b>164 301 771</b>

<sup>33</sup> Tilbakestillingsutgifter knyttet til flytteprosesser ved flere kontorer ga økte utgifter i 2019.

<sup>34</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. I tillegg ble sju skrivere byttet ut. Alle skrivere ble implementert med funksjonalitet for sikker utskrift. Anskaffelseskostnad for disse tiltakene ble 6,7 millioner kroner. Kostnadsnivået i 2019 er lavt som følge av investeringen i 2018, samt utsettelse av anskaffelser i påvente av flytting av kontor i Trondheim og Oslo.

<sup>35</sup> Det er hovedsakelig to årsaker til økningen i 2019, begge har karakter av endret periodisering iht. nye avtaler. Lånkassen inngikk avtale med Crayon som ny lisenspartner i 2019, lisensen for 2020 ble kostnadsført i slutten av 2019 med 4,5 millioner kroner. I tillegg etablerer Lånkassen nye IT driftsløsninger som skyløsninger. Det medfører at kostnader som tidligere er ført som konsulenttjenester fremover blir ført som lisensanskaffelser. I slutten av 2019 er det betalt Microsoft Azure lisenser for 5 millioner kroner.

<sup>36</sup> Samlede utgifter tilknyttet kjøp av konsulenttjenester og andre kjøp av tjenester fra eksterne ble i 2019 16,3 millioner kroner lavere enn i 2018. Reduksjonen er en følge av stram økonomi. I 2019 ble det brukt vesentlig mindre på konsulenttjenester knyttet til forvaltning og videreutvikling av Modulis, sammenlignet med 2018. Lavere aktivitetsnivå medfører en midlertidig redusert og utsatt videreutviklingstakt i organisasjonen.

<sup>37</sup> Fra og med 2019 presenteres konsulenttjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

<sup>38</sup> I beløpet for kjøp av konsulenttjenester er 2 millioner kroner belastet kap. 0258 Tiltak for livslang læring post 21. Fra og med 2019 presenteres konsulenttjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

<sup>39</sup> Fra og med 2019 presenteres konsulenttjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

<sup>40</sup> Endringen fra 2018 til 2019 skyldes hovedsakelig en reduksjon i portokostnader på litt mer enn 2 millioner kroner. Dette følger av en økning i andel kunder som velger elektronisk fremfor papirfakturering.

<sup>41</sup> Posten viser et unormalt lav kostnad i 2018. Det skyldes at medlemskap hos analyseselskapet Gartner ble kostnadsført som konsulenttjenester med 0,8 millioner kroner i 2018. I 2019 er det innbetalt medlemskap for både 2019 (0,85 millioner kroner) og 2020 (0,88 millioner kroner). Årsaken til belastning av medlemskapet for 2020 i regnskapsåret 2019 skyldes endret prinsipp for tidspunkt for fakturering av tjenesten.

<sup>42</sup> Endringene fra 2018 til 2019 skyldes ny Konsernbankavtale fra 01.12.2018 med høyere pris på produktene e-faktura og avtalegiro, i tillegg til generell økning på andre produkter. Det har også vært økning i det totale antallet på disse produktene. Vi har også hatt en forskyvning på terminer og betalt 13 terminer i 2019.



#### Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

	2019	2018
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	2	2
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

	2019	2018
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	656	2 637
Valutatap	168	153
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>824</b>	<b>2 790</b>

#### Note 5 – Utbetaling til investeringer

	2019	2018
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar <sup>43</sup>	3 214 451	394 332
Videokonferanseutstyr <sup>44</sup>	2 007 849	346 946
Andre driftsmidler	240	0
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>5 222 540</b>	<b>741 278</b>

#### Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	2019	2018
Purregebyr	105 704 212	107 549 365
Termingebyr	6 515 221	12 773 785
<i>Sum gebyrinntekter</i>	<i>112 219 433</i>	<i>120 323 150</i>
Renteinntekter	3 154 400 283	2 805 472 683
Renteinntekter – rentestøtte	1 326 763 069	1 266 700 513
<i>Sum renteinntekter</i>	<i>4 481 163 351</i>	<i>4 072 173 196</i>
<b>Sum gebyr- og renteinntekter</b>	<b>4 593 382 785</b>	<b>4 192 496 346</b>

Rentene i Lånecassen 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 Lånecassen. Både flytende og fast rente blir fastsatt annenhver måned.

Det er Finanstilsynet som observerer utviklingen av boliglånsrentene og fastsetter basisrenten. Denne basisrenten er utgangspunktet for beregning av rentesatsene i Lånecassen. 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 8,75 prosent i første halvår 2019 og 9,25 prosent i andre

<sup>43</sup> I 2019 er det anskaffet møbler i forbindelse med innflyttingen i nye lokaler (Ørsta og Trondheim).

<sup>44</sup> I 2019 er det anskaffet AV-utstyr forbindelse med innflyttingen i nye lokaler i Trondheim.

halvår 2019. 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 2019 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11.–31.12.2019	2,472 %	2,482 %	2,579 %	2,570 %
01.09.–31.10.2019	2,237 %	2,521 %	2,696 %	2,989 %
01.07.–31.08.2019	2,198 %	2,521 %	2,765 %	3,173 %
01.05.–30.06.2019	2,168 %	2,462 %	2,784 %	3,241 %
01.03.–30.04.2019	2,139 %	2,462 %	2,784 %	3,251 %
01.01.–28.02.2019	2,090 %	2,472 %	2,804 %	3,309 %

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

	2019	2018
Renter på A-lån	1 326 763 069	1 266 700 513
Rentebelastning <sup>45</sup>	-184 427 602	-192 855 368
<i>Rentestøtte</i>	<i>1 142 335 467</i>	<i>1 073 845 145</i>
Tap på utlån	387 104 526	346 116 153
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning</b>	<b>1 529 439 993</b>	<b>1 419 961 298</b>

	2019	2018
Utdanningsstipend	3 418 976 985	3 178 743 006
Andre stipend	707 776 171	714 009 835
<b>Sum stipend</b>	<b>4 126 753 156</b>	<b>3 892 752 841</b>
Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og sletting av rente)	861 408 458	690 911 804
<b>Sum stipend og avskrivninger</b>	<b>4 988 161 614</b>	<b>4 583 664 645</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:

	2019	2018
Stipend til elever og studenter	4 126 753 156	3 892 752 841
Konvertert fra lån til stipend <sup>46</sup>	7 067 875 500	6 718 811 417
<b>Samlede stipendkostnader pr. år</b>	<b>11 194 628 656</b>	<b>10 611 564 258</b>

<sup>45</sup> Utgiftsreduksjon pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning.

<sup>46</sup> Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontant-prinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.

## Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2019	2018
Ettergivelse for lærere	28 881 193	20 930 005
Ettergivelse, distriktsettergivelse <sup>47</sup>	129 556 013	111 382 560
Ettergivelse, kvoteordning <sup>48</sup>	40 599 770	47 733 370
Ettergivelse pga. dødsfall	64 634 902	69 006 021
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	483 562 726	322 532 037
Rentefritak	113 653 019	118 850 568
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	520 835	477 242
<b>Sum avskrivninger</b>	<b>861 408 458</b>	<b>690 911 804</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, pantsikrede 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 lettelser i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis<sup>49</sup>. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler i tilbakebetalingsforskriften kapittel 6 med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

	2019	2018
Avskrevet som tap, uerholdelig	2 588 550	5 642 428
Avskrevet som tap, gjeldsordning	55 871 394	66 345 975
Avskrevet som tap og overført til SI	328 644 582	274 147 750
<b>Tap på utlån</b>	<b>387 104 526</b>	<b>346 136 153</b>
Avskrivning uten hjemmel (tilbakebetaling av startstipend)	0	-20 000
<b>Tap på utlån</b>	<b>387 104 526</b>	<b>346 116 153</b>

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig fremgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2019 ble 1 719 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

<sup>47</sup> Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

<sup>48</sup> Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

<sup>49</sup> Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2019 var innkreivingsresultatet 241 millioner kroner på denne posten.

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

### Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	2019	2019	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Utlån (statsbanker)	192 769 561 258	0	192 769 561 258
<b>Sum</b>	<b>192 769 561 258</b>	<b>0</b>	<b>192 769 561 258</b>
<i>Omløpsmidler</i>			
Opptjent renteinntekt	1 799 083 437	0	1 799 083 437
Andre fordringer	102 338 220	102 338 220	0
<b>Sum</b>	<b>1 901 421 656</b>	<b>102 338 220</b>	<b>1 799 083 437</b>
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-192 769 561 258	0	-192 769 561 258
<b>Sum</b>	<b>-192 769 561 258</b>	<b>0</b>	<b>-192 769 561 258</b>
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Rentegjeld til staten	-1 799 083 437	0	-1 799 083 437
Leverandørgjeld	-7 409 135	0	-7 409 135
Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk	-8 689 053	-9 299 357	610 304
Skyldige offentlige avgifter	-104 950	-104 735	-215
Annen kortsiktig gjeld	-80 186 642	-81 623 438	1 436 796
<b>Sum</b>	<b>-1 895 473 217</b>	<b>-91 027 530</b>	<b>-1 804 445 687</b>
<b>Sum</b>	<b>5 948 439</b>	<b>11 310 690</b>	<b>-5 362 251</b>

Andre fordringer består av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 25,5 millioner kroner, opptjente gebyrinntekter på 77,1 millioner kroner og andre interimsposter på -0,3 millioner kroner.

Annen kortsiktig gjeld består hovedsakelig av ikke-inntektsførte gebyrer på 77,1 millioner kroner og periodisering av leverandørgjeld bokført i 2020 med 3,1 millioner kroner.

## Note 9 – Netto utbetalt lån

### Endring i lånebeholdningen

	2019	2018
Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	28 894 961 768	27 331 104 184
Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-11 120 761 624	-10 425 249 106
Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-7 067 875 500	-6 718 811 417
<b>Netto utbetalt lån</b>	<b>10 706 324 644</b>	<b>10 187 043 661</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 2019 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:

	2019	2018
Ikke-rentebærende lån <sup>50</sup>	53 780 140 611	51 783 513 046
Øvrig lånebeholdning inkl. ikke-betalte renter, omkostninger og gebyrer:		
- flytende rente	131 761 589 532	121 474 116 110
- 3 års fast rente	688 320 535	1 500 642 290
- 5 års fast rente	2 839 615 290	3 131 232 923
- 10 års fast rente	5 576 071 785	6 050 924 949
<b>Totale utlån</b>	<b>194 645 737 754</b>	<b>183 940 429 317</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.

### Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt kr 7 067 875 500 i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2019, jf. note 7 og 9. Det er betalt kr 7 067 905 943 fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2019. 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 7 522 millioner kroner per 31.12.2019 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

<sup>50</sup> Derav lån til kunder i utdanning med kr 53 106 171 118 i 2019 og 51 204 953 938 i 2018.