

Årsrapport 2021

Statens Lånekasse for utdanning

• VI GJØR
UTDANNING
MULIG

Innhold

1. Styrets beretning	4
2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall	5
2.1 Om virksomheten.....	5
2.2 Hovedtall for virksomheten.....	6
2.2.1 Nøkkeltall om kunder og utdanningsstøtte.....	6
3. Årets aktiviteter og resultater	7
3.1 Strammere rammer krever nytenkning	7
3.2 Faste oppgaver og hovedaktiviteter	7
3.2.1 Virksomhetsstrategiens tre ambisjoner.....	7
3.2.2 Lånekassen skal bidra med kunnskap.....	7
3.3 Endringer i utdanningsstøtteordningene.....	8
3.4 Mål og resultatoppnåelse.....	8
3.4.1 Mål 1 Like muligheter til utdanning gjennom finansiering av den enkeltes og samfunnets kompetansebehov.....	8
3.4.1.1 Styringsparameter 1.1 Treffsikker finansiering av utdanningskostnader og livsopphold.....	9
3.4.1.2 Styringsparameter 1.2 Tilrettelegge for samfunnets nåværende og fremtidige kompetanseutvikling.....	12
3.4.1.3 Styringsparameter 1.3 Tilgang til relevant finansiering ut ifra den enkeltes kompetansebehov.....	13
3.4.2 Mål 2 En enklere hverdag for alle i utdanning og alle med utdanningslån.....	14
3.4.2.1 Styringsparameter 2.1 Helhetlige, raske og enkle tjenester, og profesjonell og effektiv saksbehandling.....	15
3.4.2.2 Styringsparameter 2.2 Finansiering til studiestart.....	17
3.5 Andre bestillinger fra KD.....	19
3.5.1 Oppdrag fra tildelingsbrev.....	19
3.5.1.1 Koronatiltak og forskrift.....	19
3.5.1.2 Forsøk med fagarbeiderstipend i samarbeid med Kompetanse Norge.....	19
3.5.1.3 Gjennomgang tilbakebetalingsområde og Fremtidens innkreving.....	19
3.5.1.4 Sammenhengende digitale tjenester.....	20
3.5.1.5 Gjenbruk og videre bruk av data.....	20
3.5.2 Fellesføringer fra tildelingsbrev	20
3.5.2.1 Inkluderingsdugnad.....	20
3.5.2.2 FNs bærekraftmål.....	20
3.5.2.3 Vekst i antall ansatte	21
3.5.2.4 Samfunnssikkerhet og beredskap (SOB) og sikkerhet etter sikkerhetsloven.....	21
3.5.2.5 Håndtering av koronapandemien.....	22
3.6 Andre aktiviteter og resultater.....	22
3.6.1 Samarbeidsfora i og utenfor kunnskapssektoren.....	22
3.6.2 Ny kommunikasjonsstrategi.....	23
3.6.3 Ny strategi for folk og organisasjon.....	23
3.6.4 Leder- og medarbeiderutvikling.....	23
3.6.5 Den nye normalen.....	24
4. Styring og kontroll	25
4.1 Styring og risikostyring.....	25
4.2 Data og informasjonsforvaltning	26
4.3 Kvalitetssystemet.....	26
4.3.1 Styring og internkontroll	26
4.3.2 Kontroller.....	27
4.3.3 Klagesaker.....	28

4.4	Oppfølging av Statens Innkrevingsentral.....	29
4.5	Personvernombudet.....	29
4.6	Informasjonssikkerhet.....	29
4.6.1	Sikkerhetsstyring og kontroll.....	29
4.6.2	Kontinuerlig forbedring.....	30
4.7	Personalmessige forhold.....	30
4.7.1	Organisasjonsendringer.....	30
4.7.1.1	Endringer i ledelsen	30
4.7.1.2	Endringer i kontorstruktur.....	30
4.7.2	Rekruttering av IT-kompetanse.....	30
4.7.3	Inkluderende arbeidsliv og inkluderingsdugnaden.....	31
4.7.4	Aktivitets- og redegjørelsesplikten (ARP).....	32
4.7.5	Turnover.....	32
4.7.6	Pensjonsalder.....	32
4.7.7	Personal og lønnshistorikk.....	32
4.7.8	Sykefravær.....	34
4.7.9	Lærlinger i staten.....	34
5.	Vurdering av fremtidsutsikter.....	35
6.	Årsregnskap.....	36
6.1	Styrets kommentarer til årsregnskapet	36
6.1.1	Formål.....	36
6.1.2	Konverteringsfondet.....	36
6.1.3	Bekreftelse.....	36
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet.....	36
6.1.5	Revisjon.....	38
6.2	Prinsippnote årsregnskapet	40
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen	40
6.2.2	Artskontorrapporteringen	41
6.3	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen.....	42
6.4	Oppstilling av artskontorrapporteringen.....	46

Tabeller

Tabell 1	Utvalgte volumtall 2016–2021.....	6
Tabell 2	Nøkkeltall driftsutgifter.....	6
Tabell 3	Inntektsfordeling blant støttemottakere under 25 år.....	10
Tabell 4	Total behandlingstid 2018–2021.....	16
Tabell 5	Automatiseringsgrad 2016–2021.....	17
Tabell 6	Oppsagte lån.....	29
Tabell 7	Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2017–2021.....	32
Tabell 8	A) og B) Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2019–2021.....	33
Tabell 9	Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2020–2021.....	33
Tabell 10	Sykefravær (uten feriefradrag) 2019–2021.....	34

Figurer

Figur 1	Organisasjonskart per 31.12.2021.....	5
Figur 2	Basislånet – historisk utvikling fra 2002–03 til 2021–22.....	10
Figur 3	Gjennomsnittgjeld ved avsluttet utdanning.....	12
Figur 4	Søknadsstegene fra søknad til utbetaling av støtte.....	18
Figur 5	Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen.....	27

1. Styrets beretning

2021 var nok et år hvor pandemien preget Lånekassens arbeid. Lånekassen har fortsatt å være et viktig politisk virkemiddel med nye ekstraordinære koronatiltak for elever, studenter og tilbakebetalere. Styret er imponert over hvordan Lånekassen i tillegg til vanlig drift, har klart å levere løsninger og tjenester raskt og effektivt i en krevende situasjon.

Lånekassen fikk ny administrerende direktør høsten 2021. Morten Anstorp Rosenkvist har allerede vist at han har klare mål og ambisjoner for virksomheten. Han startet tidlig med en organisasjonsutvikling, og har hatt en god prosess for å etablere «avdeling for utdanningsstøtte». Den nye avdelingen skal styrke Lånekassens evne til å levere på styrets og Kunnskapsdepartementets forventninger, inkludert kundebehov og god forvaltningspraksis.

Fra 2021 har Lånekassen nye hovedmål og styringsparametere. De nye målene har i større grad enn før oppmerksomhet rettet mot samfunnseffekter, og de legger større vekt på Kunnskapsdepartementets forventning til Lånekassen som direktorat. Til det siste kan tilføyes at styret er svært positive til at Lånekassen i 2021 satte i gang et større arbeid med å gjennomgå støtteordningene. Det er helt avgjørende at Lånekassen har denne kunnskapen, for best mulig å kunne videreutvikle ordningene og fagområdet i dialog med departementet. Et slik kunnskapsgrunnlag er også viktig for at Lånekassen skal kunne gi de beste råd og anbefalinger overfor eier.

Lånekassen har i en årrekke utmerket seg med å være langt fremme med de digitale tjenestene. Styret ønsker å gi ros for at Lånekassen aldri slutter å videreutvikle tjenestene til beste for kundene og virksomheten. I 2021 fortsatte arbeidet med å modernisere nettsidene, og Lånekassen startet jobben med å utvikle en ny modul som vil gi bedre tilrettelagt saksbehandling. Og ikke minst ble sikkerhetsnivå 4 en realitet – som betyr at kundene får flere tjenester og mer personspeifikk informasjon gjennom Dine sider.

Styret følger driften i Lånekassen tett, og vi er imponert over det store volumet av saker som Lånekassen håndterer. Dessverre har det også i år vært noe lengre saksbehandlingstider og svartider til kundene enn det som forventes av Lånekassen som en effektiv masseforvalter. Styret ser frem til at arbeidet med «finansiering til studiestart», et prosjekt som ble påstartet ved inngangen til 2022, gir resultater. Styret mener det er viktig at finansiering til studiestart er en egen styringsparameter som Lånekassen skal rapportere på hvert år.

Styret er opptatt av hvordan Lånekassen løser oppdraget med å gjøre Lånekassen mer tilpasset arbeidslivets og den enkeltes behov for læring hele livet. Det overordnede politiske målet om at ingen skal gå ut på dato som følge av manglende kompetanse og at arbeidslivet skal få tilgang til den kompetansen det er behov for, er sentralt for fremtidens utdanningsstøtte. Utvikling av ordninger for støtte til korte utdanninger er et viktig tiltak i denne sammenheng, og arbeidet hadde høy prioritet i 2021.

Som en av de første offentlige virksomhetene gikk Lånekassen før sommeren ut og søkte etter IT-kompetanse med arbeidssted «hele landet». Bakgrunnen for den såkalte koko-piloten (*kompetanse trumfer kontor*) var at Lånekassen over lengre tid hadde hatt store utfordringer med å rekruttere til ledige IT-stillinger. Styret er svært positive til dette initiativet, og vi er merker oss at Lånekassen igjen er tidlig ute med å teste ut nye ting, her innenfor området rekruttering.

Alt i alt er styret godt fornøyd med det Lånekassen har oppnådd i 2021. Vi vil gjerne få takke alle ansatte. Lånekassens samfunnsoppdrag, å gjøre utdanning mulig, er en viktig oppgave og et stort ansvar, som fordrer at alle ansatte legger ned en formidabel innsats. Det er styrets bestemte inntrykk at det daglige arbeidet blir gjort med en stor dose stolthet for samfunnsoppdraget.

Oslo, 4. mars 2022



Seunn Smith-Tønnessen
Styreleder



[Vegard Iversen \(May 9, 2022 21:48 GMT+2\)](#)

Vegard Iversen
Styremedlem



[Simen Tjølsen Oftedal \(26. mai. 2022 13:59 GMT+2\)](#)

Simen Oftedal
Styremedlem

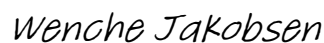


Brit Solem
Styremedlem



[Dag Arne Kristensen \(May 9, 2022 14:29 GMT+2\)](#)

Dag Arne Kristensen
Nestleder



[Wenche Jakobsen \(May 9, 2022 23:05 GMT+2\)](#)

Wenche Jakobsen
Styremedlem



[Signe Margarete Krüger Birks \(19. mai. 2022 15:34 GMT+2\)](#)

Signe Margrete Krüger Birks
Styremedlem



[Erik Storø \(27. mai. 2022 08:54 GMT+2\)](#)

Erik Storø
Styremedlem

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 Om virksomheten

I 2021 var vi fortsatt i en pandemi, noe som satte både Lånekassen og kundene våre på prøve. Gode digitale løsninger gjorde at vi fortsatt kunne gjøre utdanning mulig, enten vi satt i Oslo, Bergen, Stavanger, Trondheim eller Ørsta.

Lånekassen er et statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og kontorer i Bergen ¹, Stavanger, Trondheim og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret har åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. I 2021 brukte Lånekassen 308 årsverk, og hadde 342 fast ansatte ved utgangen av året.

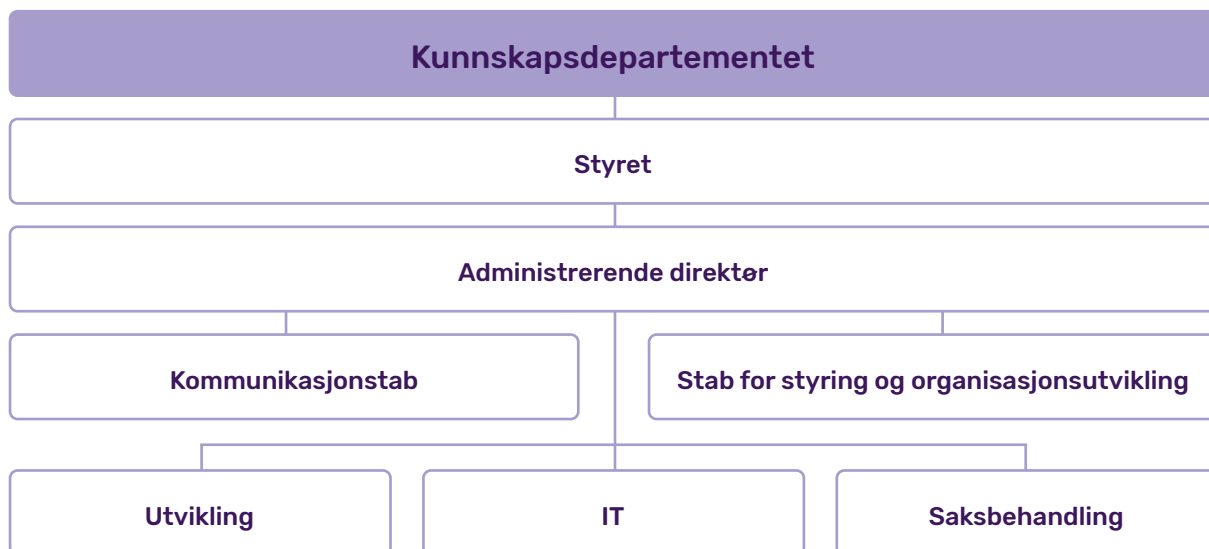
Lånekassens samfunnsoppdrag går frem av utdanningsstøttelovens formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsevne og 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 definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid.

Offentligrettslig og privatrettslig regelverk legger også rammebetingelser for Lånekassens forvaltning. 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 31.12.2021



¹ Underlagt Stavangerkontoret fra 1.1.2022.

2.2 Hovedtall for virksomheten

2.2.1 Nøkkeltall om kunder og utdanningsstøtte

Antall kunder fortsetter å øke. Gjennomsnittlig lånebeløp har også blitt høyere. Til sammen har utlånsporteføljen vokst med 7,5 prosent fra 2021 til 2022, og antall låntakere med 2,0 prosent.

At den generelle trenden er at antallet mottakere av lån og stipend øker litt år for år, indikerer at Lånekassen i dag er en minst like relevant aktør i kunnskapspolitikken som tidligere.

Antall låntakere under utdanning økte med 0,8 prosent det siste året, mens antall som skulle betale tilbake økte med 2,7 prosent. En viktig del av forklaringen på utlånsveksten i 2021 er nytt tilleggs lån til støttemottakere over 30 år (innført høsten 2020), og det pandemirelaterte tilleggs lånet (koronarlån) som ble tilbudt våren 2021 til støttemottakere med tappt arbeidsinntekt.

Tabell 1 Utvalgte volumtall 2016–2021.

Nøkkeltall	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Utlånsportefølje i milliarder kr	224,7	209,0	194,6	183,9	174,8	164,0
Tildelt utdanningsstøtte i milliarder kr	37,8	35,8	31,8	30,1	28,7	26,9
Stipend i milliarder kr ²	11,4	11,2	11,2	10,6	10,0	9,5
Antall kunder	1 181 200	1 158 500	1 133 400	1 110 500	1 087 500	1 058 700
Antall søknader ³	968 600	1 013 500	859 000	860 000	843 000	830 000

Tabell 2 Nøkkeltall driftsutgifter.

Post 01: Driftsutgifter	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Bevilling post 01 Driftsutgifter ⁴ i 1000 kr	435 695	444 033	423 886	411 074	394 708	390 526
Driftsutgifter post 01 i 1000 kr	429 702	431 394	405 370	403 951	383 307	381 449
Utnyttelsesgrad post	99 %	97 %	96 %	98 %	97 %	98 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	65 %	61 %	61 %	59 %	58 %	61 %
Lønnsutgifter per årsverk ⁵ i 1000 kr	907	842	826	752	708	731
Antall utførte årsverk ⁶	308,1	312,6	297,3	315,9	313,6	319,1
Antall ansatte (SSB)	346	344	340	352	350	349
Antall avtale årsverk (SSB) ⁷	334	337	328	339	338	334
Konsulentandel av driftsutgifter ⁸	10 %	12 %	10 %	-	-	-
Konsulentandel av totale lønnsutgifter	16 %	20 %	16 %	-	-	-

2 Stipend består av stipend som er direkte utbetalt og lån omgjort til stipend ved bestått utdanning.

3 Antall innkomne søknader per kalenderår for sakstypene tildeling av støtte, betalingsutsettelse, sletting av renter og ettergivelse (eksklusiv likningskontroll). Pandemien har medført en vesentlig økning i søknader om betalingsutsettelse samt søknader om tilleggs lån i 2020, i 2021 er hovedårsaken til nedgang i søknader at volumet for søknader om betalingsutsettelse er redusert. Data for 2021 per 16.02.2022. Data for 2020 per 14.02.2021. Data for 2019 per 31.01.2020.

4 Oppgitt beløp er samlet bevilgning på posten, det vil si at den inneholder midler tildelt Lånekassen, samt midler som ble disponert av Kunnskapsdepartementet (for perioden 2016–2019). I regnskapet, jf. kap. 6, oppgis kun tildelte midler til Lånekassen med tilknyttet forbruk. Lånekassen har utover midlene på post 01 disponert midler på kap. 258 post 21, hhv. 2,9 mill. kroner i 2020 og 2 mill. kroner i 2019.

5 Lønnsutgifter for perioden 2016–2021 er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter (tilsvarende note 2 i årsregnskapet, kap. 6). Premiesatsen for arbeidsgiverandel til Statens pensjonskasse økte fra 8,9 prosent til 14,8 prosent fra 2018–2019, opp ytterligere til 18,45 prosent fra 2020 og ytterligere økning til 20,98 prosent for 2021, dette bidrar til å trekke snittet opp.

6 Årsverk ihht. PM-2019-13 Definisjon av utførte årsverk, uttrekk etter ny standardrapport fra DFØ. For 2017–2019 data per 27.02.19. Resultat 2020 per 18.02.21. Resultat 2021 er per 13.01.21.

7 Kilde for nøkkeltallet er SSB-statistikk «12623: Ansatte i staten etter enhet». I tråd med endringer i rundskriv R-115 som Finansdepartementet fastsatte 17. desember 2019, skal statlige virksomheter opplyse både om antall ansatte, antall avtalte årsverk og antall utførte årsverk i årsrapporten. SSB publiserer opplysninger om størrelsen antall ansatte og avtalte årsverk, virksomhetene skal bruke SSB-statistikken som kilde. Data per 19.02.2021. Resultat for 2021 ventes å foreligge ca 10.03.2022 ?. SSB-resultater avviker fra data i pkt. 5.7.7 Personal og lønnshistorikk grunnet ulike definisjoner og tidspunkt for måling.

8 Se omtale i fotnote 7.

3. Årets aktiviteter og resultater

Resultatene som presenteres i dette kapitlet er knyttet til mål og krav fra tildelingsbrevet til Lånekassen for 2021.

3.1 Strammere rammer krever nytenkning

Lånekassen brukes i stadig større grad som et politisk virkemiddel. Dette kommer til syne gjennom oppdrag Lånekassen har fått de siste årene. Vi har blant annet fått ansvar for å håndtere koronalån, strømstipend og livslang læring.

Samtidig som Lånekassen får nye oppdrag og vi skal utvikle rollen som fagrådgivere på utdanningsstøtteområdet, øker antall søkere og søkermassen blir mer kompleks. Både økonomiske rammer og handlingsrom har blitt mindre. Knappere ressurser gjør at Lånekassen må tenke nytt og prioritere hardere for å nå politiske ambisjoner og sikre måloppnåelse. Vi må prioritere de viktigste tiltakene, bygge på tidligere erfaringer og revurdere når forutsetninger endrer seg. Lånekassen har derfor i 2021 blant annet videreutviklet porteføljestyringen for å sikre en helhetlig prioritering og innført ny strategi for folk og organisasjon (se kap. 6.3.6), for å sikre at vi utvikler, beholder og rekrutterer riktig kompetanse.

Å finne en balanse mellom å prioritere politiske tiltak og tjenestetilbud, var viktig i 2021 og vil være minst like viktig i kommende år. I kapittel 3 beskriver vi en del av tiltakene og aktivitetene Lånekassen har gjennomført i 2021 for å sikre at vi når målene og ambisjonene våre.

3.2 Faste oppgaver og hovedaktiviteter

Lånekassens formål er å gjøre utdanning mulig. Dette forplikter.

Vi skal utvikle oss for å jobbe effektivt i dag, samtidig som vi møter fremtidens behov for utdanningsstøtteordninger. De nye målene (første virkeår er 2021) innebærer enda større oppmerksomhet mot hva kundene våre og samfunnet trenger, og at vi skal måles på effekter av utdanningsstøtteordningene og aktiviteter.

Som direktorat for utdanningsstøtte skal vi aktivt bruke vår kunnskap og rolle i kommunikasjon og politikktutvikling. Vi skal levere helhetlige, enkle og raske tjenester til kundene, både Jonas på 16 år som har sitt første møte med det offentlige og Marianne som tar doktorgrad i sammenlignende politikk. Digitale tjenester er navet i Lånekassens kommunikasjon med kundene. I 2021 fortsatte vi arbeidet med å fornye lanekassen.no og modernisere søknadsprosessen for kundene våre, og vi startet videreutvikling av saksbehandlingssystemet vårt. Økende behov for livslang læring gjør det særlig viktig å finne nye og mer fleksible støtteordninger tilpasset nye kundegrupper, og solide systemer som støtter dette.

3.2.1 Virksomhetsstrategiens tre ambisjoner

Virksomhetsstrategien har satt tre tydelige ambisjoner for Lånekassen de kommende årene. Vi skal:

1. utvikle vår fagekspertise til det beste for kompetansesamfunnet
2. levere enda bedre tjenester til kundene og
3. finne effektive løsninger for fremtiden

Virksomhetsstrategien og måloppnåelse skal ligge til grunn for aktivitetene våre. For å sikre dette har vi startet arbeidet med å implementere nye mål og styringsparametere, samt å gjennomgå og revidere både interne styringsprosesser og styrende dokumenter.

3.2.2 Lånekassen skal bidra med kunnskap

En annen sentral oppgave i 2021 var å styrke og tydeliggjøre vår rolle som direktorat internt og eksternt. Et ledd i dette er å få mer kunnskap om samfunnseffektene av Lånekassens eksisterende

utdanningsstøtteordninger. Gode analyser skal styrke Lånekassens evne til å bidra til kunnskapsbasert politikktutvikling innenfor utdanningsstøtteområdet. I 2020 startet Lånekassen arbeidet med å se nærmere på virkningene av utdanningsstøtteordningene, og om ordningene fungerer etter hensikten.

Som direktorat skal vi dele innsikt og kunnskap om hvordan utdanningsstøtteordningene fungerer. Vi har sluttstilt to analyser, en om lengre språkkurs og en om kjennetegn ved Lånekassens kunder som får studielånet sitt oppsagt. Sistnevnte ble publisert i januar 2022, og analysen om språkkurs blir publisert senere i 2022. Videre har vi arbeidet med en analyse av flyktningstipendet og en om studenter med innvanderbakgrunn. Begge blir slutført i 2022. Vi har også tatt i bruk microdata.no, som gir oss tilgang til SSB sine registerdata.

Høsten 2021 har vi også jobbet med nye sider for statistikk og analyse. Sidene ble lansert januar 2022, med samfunnet som hovedmålgruppe. De nye statistikk- og analysesidene skal gjøre statistikk og innsikt om Lånekassens ordninger lettere tilgjengelig.

3.3 Endringer i utdanningsstøtteordningene

Fra og med studieåret 2021–2022 endret Lånekassen reglene for hvor lenge det kan gis lån og stipend, fra antall år til antall studiepoeng. Formålet med endringen er at elever og studenter som tar utdanning på deltid, kan ta utdanningsstøtten ut fleksibelt over lengre tid enn åtte år.

Omgjøringsordningen for privatisteksamener i videregående opplæring ble også endret. Voksne som tar videregående opplæring og går opp som privatist i fag de besto i en periode med ungdomsrett, får fra høsten 2021 ikke gjort om lån til utdanningsstipend for de aktuelle fagene.

Reglene for stipend til reiser utenfor Norden ble endret fra høsten 2021. Stipendsatsen til reiser ble redusert fra 35 til 17,5 prosent for et studieår. Alle elever og studenter som tar utdanning utenfor Norden vil få 35 prosent stipend til bare én tur-retur-reise. Resten blir gitt som lån.

Elever og studenter som tar utdanning utenfor Norden som varer i mer enn seks måneder, får det samme støttebeløpet som tidligere, men de vil bare få lån til den andre reisen. Elever og studenter som tar utdanning utenfor Norden som varer i seks måneder eller mindre per studieår, blir ikke berørt av regelendringen. De fleste utvekslingsstudentene vil dermed ikke oppleve noen forskjell.

3.4 Mål og resultatoppnåelse

3.4.1 Mål 1 Like muligheter til utdanning gjennom finansiering av den enkeltes og samfunnets kompetansebehov

Det fremkommer av tildelingsbrevet at dette målet gjenspeiler den første formuleringen i utdanningsstøttelovens formålsparagraf om «like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold». Målet støtter opp om samtlige overordnede målsettinger i Kunnskapsdepartementets målbilde i Prop. 1 S (2020–2021). Målet signaliserer at Lånekassen skal tilby finansiering, i betydningen «lån og stipend», og ordninger som er formålstjenlige og treffsikre, gitt samfunnets behov både i dag og i fremtiden. Målet dekker både ordninger, tjenesteutvikling, produksjon og kundebetjening i dag og i fremtiden. Gjennom dette målet knyttes også Lånekassens arbeid opp mot samfunnets behov, og gjenspeiler Lånekassens samfunnsoppdrag om at utdanningsstøtteordningene skal være et virkemiddel i arbeidet med å dekke reelle kompetansebehov hos den enkelte og samfunnet.

Oppsummering av rapporteringen på styringsparameterne under mål 1

Studiestøtten spiller utvilsomt en viktig rolle i studentøkonomien, spesielt for unge førstegangsstudenter. Nivået på støtten har økt en del i de senere årene, og det har også studiegjelden etter endt utdanning gjort. Det er imidlertid vanskelig å øke studiestøtten vesentlig uten at det enten er politisk vilje til å prioritere dette høyt, eller ved at man begrenser satsingen til kun å handle om

rene lån, eller ved å innrette tiltaket sånn at det bare er særskilte grupper som får del i økningen. Det siste alternativet vil trolig være kontroversielt og vanskelig å gjennomføre på en måte som oppleves rettferdig av studentene. Og en satsing som kun handler om å tilby ekstra lån, vil naturligvis øke gjeldsbyrden betydelig for dem som velger å benytte seg av tilbudet. Disse problemstillingene er likevel meget interessante, og Lånekassen er opptatt av å styrke kunnskapen om studentøkonomi og utvikle ideer som kan gi mer treffsikker finansiering av utdanning.

Lånekassens naturlige oppgave i politikken for livslang læring er å stille opp med relevante finansieringstilbud til dem som trenger finansiering fra Lånekassen for å kunne ta videreutdanning eller ny utdanning. Flere utdanningsstøttetiltak under kompetansereformen «Lære hele livet» er allerede gjennomført, og mer er på gang gjennom et prosjekt som handler om å utvikle en ny støtteordning for korte utdanninger. Den planlagte fullføringsreformen i videregående opplæring vil også kreve mye oppmerksomhet fra Lånekassen i tiden som kommer.

Det er ingen enkel oppgave å tilby relevant finansiering ut ifra den enkeltes kompetansebehov. Lånekassen utbetaler støtte til hundretusener av mennesker under utdanning hvert år, og det er ikke rimelig å forvente at Lånekassen skal skreddersy løsninger til hvert enkelt individ. Basert på allmenne, objektive kriterier har Lånekassen i den siste tiden konsentrert seg om å få på plass et mer relevant studiefinansieringstilbud til særlig tre grupper: personer over 30 år, deltidsstudenter og studenter med forsørgeransvar for barn.

3.4.1.1 Styringsparameter 1.1 Treffsikker finansiering av utdanningskostnader og livsopphold

I studieåret 2020–2021 fikk 427 500 personer lån og/eller stipend til utdanning fra Lånekassen. 163 500 av disse var ungdom i videregående opplæring, mens 264 000 var studenter ved universiteter, høyskoler og fagskoler, voksne elever i videregående- eller grunnskoleopplæring og folkehøyskoleelever mv.

Det er et grunnleggende skille mellom utdanningsstøtteordningen for ungdom i videregående opplæring, og utdanningsstøtteordningen for studenter i høyere akademisk eller yrkesfaglig utdanning, voksne i grunnopplæring mv.

Ordnningen for ungdom i videregående opplæring, som i hovedsak handler om stipendstøtte, bygger på at det i utgangspunktet er et foreldreansvar å dekke livsoppholdskostnader for elevene under opplæringen. Den sikter derfor primært mot å bidra til å dekke utdanningskostnader. Med utdanningskostnader menes kostnader til nødvendig utstyr i opplæringen og skolepengekostnader for dem som tar opplæringen ved friskoler eller privatskoler. I tillegg inneholder den borteboerstipendordningen, myntet på dem som trenger å flytte ut av foreldrehjemmet for å kunne ta videregående opplæring.

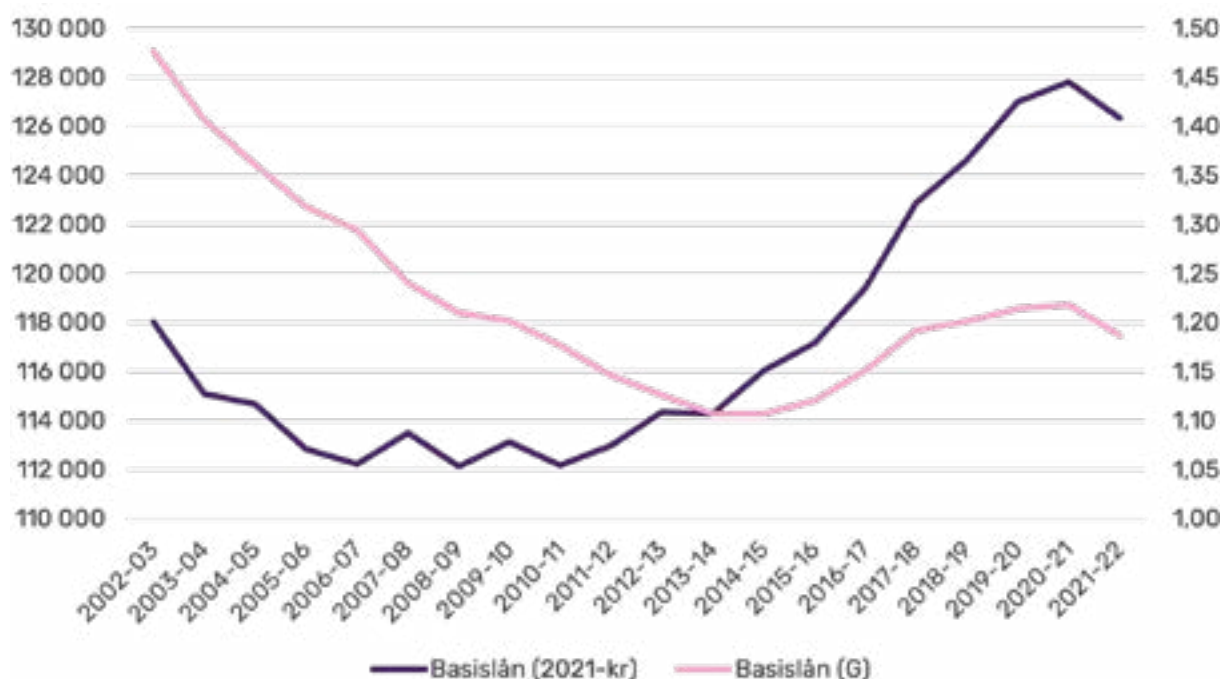
For studenter ved universiteter, høyskoler og fagskoler med flere er det annerledes. Det gjelder ikke noe lovbestemt forsørgeransvar for denne gruppen – man betraktes som økonomisk selvstendig under slik utdanning. Dermed blir også livsoppholdsfinansieringstilbudet gjennom Lånekassen, i tillegg til spørsmålet om dekning av utdanningskostnader, et interessant tema når det gjelder studenter. Finansieringen av bo- og levekostnader tilbys i hovedsak som lån, men innenfor et regelverk som innebærer at en betydelig del av lånet kan omgjøres til stipend ved gjennomføring av utdanningen.

Livsoppholdskostnader og studentøkonomi

Grunnfinansieringselementet for studenter i høyere utdanning mv. er basislånet, og et klart flertall av støttemottakerne får kun denne livsoppholdsytelsen. Ifølge Eurostudent VII-undersøkelsen (2019) utgjør studiestøtten 62 pst. av inntektene til norske studenter under 22 år.⁹ Den er med andre ord en viktig inntektskilde for unge studenter, og særlig viktig vil den være for dem som ikke kan regne med å motta tilskudd fra familien.

⁹ «Jobbinntekter står for en økende andel av studenters inntekter». SSB-artikkel 24. september 2021 ifb. Eurostudent VII-undersøkelsen.

Figur 2 Basislånet – historisk utvikling fra 2002–03 til 2021–22. Lilla kurve viser størrelsen på et årlig basislån for heltidsstudenter i faste 2021-kroner. Rosa kurve viser hvor mange G (grunnbeløpet i folketrygden) det årlige basislånet utgjorde i de enkelte studieårene.



Som figuren over viser, har basislånet økt markant i forhold til prisveksten i den siste 10-årsperioden. Samtidig har støttenivået ikke endret seg nevneverdig i løpet av denne perioden, målt i forhold til utviklingen i grunnbeløpet i folketrygden (G). Og om vi ser på siste 20-årsperiode, er støttenivået i dag – uttrykt i G – atskillig lavere enn for 20 år siden. Dette har sammenheng med at G generelt reguleres i samsvar med lønnsveksten, mens studiestøtten vanligvis blir regulert i takt med prisveksten.

Flertallet av studentene har noe lønnet arbeid ved siden av studiene. Arbeidsinntekt spiller derfor også en betydelig rolle i studentøkonomien. Tabellen¹⁰ nedenfor gir et bilde av hvordan inntektsfordelingen var blant støttemottakende studenter under 25 år i 2020.

Tabell 3 Inntektsfordeling blant støttemottakere under 25 år

Inntektsintervall	Antall	Andel
0–24 999	24 080	25,1 %
25 000–49 999	12 624	13,1 %
50 000–74 999	13 618	14,2 %
75 000–99 999	11 647	12,1 %
100 000–149 999	16 916	17,6 %
150 000–199 999	9 565	10,0 %
200 000–249 999	4 181	4,3 %
250 000–299 999	1 710	1,8 %
300 000 eller mer	1 782	1,9 %
Totalt	96 123	100,0 %

¹⁰ Tabellen omfatter borteboende studenter født i 1995 eller senere, som mottok støtte til heltidsutdanning ved norske universiteter, høyskoler og fagskoler både våren og høsten 2020. Det er person- og kapitalinntekt (består for det aller meste av brutto arbeidsinntekt) i 2020 som vises i tabellen.

Gjennomsnittsinntekten i den undersøkte gruppen var 86 700 kroner, og en av to hadde inntekt under 70 600 kroner (median). Statistikken inkluderer også arbeidsinntekt opptjent i sommerferien mellom vår- og høstsemesteret. Ut fra dette er vår foreløpige vurdering av tallene at studenter under 25 år ikke har arbeid i så stort omfang at det er grunn til å tro at deltidsjobben i vesentlig grad går utover studiene. Men på dette punktet vil det naturligvis være individuelle forskjeller, som denne statistikken ikke er egnet til å opplyse om.

Det er uansett liten tvil om at studiestøtten for et klart flertall av de unge heltidsstudentene er en større inntektskilde enn arbeidsinntekt. De som tok heltidsutdanning både våren og høsten 2020 mottok 122 300 kroner i basislån fra Lånekassen.

Studentøkonomi, forutsetninger for gjennomføring av utdanning og studiestøttens betydning i den forbindelse, er interessante analysetemaer for Lånekassen. SSB har nylig gjennomført en levekårsundersøkelse for studenter. Lånekassen ser frem til publiseringen av resultater fra denne. Funnene der vil bli en viktig informasjonskilde i vårt analysearbeid på området.

Utdanningskostnader

Fremfor alt er skolepenger interessant med tanke på Lånekassens finansiering av studentenes utdanningskostnader. Prinsippet er at man får utbetalt det beløpet man faktisk skal betale til lærestedet, inntil en viss grense. Studenter i Norge og andre nordiske land får hele støtten i form av lån.

Av om lag 50 000 skolepengestøttmottakere i Norge i 2020–2021, mottok 61 pst. det maksimale beløpet som kunne gis dette studieåret (66 604 kr ved heltidsutdanning i begge semestre). Potensielt kan denne gruppen ha høyere skolepengeutgifter enn det Lånekassen har mulighet til å dekke. Lånekassen har imidlertid ikke registrert at maksimumsgrensen har vært noe stort tema, og vi antar at de private lærestedene i Norge i stor grad tilpasser skolepengenivået til denne grensen.

For dem som tar utdanning utenfor Norden er maksimumsbeløpet for skolepengestøtte langt høyere, og for denne gruppen blir også en del av støtten gitt som stipend. Likevel viser gjennomsnittet for de siste tre studieårene at nærmere 6 pst. av disse støttmottakerne betaler høyere skolepenger enn det Lånekassen har anledning til å finansiere. Det er ingen tvil om at en del av utenlandsstudentene pådrar seg høy studiegjeld fordi regelverket åpner for store utbetalinger av lån til dekning av skolepenger. Så langt er det imidlertid ingenting som tyder på at denne gruppen av studenter har større problemer med å håndtere gjelden enn dem som har tatt tilsvarende utdanning i Norge.

Tilbakebetalingen av studiegjeld

Gjennomsnittsnivået på studiegjelden etter endt utdanning¹¹ har økt mer enn pris- og lønnsveksten i de siste årene. Dette har opplagt sammenheng med innføringen av 11 måneders utdanningsstøtte, og enkelte andre tiltak av nyere dato som har lagt til rette for høyere låneopptak for visse grupper.

Gjeldsnivået har økt markant de senere årene. Nyutdannede studenter har imidlertid i dag generelt bedre inntekt enn studentene for noen tiår siden. De har derfor i utgangspunktet gunstigere forutsetninger for å betjene studiegjelden.

Likevel er det mye som tyder på at støttmottakerne tar opp lån over noe lengre tid i dag. Forholdet mellom årlig studiegjeld og årlig gjennomsnittsinntekt gir derfor ikke et godt nok bilde av hvor lett det er for ferdigutdannede studenter å betjene gjelden til Lånekassen. I tillegg betyr flere andre lån enn studielånet mye for privatøkonomien til denne gruppen. Ikke minst har boliglån stor betydning.

Tilbakebetaling har vært et viktig tema for Lånekassen i 2021. Vi har gjort en analyse for å se om vi kan finne noen fellesnevner for dem som ikke klarer å betjene studielånet sitt. Analysen viste blant annet en overvekt av relativt unge menn født i utlandet sammenlignet med tilbakebetalere generelt.

¹¹ Figuren omfatter personer som tok høyere utdanning i Norge eller utlandet siste året de fikk lån og stipend.

Figur 3 Gjennomsnittgjeld ved avsluttet utdanning.



Den siste støtten de fikk til utdanning var på grunnskole- eller videregående nivå, utdanninger som generelt gir lav uttelling i arbeidsmarkedet. De har relativt lave studielån ved endt utdanning. Til tross for lave studielån har mange så lav inntekt at gjeldsbelastningen likevel blir tung å bære.

Pandemirelaterte tiltak

Pandemien innebar at både 2020 og 2021 ble ganske spesielle år – også på utdanningsstøtteområdet. Lånekassen har brukt mye ressurser på tiltak for å verne nåværende og tidligere støttemottakere mot følgene av redusert aktivitet og nedstenging.

Lånekassen tilbød i 2021 ekstraordinær støtte på 26 000 kroner til dem som opplevde tap av arbeidsinntekt i løpet av studieåret 2020–21. 10 400 kroner ble gitt som stipend.

En unntaksregel ble også innført, slik at det ble lagt til rette for studentenes medvirkning til å håndtere pandemien. For studentene betød dette at de kunne tjene opp inntekt gjennom arbeid i helse- og omsorgssektoren uten at det ble tatt med i beregningen av stipendet. De fikk dermed ikke stipend regnet om til lån dersom de hadde inntekt over grensen. Denne unntaksregelen ble videreført i hele 2021. Adgangen for tilbakebetalere til å utsette betalingen av regninger utover det som følger av ordinært regelverk, ble også videreført i hele 2021.

De pandemirelaterte utdanningsstøttetiltakene må regnes som unntakstiltak. Uansett har tiltakene krevd betydelig oppmerksomhet og ressurser, også i 2021. Lånekassen vurderer arbeidet med tiltakene som en viktig del av jobben med å oppfylle målet om like muligheter til utdanning.

3.4.1.2 Styringsparameter 1.2 Tilrettelegge for samfunnets nåværende og fremtidige kompetanseutvikling

«Kompetansebehovene endres over tid. For å unngå store mistilpasninger i arbeidsmarkedet, er vi avhengig av god omstillingsevne og gode mekanismer for å mobilisere og utvikle kompetanse.» Dette sier kompetansebehovsutvalget i sin siste rapport.¹² Lånekassen er en viktig mekanisme i denne sammenhengen.

Lånekassens oppgave i politikken for livslang læring vil først og fremst handle om å tilby finansiering av videreutdanning, og i noen tilfeller helt ny utdanning, for dem som har dårlige muligheter til å få slik finansiering gjennom arbeidsgiver eller andre kilder. Lånekassen kan på denne måten bidra til å stimulere etterspørselen etter kompetanseutvikling i en del av befolkningen.

¹² NOU 2020: 2 – regjeringen.no

Endringer i støtteordningene tilpasset livslang læring

Støtteordningene ble betydelig endret allerede i 2020 for å gjøre dem mer fleksible og bedre tilpasset målet om livslang læring. Blant endringene var tilbud om tilleggslån til studenter over 30 år og muligheten til å få støtte til mindre enn 50 pst. deltidsutdanning.

I 2021 har disse endringene blitt supplert med en ny regelendring, som etter Lånekassens vurdering er veldig bra med tanke på å gi den enkelte fleksibilitet og godt rom for kompetanseutvikling. Det gjelder reglene for total støtteramme, som fra og med 2021–2022 gjør det mulig å ta ut støtte over mer enn 8 år. Endringen er gunstig for dem som har behov for finansiering gjennom Lånekassen til deltidsutdanning, og deltidsutdanning er særlig aktuelt for voksne som søker videreutdanning.

Støtte til korte utdanninger

Arbeidet med å kunne gi støtte til korte utdanninger (SKU) er organisert som et prosjekt i Lånekassen. I 2021 ble vi ferdige med planfasen. Gjennomføringsfasen er delt inn i flere trinn, og har startet. Det betyr at vi har utformet utkast til regelverk for SKU og overordnede beskrivelser av både behov og løsning for hele prosjektet. I tillegg er detaljerte beskrivelser av både behov og løsning for første gjennomføringstrinn ferdige. Vi har også utarbeidet planer for alle aktivitetene i gjennomføringsfasen. Styringsdokument for gjennomføringen ble godkjent, og gjennomføringen av første trinn startet 8. november. Prosjektet skal være ferdig til studiestart høsten 2024.

Støtte til korte utdanninger er et stort prosjekt, som i de tre nærmeste årene krever en stor ressursinnsats, spesielt fra Lånekassens produkt- og systemutviklingsressurser. Prosjektet vil etablere all nødvendig funksjonalitet for å kunne tilby og behandle støtten. I første omgang vil det kun gis lån, ikke stipend, og ikke sosiale ordninger. Det vil også etableres funksjonalitet for å kunne tilby fleksibilitet i utbetaling av støtte. Støtte vil tilbys offentlig godkjente utdanninger på fagskole- og universitet/høyskolenivå.

Dialog med tilbydere av utdanning er viktig

Det er behov for å etablere dialog med tilbyderne av kortere utdanning, slik at utdanningssektoren og andre relevante miljøer blir gjort kjent med Lånekassens finansiering av korte utdanninger. Vi har derfor besluttet å etablere et eget parallellprosjekt kalt «Fleksible utdanningsstøtteordninger». Prosjektet skal sikre at SKU blir kjent blant utdanningstilbydere, fange opp innspill til nye eller endrede behov i fremtidige versjoner av SKU, samt etablere metode for å følge opp fremtidige effekter av SKU.

Fullføringsreform i videregående opplæring

Det er viktig for samfunnet at flest mulig fullfører videregående opplæring, og utviklingen har vært positiv de siste årene.

En fullføringsreform som sikter mot at enda flere gjennomfører videregående har blitt lansert. Den innebærer at regelverket for utdanningsstøtte må tilpasses. Lånekassen er opptatt av at dem som berøres skal oppleve overgangen som god, og i 2021 har det blitt gjort en del utredningsarbeid på området. Fremover vil vi rette fokus mot å utvikle tekniske og administrative løsninger, samt tilrettelegge for at overgangen kan evalueres i fremtiden.

3.4.1.3 Styringsparameter 1.3 Tilgang til relevant finansiering ut ifra den enkeltes kompetansebehov

I de siste par årene har det vært en betydelig satsing på å legge til rette for omstilling i arbeidslivet og videreutdanning slik at den enkelte kan få dekket kompetansebehovet sitt. Lånekassen spiller en viktig rolle her. Utdanningsstøtteregelverket har gjennomgått store endringer – både i 2020 og 2021. Dette er for å gjøre støtteordningen mer relevant for dem som har behov for finansiering gjennom Lånekassen for å kunne ta mer utdanning.

Utdanning til de over 30 år og deltidsstudenter

19 800 personer over 30 år, dvs. 44 pst. av støttemottakerne i denne alderskategorien, benyttet seg av tilbudet om økt lånefinansiering i studieåret 2020–2021. 4 000 personer fikk støtte til å ta mindre enn

50 pst. deltidsutdanning, som også var en viktig endring fra 2020–2021. Virkningen av omleggingen av reglene for total støtteramme, som tok til å gjelde fra 2021–2022, er det for tidlig å si noe om nå.

Lånekassen ser det imidlertid som en naturlig fremtidig oppgave å evaluere den samlede effekten av endringene som ble gjennomført i 2020 og 2021 for å bedre finansieringsmulighetene til videreutdanning og kompetansebygging.

Studenter med barn

Høye fødselstall er bra for Norge. Derfor er det viktig at utdanningsstøtteordningene er innrettet på en måte som ikke gjør det vanskelig å kombinere utdanning med å forsørge barn. I 2020–2021 fikk 26 000 støttemottakere i gjennomsnitt 22 000 kroner i barnestipend, som er et tillegg i levekostnadsfinansieringen for dem som har barn under 16 år. Den samme gruppen har også fra og med høsten 2020 fått tilbud om tillegglån til dekning av levekostnader. 49 pst. av studentforeldrene under 30 år har benyttet seg av dette tilbudet.

Foreldrestipendordningen innebærer at all utdanningsstøtte til nybakte studentforeldre gis som stipend i en 49-ukersperiode. Denne ble fra høsten 2020 utvidet slik at den også omfatter personer i overgangen mellom avsluttet utdanning og inntektsgivende arbeid. 130 flere personer har blitt innlemmet i foreldrestipendordningen som følge av denne endringen.

Lånekassen vurderer vilkårene for å kunne kombinere utdanning med omsorg for barn som markant bedre i dag enn de var for et par år siden. Men det er på det rene at mesteparten av forbedringen kan knyttes til utvidet adgang til låneopptak for gruppen.

3.4.2 Mål 2 En enklere hverdag for alle i utdanning og alle med utdanningslån

Målet ivaretar det siste formålet i formålsparagrafen i utdanningsstøtteloven, om «at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt». Formuleringen «En enklere hverdag» reflekterer brukervennlighet og effektivitet, og sammenfaller med hovedmålet i regjeringens digitaliseringsstrategi, omformulert til Lånekassens brukermasse. Målet dekker en av tre overordnede målsettinger i Kunnskapsdepartementets målbylde i Prop. 1 S (2020–2021) om at «Alle deltar i arbeids- og samfunnsnivå». Målet er formulert slik at det favner alle som tar utdanning, og ikke bare de som identifiserer seg som elever og studenter. Ved å bruke begrepet «alle» inkluderer man både elever og studenter, men også voksne, deltidsstudenter i arbeid og tilbakebetalere.

Oppsummering av rapporteringen på styringsparameterne under mål 2

Lånekassen har gjort en rekke tiltak i 2021 for både å få bedre og sikrere systemstøtte og for å bedre kundeopplevelsen. Kundene skal få bedre oversikt over kundeforholdet og enklere dialog med oss. Tiltakene er videre forventet å bidra til en reduksjon i antall henvendelser og antall manuelt behandlede klagesaker, som igjen kan medføre raskere og bedre behandling av manuelle saker.

Behandlingstid er også sentralt for saker som behandles maskinelt. Automatiseringsraden viser at Lånekassen behandler de fleste saker maskinelt. Lånekassen er nå nådd et punkt hvor det er krevende å øke automatiseringsgraden ytterligere, uten vesentlige endringer i regelverket. For å sikre rask behandling av søknader og bidra til at studentene får utbetalt støtte til studiestart, ønsker Lånekassen at nye ordninger skal utformes slik at de kan behandles maskinelt.

Tiltak som understøtter måloppnåelse av mål 2

Oppgradering av Public 360 og overgang til ny saksmodul skal forbedre sikkerhet og support

Hoveddelen av saksbehandlingsløsningene våre er bygget i standardssystemet Public 360. Fordi Lånekassen i stor grad har tilpasset funksjonaliteten i Public 360 til våre behov, er systemoppgraderinger ressurskrevende. Oppgraderinger er imidlertid nødvendig blant annet på grunn av sikkerhet og support.

I 2021 er det jobbet med å bygge grunnmuren for en ny saksbehandlingsmodul utenfor 360, der behandlingen av betalingsutsettelse inngår i første versjon. Denne første versjonen vil bli levert i 2022. Vi vil gradvis flytte mer ut av 360 til denne nye modulen. Overgangen til ny saksmodul vil øke evnen til å gjennomføre ønskede endringer fra saks- og kundebehandlere og evnen til innovasjon og effektivisering i saksbehandlingsprosessene.

Nye nettsider skal gjøre det lettere for kundene å løse oppgavene sine

Nye lanekassen.no kom på lufta på tampen av 2020. I 2021 har vi startet arbeidet med å evaluere det nye nettstedet. I første omgang har vi tatt tak i disse tre effektmålene:

Bedre kundeopplevelse

Oppfylle gjeldende krav til universell utforming. Økt kjennskap til Lånekassens ordninger (herunder redusere enkelte typer henvendelser og redusere antall manuelt behandlede totalavslag på enkelte sakstyper).

Nye lanekassen.no er i rute med å oppfylle effektmålene innen kundeopplevelse og universell utforming. Konsulentfirmaet Useit skal i 2022 gå gjennom nettsidene for å avdekke hva som eventuelt gjenstår for å oppfylle kravene i Wcag 2.1-standarden (Web Content Accessibility Guidelines). Standarden gir retningslinjer for universell utforming.

Som et ledd i prosjektet nye lanekassen.no fikk også lærestedssidene ny struktur og nytt design slik at de oppfyller kravene til universell utforming. De nye nettsidene for lærestedene ble lansert i april 2021 og er bygget på både det samme designet og de samme tekniske løsningene som lanekassen.no.

Informasjonen på sidene er strukturert etter hva brukeren skal gjøre (veilede eller rapportere) og etter situasjon. Ansatte ved læresteder skal være trygge på tre ting: hvilke oppgaver de har, hvor de skal gjøre oppgavene og ansvarsfordeling mellom lærestedet, Lånekassen og eleven/studenten i oppgaveprosessen.

Vi fortsetter å evaluere kundeopplevelsen gjennom å gjøre brukertester og kvalitative intervjuer i 2022. Vi fortsetter også å kategorisere tilbakemeldinger fra tilbakemeldingsboksen «Fant du det du lette etter», og bruker tilbakemeldingene i det daglige arbeidet med nettsiden.

Når det gjelder å øke kjennskapen til Lånekassens ordninger, ser vi ut til å være på vei mot å nå målet om å redusere andelen klagesaker som må behandles manuelt. Vi er ikke kommet like langt når det kommer til reduksjon i antall henvendelser. I 2022 vil vi konkretisere hvilke typer henvendelser lanekassen.no er ment å bidra til å redusere, og sette inn tiltak for å redusere disse.

Innlogging med BankID skal gi enklere digital dialog med Lånekassen

I oktober innførte vi differensiert sikkerhetsnivå på Dine sider. Det gjør at kundene får tilgang til mer personlig informasjon og flere tjenester dersom de logger inn med bankID eller tilsvarende. Kundene kan dermed sende dokumenter med sensitive opplysninger på Dine sider, finne informasjon om søknader om å slette gjeld ved uførhet, motta brev som har konfidensialitetsgrad 4 på Dine sider og se e-post og dokumenter som de selv har sendt. Formålet er at kundene skal få bedre oversikt over kundeforholdet og en enklere digital dialog med oss, men det er for tidlig å si om hvor stor effekt tiltaket har hatt.

3.4.2.1 Styringsparameter 2.1 Helhetlige, raske og enkle tjenester, og profesjonell og effektiv saksbehandling

For å svare ut måloppnåelse på styringsparameteren helhetlige, raske og enkle tjenester, og profesjonell og effektiv saksbehandling har vi valgt å omtale behandlingstid, automatiseringsgrad og brukertilfredshet. Omtalene viser at vi har hatt en positiv utvikling på områdene total behandlingstid og automatiseringsgrad. I omtalen av brukertilfredsheten har vi fokusert på hvorvidt vi møter krav til universell utvikling. For sistnevnte utførte vi forbedringer i 2021, slik at vi nå møter dagens krav til universell utforming.

Total behandlingstid

For å måle behandlingstid var det mest hensiktsmessig å måle behandlingstiden for saksområder med oppgaver som behandles manuelt. Målingen omfatter ikke sakstyper med 100 prosent helmaskinell behandling.

Vi måler en kombinasjon av utvalgte saker¹³ og henvendelser¹⁴, da begge områdene har manuelle oppgaver.

Tabell 4 Total behandlingstid 2018-2021

	2021	2020	2019	2018
Total behandlingstid ¹⁵	10 dager	11 dager	11 dager	11 dager
Volum behandlet totalt av utvalg saker og skriftlige henvendelser	1,27 mill.	1,34 mill.	1,16 mill.	1,17 mill.
Manuelt behandlet volum utvalg saker og skriftlige henvendelser	435 000	483 000	476 000	486 000

Tabellen viser at gjennomsnittlig behandlingstid for saker og skriftlige henvendelser har gått ned sammenlignet med fjoråret. Bakgrunnen for denne utviklingen er imidlertid sammensatt. Et viktig element er en betydelig lavere restanse av skriftlige henvendelser i 2021 (11 000) versus 2020 (22 000). Dette har hatt en positiv effekt både på behandling av brev og søknader om støtte.

Våren 2020 ble en del utenlandssaker liggende i påvente av en avklaring av reisestøtte i forbindelse med koronasituasjonen – noe vi unngikk i år ved at dette var avklart tidlig. Våren 2021 gjennomførte vi kontroll av koronarlån. Disse sakene hadde relativt kort behandlingstid, og har dermed påvirket de totale behandlingstiden positivt i første halvår.

Videre har tilbudet om ekstra betalingsutsettelse grunnet korona hatt en positiv effekt på behandlingstid på tilbakebetalingsområdet da disse sakene i stor grad behandles maskinelt. Søknader om sletting av renter må i stor grad behandles manuelt. Redusert behandlingstid for disse søknadene har også bidratt til en bedre opplevelse for tilbakebetalingskundene.

Den konsentrerte høysesongen medfører at både søknader om utdanningsstøtte og andre skriftlige henvendelser får lenger behandlingstid i andre halvår. Høsten 2021 har vi i tillegg håndtert rundt 10 000 henvendelser om fritak fra inntektsgrensen for koronarelatert arbeid i forbindelse med omgjøring av lån til stipend. Samtidig har vi hatt noe mindre kapasitet til manuell saksbehandling enn opprinnelig planlagt. Samlet sett har vi dermed behandlet litt færre oppgaver enn i fjor, og har prioritert behandling av søknader om utdanningsstøtte. Konsekvensen er at vi ved utgangen av året har en større restanse (ubehandlede saker og henvendelser) enn ved årets start. Dette gjelder særlig skriftlige henvendelser på tildelingsområdet.

For å kunne redusere antall ubehandlede saker og henvendelser frem mot nytt tildelingsår i mai har vi rekruttert flere nye saksbehandlere. Vi utreder også hvordan behandlingsskapasiteten kan styrkes ytterligere i høysesongen for å holde restansen på et rimelig nivå også ved utgangen av året.

Samtidig arbeider vi kontinuerlig med tiltak for å redusere mengden skriftlige henvendelser. Vi forventer at de nye nettsidene (lanekassen.no) skal bidra til å redusere antall henvendelser. Sikkerhetsnivå 4 ble tatt inn i løsningene våre i fjerde kvartal. Dette legger til rette for at flere av kundene våre kan sende dokumentasjon digitalt – noe som vil kunne bidra til færre henvendelser. Se ellers omtale under punkt 3.4.2. For å redusere antallet henvendelser, er det også behov for å gjøre endring i systemene og tjenestene våre.

¹³ Sakstypene som er inkludert i måling av total behandlingstid er ST01 (tildeling av støtte), ST06 (betalingsutsettelse), ST07 (sletting av renter), ST11 (Søknad om fastrente), ST12 (Avbrutt fastrente), ST24c (permanent overføring til SI), ST27 (Ettergivelse) og ST30 (kontroll). Behandlingstid for saker er målt som antall dager saken har status «Åpen», tilsvarende dagens definisjon.

¹⁴ Henvendelsestyper inkludert i måling av total behandlingstid er e-henvendelser og øvrige skriftlige henvendelser.

¹⁵ Resultatene for 2018-2020 er endret i forhold til resultatet som ble presentert i halvårsrapporten for 2021. Korrigert resultat viser et riktigere bilde for oppgaver som det er hensiktsmessig å måle utviklingen på.

Automatiseringsgrad

En stor andel av Lånekassens søknader behandles helmaskinelt, noe som innebærer at søknaden ikke er innom en saksbehandler. Gjennom å utveksle data med andre virksomheter innhenter vi opplysninger 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.

Helmaskinell behandling av en større andel saker bidrar vesentlig til å holde behandlingstiden på et akseptabelt nivå. Her viser vi resultatet for total automatiseringsgrad, inkludert sakstyper som er helmaskinelle¹⁶. Alle sakstyper i Modulis er inkludert, men ikke henvendelser.

Tabell 5 Automatiseringsgrad 2016–2021

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Automatiseringsgrad	87 %	86 %	83 %	81 %	81 %	79 %
Volum totalt alle sakstyper	1,89 mill.	1,85 mill.	1,66 mill.	1,42 mill.	1,41 mill.	1,40 mill.
Manuelt volum sakstyper	248 000	247 000	240 000	247 000	271 000	293 000

Lånekassen behandler allerede mange saker helmaskinelt. Det er krevende å øke denne andelen uten større forenklinger i regelverket.

Tabellen viser et hopp i automatiseringsgrad i både 2020 og 2021. Dette skyldes i høy grad at ordningene som ble etablert for å avhjelpe konsekvensene av pandemien er utformet for helmaskinell behandling.

Spesielt har ordningen med ekstra betalingsutsettelse hatt en høy andel maskinelt behandlede søknader. Samtidig har den ført til færre søknader om sletting av renter, som i stor grad behandles manuelt. Dette har bidratt til å trekke opp andelen på tilbakebetalingsområdet. Også på tildelingsområdet har vi under pandemien en noe høyere automatiseringsgrad enn normalt. Årsaken er hovedsakelig færre søknader om støtte til utdanning i utlandet (spesielt til utveksling), som i stor grad må behandles manuelt. Det har samtidig vært en økning i søknader til utdanning innenlands, som i større grad kan behandles maskinelt. Utover fortsatt effekt av ordninger tilknyttet pandemien forventes ingen økning i automatiseringsgrad for 2022.

Brukertilfredshet

I februar gjennomførte Digitaliseringsdirektoratet (Difi) tilsyn for å sjekke om søknadsprosessen til Lånekassen fyller kravene til universell utforming. De kontrollerte nettsøknaden for lån og stipend og lanekassen.no. Tilsynet avdekket fem brudd i nettsøknaden på minstekravene i forskriften om universell utforming. Lånekassen rettet disse innen fristen 18. juni. Det ble ikke avdekket brudd på lanekassen.no. Digitaliseringstilsynet gjennomførte en oppfølgingstest i uke 25. Tilsynet ble avsluttet etter at oppfølgingstesten viste at samtlige brudd og feil var korrigeret. Se også omtale av arbeidet med universell utforming i 2022 i kapittel 3.4.2.

3.4.2.2 Styringsparameter 2.2 Finansiering til studiestart

Av tildelingsbrevet fremgår det at Lånekassen skal rapportere på andel/antall utbetalinger på gitte måletidspunkt, samt beskrive tiltak for å sikre måloppnåelse.

Styringsparameteren Finansiering til studiestart dekker kjernen av Lånekassens samfunnsoppdrag: å sikre elever og studenter økonomisk grunnlag for livsopphold til rett tid. Den stimulerer også til effektiv og rask behandling av henvendelser og saker for å sikre utbetaling, og stiller krav til arbeidet med etterkontroll av dokumentasjon og vedtaks kvalitet.

¹⁶ Eksamen somgjøring, valutajustering og innfrielse av lån er eksempler på 100% helmaskinelle sakstyper.

Lånekassen har én resultatindikator knyttet til denne styringsparameteren. I indikatoren for finansiering til studiestart ser vi utelukkende på mottakere av støtte etter tredje del i forskrift om utdanningsstøtte (høyere utdanning). Dette delvis fordi majoriteten av disse har støtten fra Lånekassen som sin primære finansieringskilde, og delvis fordi data knyttet til oppmøte på skolen (et krav for utbetaling) varierer fra skole til skole. Videre må kundene ha fått innvilget søknaden, da en søker uten støtterett ikke vil ha krav på noen utbetaling. For beskrivelse av ytterligere detaljer tilknyttet uttrekk av data, se fotnote¹⁷.

En søknad må gjennom flere steg for at Lånekassen skal kunne utbetale støtte. Figuren over illustrerer stegene. Hensikten er å lettere kunne si noe om hvor forsinkelsen på vei fra innsending av søknad til utbetaling skjer. For det første må kundene søke før studiestart. For det andre må Lånekassen behandle søknaden ferdig og sende ut avtale om støtte. For det tredje må kunden signere avtalen. Når avtalen er signert, kan Lånekassen utbetale utdanningsstøtten.

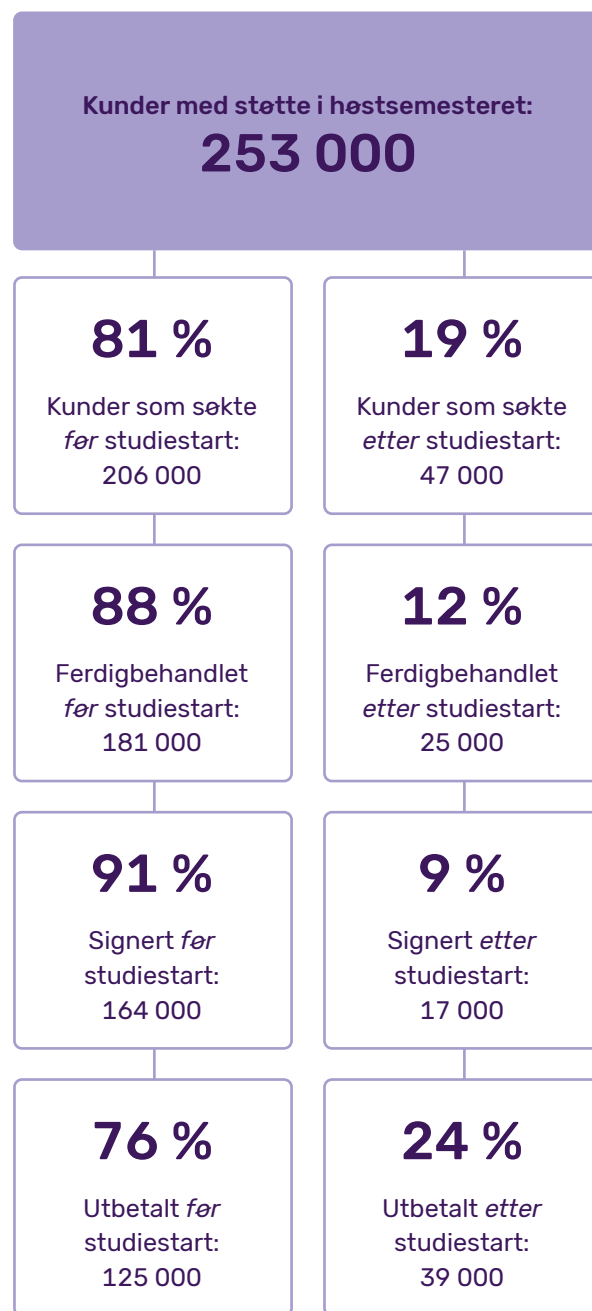
Antall kunder som får støtte har økt jevnt fra år til år, men det er ellers liten variasjon i tallene de siste fire årene. Andelen som får behandlet søknaden før studiestart og som får utbetaling til studiestart er relativt stabil.

I 2021 fikk om lag 4 000 færre kunder utbetaling til studiestart sammenlignet med 2020.

Det kan være mer tekniske årsaker til dette. Resultatindikatoren baserer seg på en telledato 16. august. Hvilken ukedag denne datoen faller på, kan ha noe betydning. Det var om lag 23.500 kunder som fikk utbetaling de to påfølgende dagene i 2021.

Mange faktorer påvirker i hvilken grad Lånekassen kan utbetale utdanningsstøtten til studiestart. Bedre måloppnåelse på dette området er høyt prioritert i Lånekassen i 2022. Vi har satt i gang en rekke tiltak som vil ha effekt allerede i 2022 og skal iverksette en rekke tiltak som vil få større effekt fra 2023 og fremover.

Figur 4 Søknadsstegene fra søknad til utbetaling av støtte.



¹⁷ Når en kunde sender en søknad, måles dato for inntekt, dato for generering av avtale (ferdigbehandlet), dato for signering (avtalen må signeres for at utbetaling skal skje) og dato for utbetaling til kunden. I tilfeller hvor kunden har flere søknader ser vi likevel på kundens første søknad. Dette fordi en kunde som sender flere søknader ofte blir manuell og kan bli vanskeligere å behandle. Om en kunde har fått utbetaling før eller i løpet av 16.08 (generisk dato for semesterstart) vil kunden ha fått utbetaling før studiestart. Siden vi måler utbetalinger til studiestart i august, inkluderer vi bare kunder som har støtte i høstsemesteret. Det vil si at kunder som har støtte kun for vårsemester det aktuelle studieåret ikke er inkludert i tallene.

3.5 Andre bestillinger fra KD

3.5.1 Oppdrag fra tildelingsbrev

3.5.1.1 Koronatiltak og forskrift

Gjennom hele koronapandemien har Lånekassen måttet utvikle nye og justere eksisterende virkemidler for å avbøte konsekvensene for elever, studenter og tilbakebetalere. Tiltakene har vært en blanding av justering av eksisterende ordninger, som endrede betingelser for utlandsstudenter og borteboere, muligheter til å få flere betalingsutsettelse og bortfall av inntektsgrenser for enkelte studentgrupper, og nye virkemidler som ekstraordinært koronalaån.

I denne ekstraordinære situasjonen har det vært viktig med tett og god dialog med Kunnskapsdepartementet, og samarbeidet har etter vår vurdering fungert godt.

Lånekassen er nå opptatt av å trekke relevante læringspunkter fra arbeidet under hele pandemien, herunder arbeidet med regelverksutvikling på svært kort tid.

3.5.1.2 Forsøk med fagarbeiderstipend i samarbeid med Kompetanse Norge

Kunnskapsdepartementet har besluttet å gjennomføre en forskningsbasert utprøving av tilbud om stipend til fagarbeidere. Kompetanse Norge har ansvar for gjennomføringen. Frischsenteret og Fafo har fått i oppdrag å utvikle og gjennomføre forsøksordningen med stipend til fagarbeidere.

I hovedtrekk har prosjektet tre faser:

- Fase 1: Modellutviklingsfasen. Denne fasen inkluderer å skrive en kunnskapsoppsummering av relevant litteratur om effekter av økonomiske insentiver i utdanning og opplæring. Det skal også utvikles råd for hvordan forsøket, både piloten og hovedforsøket, bør designes og gjennomføres.
- Fase 2: Pilotordning i skoleåret 2021/22
- Fase 3: Hovedforsøket i 2022/2023

Rapporten fra pilotordningen er under arbeid og er ikke ferdig ved utgangen av 2021. Lånekassen har bidratt med kommunikasjonskompetanse, uttrekk av data og systemutvikling for å legge til rette for manuell behandling i Lånekassen av søknadene om stipend knyttet til denne piloten.

Det ble sendt ut tilbud til 1 500 kunder. 34 kunder søkte og av disse har 31 kunder fått stipendet, mens 17 av disse kundene tillegg fikk støtte etter de ordinære støtteordningene. Det kan se ut som at forventet studiebelastning på 75 prosent slo til. Det er stor variasjon i studievalg, både med tanke på nivå og fagområder som det er tildelt støtte til. Lånekassen har begynt å planlegge hovedforsøket.

3.5.1.3 Gjennomgang tilbakebetalingsområde og Fremtidens innkreving

I 2021 har Lånekassen utarbeidet to rapporter: én som dokumenterer dagens ordninger for tilbakebetaling av studielån, «Gjennomgang TB-området» og én deskriptiv kvantitativ analyse som identifiserte egenskaper ved de som misligholder, eller ikke klarer å betjene studiegjelden, «Misligholdsrapporten». Begge rapportene ble oversendt KD i 2021. Høsten 2021 begynte vi på et kvalitativt arbeid for å forstå hvorfor kundene misligholder studielånet. I tillegg er ambisjonen å se nærmere på hele tilbakebetalingsgruppen og å se sammenhengen mellom tildeling og tilbakebetaling.

Lånekassen har i 2021 gjort en helhetlig gjennomgang av området tilbakebetaling. Formålet er å sikre felles forståelse av dette fagområdet, gjøre analyser som bidrar til en helhetlig innsikt i om det er behov for endringer i dagens regelverk, og å sette oss i stand til å være en kompetent samarbeidspartner i arbeidet med behovsbeskrivelse knyttet til Skatteetatens satsning på Fremtidens innkreving. Arbeidet fortsetter i 2022.

3.5.1.4 Sammenhengende digitale tjenester

Kunnskapssektoren har en kompleks oppgaveportefølje og et bredt spekter av brukergrupper. Faggruppen for tjenestekjeder i KDs sektor ble etablert i 2019 som et initiativ for å identifisere og foreslå tjenestekjeder. I en tjenestekjede forenkles brukerreiser som omfatter flere aktører. Tjenester skal fremstå sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem (definisjon fra UNIT, direktoratet for IKT og fellestjenester i høyere utdanning og forskning).

Ved å etablere en felles arena for Kunnskapsdepartementets underliggende virksomheter kan man sammen utforske muligheter for utvikling av tjenestene og slik legge et grunnlag for å etablere mer samarbeid og bedre tjenester for brukerne.

Hvert år leverer Kunnskapsdepartementet en rapport fra et arbeid i en faggruppe for tjenestekjeder i kunnskapssektoren. Flere virksomheter bidrar. I år har faggruppen jobbet med brukersentrert innsiktsarbeid, ved å sette opp en brukerreise fra grunnskole til oppstart høyere utdanning. I denne brukerreisen har vi identifisert såkalte smertepunkter i brukerreisen som påvirker våre kunder. Lånekassens bidrag i år setter søkelys på tildeling av utstyrsstipend. Videre har Lånekassen, bidratt med metodisk tilnærming (tjenestededesign) og gjennom å arrangere workshops.

I rapporten¹⁸ legger Lånekassen frem et mulig konsept for å gjøre tildeling av utstyrsstipend mer smidig og hensiktsmessig, med og uten tjenestekjeder med andre aktører. I konseptet tildeles utstyrsstipend uavhengig av andre ytelser, og vi utforsker muligheten for å endre vilkår om oppmøte for å få stipendet utbetalt og avvikle foreldresignering for dette stipendet.

3.5.1.5 Gjenbruk og videre bruk av data

Lånekassen har leid ut én ressurs for å bidra i det oppdraget UNIT har fått med å planlegge realisering av konseptet «orden i kunnskapssektoren» og med det legge til rette for gjenbruk og videre bruk av data primært rettet mot analyseformål innad i sektoren. Arbeidet har blitt omtalt som *kunnskapssektorens datafellesskap* (KUDAF).

Gjennom en modenhetsundersøkelse har det blitt undersøkt status på nødvendige forutsetninger hos de ulike virksomhetene i sektoren tilknyttet beskrivelse, tilgjengeliggjøring og videre bruk av data. Det ble videre arbeidet med å beskrive nødvendige felleskomponenter i form av verktøy og støttefunksjoner. Det ble også gjennomført verdistrømanalyser for data, samt prototyping av mulig løsning gjennom en egen designsprint, hvor formålet er å validere ideer og å løse store utfordringer.

3.5.2 Fellesføringer fra tildelingsbrev

3.5.2.1 Inkluderingsdugnad

Omtales i kapittel 4.7.3.

3.5.2.2 FNs bærekraftsmål

Lånekassen har startet med å se på hvordan vår virksomhet påvirker miljø og klima. I videre arbeid kan vi blant annet vurdere hvordan vi gjennom formålsparagrafen, å gjøre utdanning mulig for alle, bidrar til å realisere bærekraftsmål nr. 4 God utdanning.

I 2021 har Lånekassen besluttet å ta for oss konkrete tiltak innenfor klima og miljø. Vi har besluttet å innføre miljøledelse på virksomhetsnivå, og skal fortsette arbeidet med å redusere egne klima- og miljøavtrykk.

Lånekassen skal jobbe for å bli sertifisert som Miljøfyrtårn fordi det er innenfor et godt rammeverk med realistisk ambisjonsnivå. Etablering av miljøledelse vil bidra til at tiltak og planer kan bygge på et rammeverk. Miljøledelse kan også brukes som verktøy for grønne anskaffelser.

¹⁸ <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/aktuelt-regjeringen-solberg/kd/nyheter/2021/somlose-tjenester-for-kunnskapssektoren/id2872232/>

Av tiltak som vi allerede har gjennomført, kan vi nevne:

- våre kontorer er i stor grad miljøsertifiserte bygg gjennom BREEAM-sertifiseringsordning
- (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)
- digitalisert kundedialog
- hensyn til miljø er vektlagt i flytteprosesser de senere år
- arbeidet med å begrense belastninger på det ytre miljøet er inkludert i våre HMS-mål for 2019–2021

3.5.2.3 Vekst i antall ansatte

Fellesføringen for 2021 omtales i kapittel 4.7.1.2.

3.5.2.4 Samfunnssikkerhet og beredskap (SOB) og sikkerhet etter sikkerhetsloven

Lånekassen jobber helhetlig og langsiktig med sikkerhetsarbeidet i virksomheten. Styringsdokument for arbeidet med samfunnssikkerhet i kunnskapssektoren ligger til grunn for vårt arbeid, med informasjonssikkerhet og sikkerheten i HMS som et integrert område. Informasjonssikkerhetsarbeidet baserer seg på rammeverket ISO 27001.

Risiko og sårbarhets-analysen (2019)

Det ble ikke gjennomført en egen samlet risiko- og sårbarhetsanalyse innenfor sikkerhet i 2021, men ROS-analysen fra 2019 er gjennomgått og risiko ble vurdert. ROS-analysen fra 2019 på sikkerhet og beredskap omfatter informasjonssikkerhet og deler av HMS-sikkerhet på et overordnet nivå. Den ligger til grunn for det videre arbeidet med sikkerhet i Lånekassen.

Det er gjennomført en virksomhetsrisikoanalyse på informasjonssikkerhet i 2021. Risiko for utilsiktet feil i utvikling, drift og forvaltning er kartlagt som Lånekassens høyeste risiko, og risiko knyttet til endringer i sikkerhetspolitiske og juridiske forhold har inntruffet gjennom Schrems II-dommen.

Lånekassen gjennomfører også årlig en risikovurdering av om støtte gitt til elever, studenter eller tilbakebetalere er i samsvar med utdanningsstøtteleven med forskrifter (Kvalitet i saksbehandlingen). Resultatet av risikovurderingen er grunnlag for prioritering av tiltak for kvalitetsarbeidet i 2022.

Revisjon av krise- og beredskapsplanverk

Revisjon av planverket er en løpende oppgave gjennom året, samt en fast bestilling i avdelingenes disponeringsskriv. Kontinuitetsplanen/pandemiplanen er blitt løpende oppdatert på våre identifiserte sårbarhetsområder, hver gang smittetallene har gått oppover.

Krise- og beredskapsøvelsen 2021

Kriseøvelsen for 2021 ble gjennomført som en diskusjonøvelse den 2. september. Både faste medlemmer av kriseledelsen og stedfortredere deltok. Formålet med øvelsen var å øve kriseledelsen og eventuelle stedfortredere i håndtering av ulike krisescenarier ved hjelp av eksisterende retningslinjer, planer, policyer og rutiner.

Øvelsen i 2021 viste at ikke alle rutiner var oppdatert, og at noen rutiner var mangelfulle. Det ga oss momentet til blant annet å oppdatere og endre beredskapsplanen og rutine for varsling av ansatte (SMS). Øvelsen ga derfor viktige erfaringer for det videre arbeidet med kontinuerlig forbedring av arbeidet med sikkerhet og beredskap i Lånekassen.

Lånekassen har også høsten 2021, i samarbeid med våre strategiske driftsleverandører, gjennomført en beredskaps- og kontinuitetsøvelse for å øve på etablerte prosedyrer og kommunikasjonslinjer ved alvorlige digitale hendelser. Øvelsen avdekket erfarings- og læringspunkter som ble innarbeidet i en oppfølgingsplan. Disse punktene følges internt opp gjennom eget prosjekt for forbedring av prosess for håndtering av alvorlige hendelser.

3.5.2.5 Håndtering av koronapandemien

Lånekassen har evaluert håndteringen av koronapandemien etter mal fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). Evalueringen er tilpasset vår egenart. Kilder til evalueringen er logg fra kriseledelsen, informasjon til ansatte via e-post og/eller på intranettet, regjeringen.no og e-postdialog med KD. Lånekassen har sendt «underveisevalueringer» til KD i desember 2020 og november 2021. Evalueringen ble også sendt ut på en intern «høring» i organisasjonen.

Pandemiutbruddet og smitteverntiltakene har ikke påvirket Lånekassens driftssituasjon i særlig stor grad. Våre ansatte har i stor grad vært friske. Den fysiske sikkerheten for våre ansatte har blitt vesentlig forbedret, ved at det har vært en stor reduksjon i mobiliteten og færre jobbrelaterte reiser. De fleste risikoer som er identifisert i Lånekassens ROS på sikkerhet i 2019 er redusert. Videre har HMS fått økt oppmerksomhet gjennom pandemien. Noen ansatte har av ulike fysiske/psykososiale årsaker fått arbeide i våre lokaler i perioder med hjemmekontor som hovedregel. Lånekassen har også gjennomført egne ROS-analyser i forkant av perioder hvor retur til kontorene og «ny normal» arbeidshverdag har vært innført.

Lånekassen har håndtert koronapandemien godt, både i 2020 og i 2021. Lånekassen satte krisestab 11. mars 2020. Fra sommeren 2020 overtok HR koronahåndteringen. Ledelsen har besluttet å forholde seg til det som gjelder av nasjonale føringer fra regjeringen og ev. kommunale eller regionale føringer på områder der regjeringen har delegert ansvaret. Resultatet er at vi ikke har hatt noen store utbrudd med mange syke og/eller opphold i produksjonen.

Evalueringen førte til følgende læringspunkter/refleksjoner:

- Pandemiplan og kontinuitetsplan er viktig i en pandemi for å sikre fortsatt normal drift ved høyt sykefravær, men den tar ikke høyde for andre større, prioriterte aktiviteter og prosjekter. Lånekassen mener at slike planer dekker enkelte deler av driften, men er «ferskvare» og uegnet som ferdig definert planverk.
- Det er fornuftig å følge sentrale myndigheters pålegg, men ulempen med å «hvile» på sentrale føringer er at vi i mindre grad gjør egne tilpasninger, og mister muligheten til å være tidlig ute, også med lokale tiltak, slik vi var i starten på pandemien

For omtale av de midlertidige endringene i forskrift om utdanningsstøtte som er direkte knyttet til koronapandemien, se kap. 3.4.1.

3.6 Andre aktiviteter og resultater

3.6.1 Samarbeidsfora i og utenfor kunnskapssektoren

Lånekassen er en populær samarbeidspartner på ulike arenaer. Oppsummert omtales noen av disse i dette avsnittet.

På oppdrag fra Kommunal og moderniseringsdepartementet har Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) gjennomført en større gjennomgang av styrings- og finansieringsmodellene for felleskomponentene. Som følge av denne gjennomgangen er styringsstrukturene endret og tidligere styringsråd for Altinn og Digdirs felleskomponenter er nå erstattet med ett styringsråd for Digdirs fellesløsninger. Nytt styringsråd ble etablert høsten 2021, der Lånekassen er representert.

Lånekassen har et godt etablert samarbeid med Unit gjennom operative grensesnitt for datafangst fra studieadministrative systemer. Se nærmere omtale av KUDAF under 3.5.1.5, et prosjekt i regi av Unit der Lånekassen har bidratt med ressurser. I 2021 deltok Lånekassen i samarbeidsprosjektet knyttet til ny Kompetanseplattform, sammen med HK-Dir og Unit. For øvrig vises det til egen omtale under 3.4.1.3 Forsøk med Fagarbeiderstipend der Lånekassens systemer og ordninger har blitt tilpasset for å gjennomføre pilotprosjektet i samarbeid med HK-Dir. Videre omtales samarbeidet med Skatteetaten (SKE) om Fremtidens innkreving i 3.5.1.3 og KDs arbeid med sammenhengende tjenester under 3.5.1.3.

3.6.2 Ny kommunikasjonsstrategi

Lånekassen fikk ny kommunikasjonsstrategi i 2021. Med utgangspunkt i Lånekassens virksomhetsstrategi ble det formulert tre mål og fem prinsipper for kommunikasjonsarbeidet i Lånekassen fremover. Kommunikasjonsmålene, som sier noe om hva vi ønsker å oppnå, er:

- Lånekassen er synlig som ekspert på utdanningsstøtte og formidler kunnskap om studiefinansieringens betydning for den enkelte og samfunnet.
- Alle skal kjenne til at Lånekassen gir lån og stipend til utdanning og kompetansepåfyll. Kommunikasjon skal bidra til at det er forutsigbart, trygt og enkelt å være kunde i Lånekassen.
- Alle ansatte har god virksomhetsforståelse og er stolte av å jobbe i Lånekassen.

De fem prinsippene, som legger føringer for hvordan vi skal jobbe med kommunikasjon fremover, er:

- Vi bruker folk når vi kommuniserer
- Vi går aktivt ut
- Vi er en del av et fellesskap
- Vi kommuniserer med varme og vennlighet
- Vi bidrar til åpenhet

3.6.3 Ny strategi for folk og organisasjon

Lånekassens strategi for folk og organisasjon ble også klar i 2021. Strategien skal gi en felles retning for hvordan Lånekassen skal forvalte sin største verdi og innsatsfaktor, våre ansattes kompetanse, på en slik måte at vi når målene for strategiperioden. Strategien skal understøtte Lånekassens mål, virksomhetsstrategi og målene i arbeidsgiverstrategien i staten.

Det er utledet tre satsningsområder for de kommende årene.

- **Samhandling** - Vi må gjennom samhandling ha et effektivt samarbeid og forståelse for hverandres roller og oppgaver for å bidra til å realisere Lånekassens mål og strategiske ambisjoner.
- **Kompetanse** - Kompetanse er en av Lånekassens viktigste styrker. Skal vi lykkes godt med å nå målene våre og realisere de strategiske ambisjonene, krever det at vi bruker Lånekassens samlede kompetanse best mulig.
- **Ledelse og selvledelse** - Ledelse handler, i sin enkleste form, om å skape resultater gjennom andre. Og det stilles stadig nye krav til hva som er god ledelse. For denne strategiperioden er det hybride, med medarbeidere som jobber fra kontor og hjemmekontor, en ny utfordring. I Lånekasse-sammenheng er også det å utvikle oss som direktorat sentralt i denne perioden.

Strategien skal følges opp gjennom kvartalsvis rapportering til ledermøtet på aktiviteter og tiltak for å realisere målene.

3.6.4 Leder- og medarbeiderutvikling

I 2021 gjennomførte vi fem digitale ledersamlinger fra januar til oktober, og en fysisk ledersamling over to dager i november.

Et felles kompetansetiltak for alle ansatte ble gjennomført som to digitale samlinger om prosess- og virksomhetsforståelse.

Læringsplattformen til Direktoratet for forvaltning og Økonomistyring (DFØ) ble etablert og innført i en versjon tilpasset Lånekassen. Lånekassen døyte plattformen om til KLOK (Kunnskap, Læring Og Kompetanse).

3.6.5 Den nye normalen

Lånekassens ansatte har jobbet hjemmefra i store deler av året, som smitteverntiltak etter pålegg fra statlige myndigheter. Da Regjeringen planla en gradvis gjenåpning, opprettet Lånekassen en arbeidsgruppe for å utvikle nye retningslinjer for «den nye normalen» (arbeidshverdagen i perioden etter at hjemmekontor som smittevern-tiltak ble avviklet).

Arbeidsgruppen foreslo retningslinjer for organisering av bruken av hybridkontoret og hvordan vi kan ta kontorlokalene i bruk igjen i tråd med myndighetenes føringer. Det var også ønskelig å gi de ansatte forutsigbarhet og fleksibilitet.

I august 2020 besluttet ledergruppen at alle i Lånekassen kan ha fleksibilitet til å kunne jobbe noe hjemmefra og noe fra kontoret, også etter pandemien, etter avtale med nærmeste leder.

Fra desember 2021 ble ordningen midlertidig suspendert, i tråd med nye sentrale retningslinjer om at alle som kan, skal ha hjemmekontor.

Temperaturmålinger gjennom året har vist at det i hovedsak har fungert bra å jobbe hjemmefra. Produksjonen er godt opprettholdt gjennom hele perioden, men mange savner den sosiale omgangen med kollegaene sine og informasjonsflyten man har tilgang på som del av et kontorfellesskap.

4. Styring og kontroll

Basert på kravene som kommer frem 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. Prosessene tar for seg kravene og prinsippene fastsatt i økonomireglementet.

4.1 Styring og risikostyring

For å sikre god styring gjennomføres det en rekke aktiviteter. Det settes ambisiøse, men realistiske mål, og Lånekassen søker å redusere risikoen for at målene ikke nås, til et akseptabelt nivå. Virksomhetsplanen viser hvordan vi skal nå mål gjennom prioriteringer, interne resultatmål og tilknyttede aktiviteter. Aktivitetene understøtter at ressursbruken er effektiv, og at vi overholder lover og regler. Avdelingene rapporterer jevnlig på status og risiko, samt på økonomi og ressursplaner. Saksbehandlingen og håndteringen av henvendelser følges tett opp med prognoser for bemanningsbehov og en løpende vurdering av hvilke sakstyper som må prioriteres. Risikostyring er innlemmet i Lånekassens virksomhetsstyring. Det gjennomføres risikovurderinger i planleggingsarbeidet i avdelingene og som del av ledergruppens behandling av budsjett og planer for kommende år.

I den overordnede risikoanalysen for virksomhetsåret 2021 kom det frem at det var moderat til stor sannsynlighet for at vi ikke ville klare å levere godt nok på to av de nye styringsparameterne; «Tilrettelegge for samfunnets nåværende og fremtidige kompetansebehov», og «Helhetlige, enkle og raske tjenester, og profesjonell og effektiv saksbehandling».

For å nå de langsiktige målene våre om å «Tilrettelegge for samfunnets nåværende og fremtidige kompetansebehov», var det moderat til stor sannsynlighet for at vi ville mangle riktig kompetanse med tilstrekkelig kapasitet. Vi måtte derfor starte oppbygning av kompetanse og kapasitet i 2021 for å realisere målet på lang sikt, og vi anså at sannsynligheten for at vi ikke ville klare det til å være moderat til stor. Sannsynligheten ble påvirket av Lånekassens begrensede økonomiske handlingsrom, samt at nødvendig kompetanse var konkurranseutsatt. Særlig ble analysekompetanse ansett som mangelfullt og sårbart. Det var dessverre mange i Lånekassen med denne kompetansen som valgte å slutte i 2021, og risikoen videreføres derfor delvis til 2022 (risiko for at nøkkelpersonell slutter i Lånekassen).

Det var en moderat sannsynlighet for at etterslep i teknisk gjeld¹⁹ kunne gjøre det vanskelig å oppnå tilfredsstillende resultat på målet om helhetlige, enkle og raske tjenester, og profesjonell og effektiv saksbehandling i 2021. For å redusere risiko prioriterte vi ressurser til å redusere den tekniske gjelden, vi styrket bemanningen på arkitektområdet og etablerte arkitektstyring.

Det var også en moderat til stor sannsynlighet for at saksbehandlingstider kunne bli lange, og at antall ubehandlede søknader og henvendelser (restanser) ville øke under høysesongen. Kontroll av fritak for inntektsgrenser knyttet til korona-arbeid fra midten av juni og utover, kunne innebære et ekstra trykk på saksbehandlingen, og igjen medføre risiko for at mange søknader ville få for lang behandlingstid. Det medførte risiko for at restansene ville øke i 2021. Risikoreduserende tiltak som ble gjennomført var blant annet å organisere koronarelaterte kontroller på en hensiktsmessig måte, samt sikre god bemanning i høysesong. Fra og med våren 2021 ansatte vi faste deltidsmedarbeidere istedenfor medarbeidere i midlertidig engasjement. Fordelen med fast ansatte deltidsmedarbeidere er blant annet at de kan bidra litt hele året, og veldig mye i høysesong når vi trenger ekstra kapasitet. Tidsbruk på opplæring blir redusert når medarbeiderne jobber hos oss over en lengre periode, i tillegg til at de bringer verdifulle perspektiv inn fra studielivet (samtlige deltidsmedarbeidere er studenter).

¹⁹ teknisk gjeld er alt det uferdige, unødvendig kompliserte, og utdaterte i løsningene våre som hindrer oss i å drifte, forvalte og videreutvikle så effektivt som vi burde.

Risikovurderinger foretas videre gjennom året. Dersom det avdekkes risikoer, vurderes risikoreducerende tiltak og omdisponering av midler.

Lånekassen vil arbeide for ytterligere integrering av risikostyring i virksomhetsstyringen i 2022.

4.2 Data og informasjonsforvaltning

Lånekassen har i 2021 økt kapasiteten i støttefunksjoner for å styrke arbeidet med «orden i eget hus». Innsatsen har tatt utgangspunkt i kvalitet i dokumentasjon av våre behandlinger og tilhørende metadata. Det har blitt gjort innledende arbeid tilknyttet formalisering av rutiner i utviklingsprosessene våre for å ivareta hensiktsmessig dokumentasjon og håndtering av data gjennom hele dens livssyklus.

Vi har sett på verdien av data for videre bruk og prosessene for innføring av data opp mot videre bruk for andre formål. I dette perspektivet har vi etablert en fysisk datakatalog som med utgangspunkt i aktive metadata vil muliggjøre datastyring på operativt nivå. Arbeid med etablering av dataplattform fra 2020 har blitt videreført for å øke vår evne til å tilgjengeliggjøre data for analyse.

Lånekassen har i 2021 utviklet og prøvd ut ny regelmotor med støtte for integrert informasjonsforvaltning. Dette vil bidra til å øke transparens og kvalitet i dokumentasjon og mulighet for videre bruk av data, og eliminerer samtidig manuelle steg i gjentakende prosesser.

Vi har startet utforskning av mulighet for monitorering og forbedring av kvalitet for innhentet og produsert data. Arbeidet er så langt ikke klart for å tas til neste nivå.

4.3 Kvalitetssystemet

4.3.1 Styring og internkontroll

Lånekassens kvalitetssystem legger til rette for at forvaltningen av utdanningsstøtteordningen er i samsvar med lover, forskrifter, forvaltningsrettslige regler og andre retningslinjer vi er pålagt å følge.

Lånekassen har dokumentert roller og ansvar, prosesser, retningslinjer og rutiner for tilrettelegging, produksjon, rapportering og endring i saksbehandlingen og støttefunksjonene.

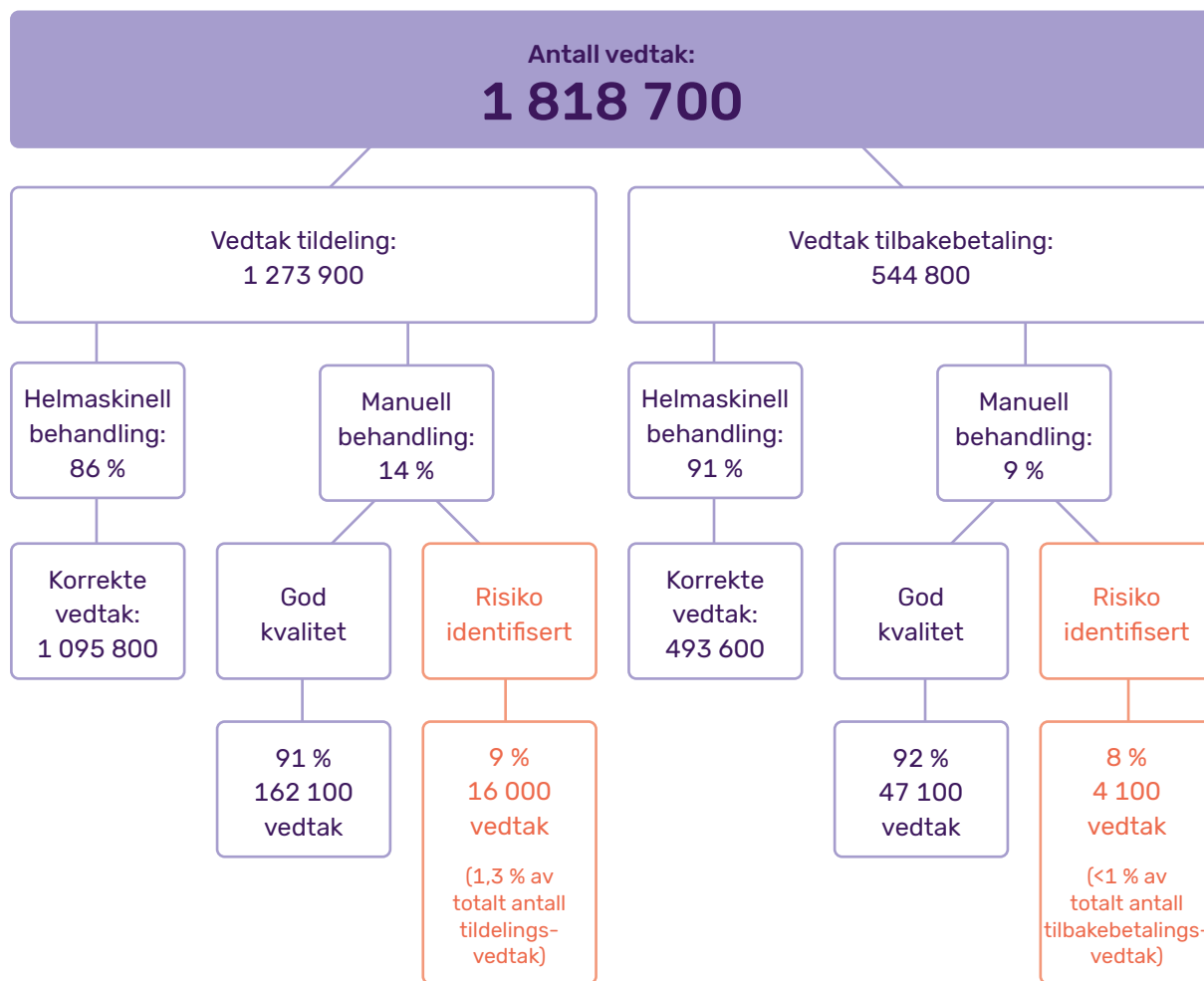
Lånekassen gjennomfører årlig en risikovurdering av ordningene etter utdanningsstøtteleven for å avdekke om det er forhold som kan føre til brist i vedtaks kvaliteten eller i informasjonen som ligger til grunn for behandlingen. Sårbarheter som identifiseres følges opp med tiltak. I 2021 har det vært fokus på å følge opp tidligere identifiserte risikoer knyttet til arbeidsprosesser som tilrettelegger for utvikling, implementering og stabil drift, samt krav til rolledeling, nøkkelkontroller, oppfølging og avvik og rutiner for å sikre læring. Risikorapporten for 2021 er behandlet av ledergruppen og besluttede tiltak er igangsatt.

I tillegg gjennomføres løpende evalueringer, risikovurderinger og analyser av tjenestene for å legge til rette for bedre kundedialog og systemtekniske løsninger, som skal sikre at kundene har tjenester som er lette å finne, bruke og forstå. Dette har stor betydning for kundens rettssikkerhet og personvern.

Av over 1,8 millioner vedtak²⁰ i 2021 var nærmere 1,6 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 komplekse regler. Dette gjelder om lag 16 000 saker på tildelingsområdet, og om lag 4 100 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid kun om lag én prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren nedenfor).

²⁰ Lånekassen har helmaskinelle løsninger for betalingsvarsler (faktura og purringer). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i volumer i illustrasjonen.

Figur 5 Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen.



4.3.2 Kontroller

Lånekassen har gode tiltak som motvirker misbruk av utdanningsstøtteordningen, og sikrer at støtte ikke utbetales på feilaktig grunnlag. Kontrollarbeidet skjer både mot kunder og ansatte i Lånekassen. I saksbehandlingen gjennomføres det løpende kontroll av at vilkårene for støtte er til stede før utbetaling eller avskrivning. I den manuelle saksbehandlingen kontrolleres blant annet om dokumentasjonen er ekte, relevant og fullstendig. For saksområder der det er identifisert en høyere risiko for kvalitetsbrist blir dokumentasjonen som sendes inn fra både kunder og læresteder brukt for å kontrollere f.eks. arbeidstilknytning for EØS-borgere og sletting av gjeld for enkelte lærerutdanninger, uførhet og ved død. Det gjennomføres også kontroller på bakgrunn av innkomne tips.

Nedenfor omtales de større kontrollene som er gjennomført i 2021.

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 til 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.

Tilleggs lån korona – omgjøring til utdanningsstipend og gradsomgjøring

Kunder som hadde bortfall av inntekt våren 2020 har rett til tilleggs lån korona og omgjøring til utdanningsstipend og gradsomgjøring. Resultatet av kontrollen viser at 55 prosent fikk omgjort 8 000 kr til stipend. 45 prosent fikk avslag på omgjøringen fordi kunden ikke kunne dokumentere inntektsbortfall på grunn av korona. Disse kundene beholder lånet på vanlige vilkår.

Tilleggsstipend ved nedsatt funksjonsevne

Lånekassen har igangsatt kontroll av enkeltsaker for å undersøke om kunden har hatt arbeidsinntekt i undervisningsåret samtidig som kunden mottok tilleggsstipend til nedsatt funksjonsevne. Kontrollen pågår.

Borteboerstipend til lærlinger

Lånekassen har igangsatt undersøkelser og fått verifisert at i overkant av 1 700 kunder hadde inntekt over grensen for rett til borteboerstipend. Lånekassen har besluttet å undersøke 100 saker for å få mer kunnskap om den grunnleggende årsaken til at kunden ikke melder fra om riktig inntektsnivå. I forbindelse med undersøkelsessaken vil det tas stilling til hvilke tiltak som skal iverksettes for å få redusert risikoen for feil utbetaling av stipend til et akseptabelt nivå.

Stikkprøvekontroll saksbehandling utført av Skatteetaten (tidligere Statens innkrevingsentral)

Lånekassen gjennomfører årlig en kontroll av et representativt utvalg av saker om avskrivning av hele eller deler av gjelden fordi den anses umulig å inndrive, på grunn av rettslig eller utenrettslig gjeldsordning og foreldelse. Kontrollen for 2021 pågår.

4.3.3 Klagesaker

Klagenemnda behandler klager på vedtak som er fattet av Lånekassen.

Etter at en kunde har sendt inn en klage på et vedtak som Lånekassen har fattet, vil Lånekassen først vurdere om vedtaket kan gjøres om på bakgrunn av klagen. I en del tilfeller vil en klage inneholde nye opplysninger som fører til at vedtaket helt eller delvis kan gjøres om. Dersom Lånekassen ikke finner grunnlag for å gjøre om på vedtaket blir klagen sendt videre til klagenemnda for behandling der.

De seneste årene har vist at antallet klagesaker ligger på et relativt stabilt nivå. I 2021 behandlet klagenemnda til sammen 107 saker. Det ble ikke gitt medhold i noen av sakene.

Saksområdene med flest klager i klagenemnda de senere årene er saker som gjelder betalingslettelser (betalingsutsettelse / sletting av renter), forsinkelse i utdanningen, sletting av gjeld ved uførhet, og inntektsavhengig stipend for elever i videregående utdanning. Andre saker som har vært jevnt representert, er klager på omgjøring av stipend til lån på grunn av høy inntekt eller formue og klager på avslag om søknad om utdanningsstøtte for utenlandske statsborgere. Klagesakene på saksområdet betalingslettelser gjelder som oftest grensen for antall betalingsutsettelse, der klagerne har fått betalingsutsettelse i så lang tid som de har rett til. For å få videre betalingsutsettelse må de dokumentere rett til sletting av renter for samme periode. Klagerne har imidlertid gjerne for høy inntekt til at renter kan slettes, og de kan derfor heller ikke få betalingsutsettelse. På grunn av koronapandemien har Lånekassens kunder i 2021 fått ekstra betalingsutsettelse. Dette gjaldt også for låntakere som har tidligere hadde brukt opp antallet betalingsutsettelse de hadde rett til. Dette har medført færre saker på dette saksområdet i 2021.

Klagenemnda har også behandlet klager på konsekvensene av for sen betaling, f.eks. tillagte gebyrer ved purring eller renter som blir regnet etter forsinkelsesrenteloven.

Klagerne som er forsinket i utdanningen er ofte i en situasjon der sykdom har forsinket utdanningen. Lånekassen har unntaksregler som kan brukes i slike situasjoner, men det vil likevel være begrensninger i hvor lang tid det kan gis lån og stipend til forsinkelse på grunn av særlige forhold.

Uføresakene har ofte handlet om at inntekten er for høy i det aktuelle kalenderåret, f.eks. ved etterbetalinger. For å få slettet gjeld må en låntaker ha varig nedsatt inntektsevne. Låntakere som har søkt om sletting av gjeld har derfor blitt oppfordret til å søke på nytt, og for nytt regelverksår, dersom inntekten har blitt lavere og skatteoppgjøret ikke lenger inneholder inntekt fra etterbetaling. Mange låntakere har likevel ønsket å prøve saken sin for klagenemnda. I løpet av 2021 har Lånekassen endret behandlingspraksis og ser nå bort fra etterbetaling av trygdeytelser/pensjonsytelser dersom låntakeren har dokumentert dette. Tiltaket fører til bedre forvaltning, som igjen bidrar til måloppnåelse.

Saker som gjelder førstegangssøkere som er utenlandske statsborgere er stort sett knyttet til vilkårene om tilknytning til Norge gjennom arbeidstakerstatus for statsborgere fra EØS- eller EFTA-land, treårs utdanning i Norge eller fulltidsarbeid i 24 måneder. Antallet saker på dette saksområdet har vært relativt stabilt i flere år.

Utviklingstrekkene i klagesakene i klagenemnda lar seg lettest forklare når det har vært regelendringer eller praksisendringer.

Det har vært få medhold i klagenemnda de seneste årene. 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. Lånekassens regelverk er dessuten innrettet for masseforvaltning og det er få bestemmelser hvor det kan utøves skjønn.

4.4 Oppfølging av Statens Innkrevingsentral

Lånekassen har etablert et godt samarbeid med Skatteetaten ved divisjon innkreving, avdeling oppdrag (tidligere Statens innkrevingsentral) som omfatter innkreving av misligholdt utdanningsgjeld og spesielle oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med Skatteetaten er avtalerregulert. Etatene utvidet samarbeidet med å inngå en samarbeidsavtale om innkreving av erstatningskrav i 2019.

For oppsagte lån som innkreves via Skatteetaten (tidligere Statens innkrevingsentral) er målet at innkrevd beløp for hele året skal være mer enn 10 prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån.

Det innkrevde beløpet i 2021 utgjør 11,43 prosent av totalt utestående gjeld, som er et bedre resultat enn 2020 da resultatet var 10,2 prosent. Til sammenligning var prosentandelen 11,8 i 2019 og 12,2 i 2018.

Tabell 6 Oppsagte lån

År	Antall kunder med oppsagte lån	Utestående gjeld	Innbetalt på oppsagte krav
2020	20 465 ²¹	3,98 milliarder kroner	428, 4 millioner kroner
2021	18 031	3,65 milliarder kroner	436,5 millioner kroner

4.5 Personvernombudet

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

4.6 Informasjonssikkerhet

4.6.1 Sikkerhetsstyring og kontroll Styring

Lånekassens styringssystem for informasjonssikkerhet er basert på rammeverket ISO 27001. Virksomheten jobber helhetlig og risikostyrt med informasjonssikkerhetsarbeidet for å tilstrebe at sikringstiltak innføres der de har størst effekt, og for å sikre at a) alle medarbeidere har tilstrekkelig

²¹ 2,8% av alle tilbakebetalere.

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

Kontroll

Årlig brukerkontroll gjennomført som del av interne årlige kontrollaktiviteter. Kontrollen avdekket ingen systematisk svikt i Lånekassens brukeradministrasjon. Videre er det gjennomført kvartalsvis sårbarhetsanalyser og en årlig penetrasjonstest av Lånekassens IT-infrastruktur. Funn fra disse øvelsene er håndtert som del av løpende forvaltning i IT.

4.6.2 Kontinuerlig forbedring

Trusselbildet for 2021 har vist en markant økning i digitale cyberangrep mot norske virksomheter. Lånekassen har i rapporteringsperioden økt egen evne til å forebygge og avdekke digitale angrep mot ansatte gjennom sine arbeidsverktøy. Videre er det innført beskyttelse mot eksterne tjenestenektforsøk for å øke evne til å levere tjenester selv ved aktive angrepsforsøk.

4.7 Personalmessige forhold

4.7.1 Organisasjonsendringer

4.7.1.1 Endringer i ledelsen

2021 var preget av mange fungeringer og mye midlertidighet i lederroller. Både administrerende direktør og utviklingsdirektør sluttet i oktober 2020. Dette medførte at leder for Styring og Organisasjonsutvikling (SO) fungerte i stillingen som administrerende direktør inntil ny startet opp i august 2021.

HR-leder fungerte for SO-leder i perioden, i tillegg til å inneha egen stilling. En av seksjonslederne i Utviklingsavdelingen (UA) har fungert som leder av avdelingen i hele 2021 og fungerer fortsatt. Ytterligere to ledere i UA sa opp sine stillinger i 2021, leder for forretningsutvikling og leder for analyseseksjonen. Det var ved årets utgang fortsatt fungerende ledere i alle vakante lederstillinger i UA i påvente av en oppstartet gjennomgang av organiseringen i avdelingen. Forhandlinger om ny organisasjonsmodell gjennomføres i februar 2022, med de endringer som er foreslått etter gjennomgangen.

4.7.1.2 Endringer i kontorstruktur

Det er ikke besluttet endringer i kontorstrukturen i 2021. Det vises til tidligere beslutning fra 2017 om avvikling av to kontorsteder, og det jobbes fremdeles med omstillingstiltak for ansatte ved Bergenseksjonen. Fra årsskiftet 2022 blir Bergenseksjonen innlemmet i Stavangerseksjonen med en felles leder. Ved utløpet av 2021 var det 11 ansatte i Bergen.

Det ble i 2021 innført et nytt ledernivå med gruppeledere i saksbehandleravdelingen (SAK). Ledernivået ble innført grunnet økt kontrollspenn ved kontorstedene i Ørsta, Trondheim, Stavanger og i kundesenteret. Antall ansatte i Ørsta, Trondheim og Stavanger har økt i de siste årene grunnet nedleggelse av Bergenskantoret og Tromsøkontoret. Lederspennet blir med denne organiseringen ca. 15 medarbeidere per gruppeleder. Dette innebærer at personalleder kan være tettere på og følge opp den enkeltes utvikling nærmere.

4.7.2 Rekruttering av IT-kompetanse

Rekruttering av IT-ressurser har vært et satsningsområde i 2021. Oppbemanningen skal sikre at Lånekassen er i stand til å levere forventet omfang av systemutviklingsoppdrag, og samtidig redusere avhengigheten av eksterne konsulenter. Lånekassen planlegger derfor en gradvis nedtrapping av ekstern konsulentbruk de neste årene, samtidig øker vi den faste bemanningen.

Konkurransen om de beste IT-ressursene er stor, og Lånekassen har de siste årene slitt med å nå kvalifiserte søkere. I perioden 2018 til våren 2021 ble 6 av 17 utlysninger etter denne type kompetanse ubesatt fordi det ikke var relevante søkere.

Med dette utgangspunktet så Lånekassen at det var nødvendig å tenke nytt for å rekruttere IT-kompetanse. Slik ble ideen om koko-piloten – *kompetanse trumfer kontor* – til. Lånekassen er vant til å samarbeide på tvers av kontorsteder, og i tillegg viste koronahverdagen at hjemmekontor kan fungere bra. Derfor kom vi frem til at Lånekassen skulle rekruttere IT-folk som kunne jobbe fra hvor i landet de ville.

Kommunikasjon ble et helt avgjørende virkemiddel for å tiltrekke relevante søkere. Vi utformet kampanjekonseptet «Vi bryr oss ikke (om hvor du bor)». Kommunikasjonstiltakene omfattet innsalg til media, både de generelle, riks og lokalt, og de bransjespesifikke, bannerannonser gjennom Schibsted, egen kampanje-side på lanekassen.no, aktiv bruk av LinkedIn m.fl.

Kampanjen førte til dobbelt så mange relevante søkere til stillingene som det har vært til IT-stillinger i Lånekassen de siste årene, fra hele landet, og fire nye «hjemmekolleger» ble ansatt i første kampanjerunde.

Suksessen førte til at det ble besluttet å gjennomføre en ny kampanjerunde. Kommunikasjon ble avgjørende også denne gangen, og nyansatte fra første runde fikk en sentral rolle i promoteringen. Både riks-, lokal- og bransjedia lagde nyhetsoppslag om de nyansatte, og medieoppmerksomheten rundt kampanjen vedvarte til november. I denne runden ansatte vi tre nye «hjemmekolleger».

Lånekassen vil evaluere piloten i 2022.

4.7.3 Inkluderende arbeidsliv og inkluderingsdugnaden

Det overordnede målet for IA-samarbeidet er å skape et arbeidsliv med plass til alle gjennom å forebygge sykefravær og frafall, og på denne måten bidra til å øke sysselsettingen. Partssamarbeidet om inkluderende arbeidsliv fungerer godt i Lånekassen.

I mesteparten av 2021 har de fleste jobbet hjemmefra (hybrid fra oktober–desember), og det har ikke ligget til rette for å tilby tiltaksplasser.

I 2021 hadde vi 42 utlysninger og registrerte totalt 2 124 søkere. Av disse var det krysset av for 29 med nedsatt funksjonsevne og 98 med hull i CV. Lånekassen har i alle rekrutteringsprosesser i 2021 vurdert personer i målgruppen og invitert aktuelle kandidater til intervju. Det er en etablert praksis i Lånekassen at arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere ved ansettelse. Til tross for dette har vi i 2021 ikke ansatt noen som inngår i målgruppene.

En årsak til at vi ikke har ansatt noen i målgruppene, kan være at konkurransen i markedet er tøff. Utlysningstekstene er ment å være inkluderende, men det kan være at kravene er for høye slik at personer i målgruppen ikke når opp i konkurransen med andre.

Noen av søkerne som registrerer seg med hull i CV faller ikke innenfor kriteriene for målgruppen, og vi antar at noen av søkerne med nedsatt funksjonsevne ikke ønsker å opplyse om dette i søknaden. Det kan derfor være vanskelig å fange opp ansettelse i målgruppen.

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 er ikke fornøyd med resultatet for denne målgruppen, og har flere tiltak for å styrke inkluderingen. Blant annet praktiserer vi at alle ledere skal gjennomføre kurset om «Mangfoldsrekruttering». Vi har også som praksis at det alltid innkalles minst én kvalifisert søker fra målgruppen. I innstillingen må det grunngis hvorfor den som er intervjuet, ikke blir vurdert som godt nok kvalifisert til å ansettes. Ansettelsesrådet besitter god kunnskap om håndteringen av inkluderingsdugnaden i rekrutteringsarbeidet og samarbeider tett med rekrutterende ledere. Vi er opptatt av at inkluderingsdugnaden gjennomføres alt fra kunngjøringstekster til gjennomføring av ansettelsesprosesser. Vi har også gjennomført lovpålagt risikovurdering av likestilling og mangfold, se også kapittel 4.7.4.

I 2022 skal vi vurdere deltakelse i statens trainee-program. Vi ønsker også å etablere et mål om at alle ansatte som gjennomfører eller deltar i intervjuer skal se DFØs seminarrekke om inkluderingsdugnaden

innen utløpet av 2022. Ved anskaffelse av rekrutteringstjenester stiller vi krav om at leverandøren har kompetanse om inkluderingsdugnaden i staten.

4.7.4 Aktivitets- og redegjørelsesplikten (ARP)

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

En partssammensatt arbeidsgruppe jobber med å avdekke om det finnes likestillingsutfordringer i Lånekassen. Gruppen jobber aktivt med å kartlegge og vurdere tiltak. Slik kan vi jobbe målrettet og planmessig med å skape mer likestilling og hindre diskriminering. Arbeidet med aktivitets- og redegjørelsesplikten er vedlagt som egen rapport.

4.7.5 Turnover

Turnover i 2021 omfatter både naturlig og forventet turnover, men også uønsket. Total turnover ligger innenfor normalen og er 12 prosent. Det er positivt at våre ansatte er attraktive i arbeidsmarkedet. Vi må likevel se på tiltak for å hindre uønsket turnover der tapet av kompetanse hindrer ønsket utvikling.

4.7.6 Pensjonsalder

Pensjonsalder ved fratreden holder seg fortsatt høy, hele 66,2 år i 2021. I tillegg ble en ansatt uføretrygdet ved 50 års alder. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder i staten er 64 år, inkludert uføre 60 år.

Tabell 7 Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2017–2021.

	2021	2020	2019	2018	2017
Antall personer som har pensjonert seg	10	8	10	6	12
Gjennomsnittlig pensjonsalder	66,2	64,9	64,9	66	65,5

4.7.7 Personal og lønnshistorikk

I tildelingsbrevet for 2021 fikk Lånekassen følgende fellesføring:

Veksten i antall ansatte i statsforvaltningen skal være lavere enn den generelle sysselsettingsveksten, og antall ansatte i sentralforvaltningen skal være lavere i 2021 enn i 2017, jf. Granavolden-plattformen. Lånekassen skal fortsette arbeidet med effektivisering og skal ikke øke antall ansatte justert for omorganiseringer. Det kan gjøres unntak for særskilt begrunnede økninger, for eksempel ifb. covid-19-pandemien. Ev. unntak skal som hovedregel ikke være varige. Kunnskapsdepartementet viser til tidligere vedtak fra 2018 om at antall årsverk på manuell saksbehandling i Oslo skal reduseres og at andelen ansatte i Oslo skal ned.

Beslutningen tilknyttet manuell saksbehandling i Oslo og andel ansatte i Oslo gjennomføres i samsvar med plan ved at ledige stillinger som følge av pensjonering og annen avgang blant saksbehandlere i Oslo ikke erstattes. All rekruttering av nye saksbehandlere foregår ved kontorene i Trondheim, Ørsta og Stavanger. Videre utlyses ledige stillinger på IT-området med arbeidssted Trondheim/Oslo eller med hjemmekontor som primærkontorsted, se omtale i pkt. 4.7.2 Rekruttering av IT-kompetanse.

Når det gjelder utviklingen i antall ansatte og årsverksforbruk viser vi til resultater i tabellen nedenfor. Antall ansatte totalt ved utløpet av året har økt med fire fra 2019, mens vi har en økning på 11 målt i årsverksforbruk. I løpet av 2021 er det gjort beslutninger som påvirker resultatet. Det er igangsatt tiltak for å erstatte konsulentbruk på IT-området med egne ansatte. Lånekassen har også besluttet å erstatte bruken av midlertidig sesongarbeidskraft med faste deltidsansatte og innført et nytt ledernivå i saksbehandlingen grunnet for stort kontrollspenn, jf. omtale i pkt. 4.7.1.2. Bemanningen er også styrket for å møte forventninger tilknyttet økt kundemasse, endringer i kundegrupper, økt kompleksitet i systemforvaltningen og for å møte økte forventninger og oppgaver tilknyttet direktoratsrollen.

Historisk utvikling i antall ansatte, kjønnsfordeling og historisk lønnsutvikling for de ulike stillingskategoriene. Midlertidig ansatte er nærmest avvirket i 2021 ved å ansette flere deltidsansatte i faste stillinger.

Tabell 8 A) og B) Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2019–2021

A)		Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte og årsverk ²²
Type	År	K	M	K	M	
Faste	2019	3 %	1 %	55 %	41 %	318 (281 årsverk)
	2020	2 %	1 %	55 %	42 %	332 (297 årsverk)
	2021	4 %	1 %	52 %	42 %	342 (305 årsverk)
Midlertidige	2019	8 %	8 %	52 %	32 %	25 (16 årsverk)
	2020	22 %	6 %	50 %	22 %	18 (16 årsverk)
	2021	40 %	20 %	20 %	20 %	5 (3 årsverk)

B)		Totalt antall ansatte	Totalt antall årsverk	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnittlig månedslønn)	
Type	År			K	M	K	M
Faste	2019	318	281	57 %	43 %	47 433	47 846
	2020	332	297	57 %	43 %	47 497	48 451
	2021	342	305	56 %	44 %	48 824	52 063
Midlertidige	2019	25	16	60 %	40 %	34 590	31 556
	2020	18	16	72 %	28 %	32 257	27 948
	2021	5	3	60 %	40 %	34 133	37 529

Tabell 9 Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2020–2021

B)		Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnittlig månedslønn)	
Tittel	År		K	M	K	M
Toppleder	2020	5	80 %	20 %	98 267	95 833
	2021	6	50 %	50 %	99 147	104 417
Mellomleder	2020	22	64 %	36 %	66 875	75 014
	2021	17	71 %	29 %	72 625	80 028
1364 Seniorrådgiver	2020	112	52 %	48 %	52 357	55 029
	2021	135	48 %	52 %	54 197	57 217
1434 Rådgiver	2020	97	58 %	42 %	42 355	42 653
	2021	95	56 %	44 %	44 184	44 541
1408 Førstekonsulent	2020	95	59 %	41 %	39 354	38 778
	2021	81	64 %	36 %	40 668	40 527
Andre	2020	1	100 %	-	35 183	-
	2021	13	85 %	15 %	34 280	33 946

²² Antall ansatte er status per 31. desember, mens årsverk er antall utførte årsverk i kalenderåret.

4.7.8 Sykefravær

Ifølge Lånekassens interne HMS-mål for 2019–2021 skal sykefraværet ikke overstige 5,5 prosent i den enkelte avdeling. I snitt har Lånekassen 4,7 prosent sykefravær i 2021. Én avdeling nådde ikke målet om ikke å overstige 5,5 prosent.

Lånekassen har rutiner for systematisk og god oppfølging av sykmeldte medarbeidere i tråd med gjeldende lovverk. Rutinene blir fulgt. Sykefraværet har gått noe opp igjen, etter det laveste nivået i 2020. I 2020 vurderte vi at hjemmekontor og utvidet fleksitid hadde positiv effekt på sykefraværet. At det går opp igjen i 2021 kan skyldes både konsekvenser av hjemmekontor og andre smittevernstiltak, og at det generelt er mer smitte i omløp i samfunnet. Det er gjennomført flere tiltak for å tilrettelegge for ansattes hjemmekontorsituasjon, både med egne krefter og med bidrag fra bedriftshelsetjenesten.

Tabell 10 Sykefravær (uten feriefradrag) 2019–2021.

År	Egenmeldt 1–3	Legemeldt 1–3	Egenmeldt 4–16	Legemeldt 4–16	Legemeldt 16 +	Totalt ²³
2021	0,87 %	0,09 %	0,19 %	1,03 %	2,47 %	4,7 %
2020	0,85 %	0,08 %	0,19 %	0,85 %	2,00 %	4 %
2019	1,51 %	0,15 %	0,24 %	1,15 %	2,67 %	5,7 %

4.7.9 Lærlinger i staten

I 2021 har Lånekassen hatt fire lærlinger, og en elev på yrkesfaglig fordypning/YFF.

To av lærlingene våre tok fagbrev i år. Disse tok fagbrev i henholdsvis kontor- og administrasjonsfaget, og mediegrafikerfaget.

I tillegg har vi to lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget; en andreaårslærling og en førsteårslærling. I 2021 har vi også hatt en praksiselev/YFF i kontor- og administrasjonsfaget.

Lånekassen er koordinator for et virksomhetssamarbeid mellom Lånekassen, direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), og Meteorologisk institutt om lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget, og bidrar med kunnskapsdeling og erfaringsutveksling om virksomhetssamarbeid for andre virksomheter. Lånekassen har en representant i OK-stats brukerråd for lærebedrifter, og har deltatt i Kommunal og moderniseringsdepartementets pilotprosjekt om lærlinger i staten høsten 2021.

Høsten 2021 har vi satt i gang prosess for å godkjennes som lærebedrift innen IT-faget.

²³ Tidligere år har Lånekassen rapportert etter Navs metode som inkluderer feriefradrag. Fra 2021 bruker vi SSBs metode som er uten feriefradrag. Dette vil ha veldig lite å si for tallene på årsbasis. Tallene for tidligere år er korrigert i tabellen.

5. Vurdering av fremtidsutsikter

Lånekassen ble opprettet for 75 år siden for å realisere den enkeltes utdanningsbehov og ønsker og dekke samfunnets behov for utdannet arbeidskraft. Dette er fortsatt drivkreftene for Lånekassens virksomhet. I årene som kommer hvor det er forventet en voldsom endringstakt og press på offentlig økonomi, er det viktigere enn noen gang at støtteordninger er treffsikre og virkningsfulle, og at Lånekassen jobber innsiktsbasert og målrettet.

Ved inngangen til jubileumsåret 2022 har Lånekassen fått i oppdrag å levere et helt nytt ekstraordinært tiltak til studenter; strømstipendet. Rekordhøye strømpriser i Norge og koronapandemi i verden har gitt Lånekassen mange krevende oppdrag med korte frister de siste par årene. Dette er bra trening for en fremtid hvor vi regner med at behov blir vanskeligere å forutse, tempoet øker og kravene til effektivitet blir høyere enn noen gang.

For å kunne gi faglig gode råd som direktorat, må Lånekassen etablere en solid kunnskapsbase Vi vet per i dag for lite om hva slags rolle utdanningsstøtten spiller for rekruttering, gjennomføring og prestasjoner i høyere utdanning. Vi vet heller ikke nok om effektene av enkeltordninger. Lånekassen bygger derfor opp kapasitet og kompetanse på egen informasjonsforvaltning og analysevirksomhet. Målet er å gjennomgå og se på effekter av alle ordninger som Lånekassen har ansvaret for, slik at det kan gis årlig status. Lånekassen må også vurdere om det er behov for å sette ut eksterne forskningsoppdrag, slik at vi kan få et bedre grep om hva som virker og ikke virker.

Lånekassen går dessverre inn i jubileumsåret 2022 med større restanser enn hva som er vanlig. Saksbehandlingstidene er lengre enn det vi ønsker. Dette gir fornyet oppmerksomhet rundt Lånekassen som masseforvalter og tjenesteleverandør. I stort fungerer Lånekassen godt. Virksomheten leverer tjenester av høy kvalitet til 1,2 millioner kunder og har god kontroll på pengene; 38 milliarder kroner i årlige utbetalinger av lån og stipend samt utlånsportefølje på 224 milliarder kroner. Antall kunder og kundegrupper fortsetter å vokse. De siste 20 årene har Lånekassen fått en halv million flere kunder. Trenden ser ikke ut til å stoppe opp. De siste fem årene har Lånekassen fått 100 000 flere kunder.

Lånekassen har lang tradisjon for å løse store kundevolum med digitalisering og forenkling og tildele penger hurtig og ubyråkratisk. Lånekassen eger seg mindre godt når formålet er skjønsmessige ordninger eller krav om høy differensiering. Tilpasninger og endringer for å gjennomføre politiske mål de siste årene har økt kompleksiteten i nåværende systemer og regelverk. Samtidig setter også teknologiutviklingen føringer for endringskapasiteten i en høydigital virksomhet som Lånekassen. Dagens løsninger må vedlikeholdes samtidig som også nye politiske ønsker og nye forventninger til brukervennlighet krever nye digitale løsninger. Sett i lys av dette trenger Lånekassen å gå opp rammene for hva det betyr å være en moderne og effektiv masseforvalter på nytt.

Lånekassen vil fortsette å ha forenkling som utgangspunkt for fornyelse og utvikling. For å kombinere effektivitet og fleksibilitet vil det være viktig at nye ordninger i stor grad kan automatiseres. Det er viktig at Lånekassen vurderer flere ulike strategier for å håndtere en stadig større og mer heterogen kundemasse og et økende antall saker og henvendelser som krever manuell oppfølging. I tillegg til å jakte ytterligere automatisering er det naturlig å se på ytterligere maskinell støtte i den manuelle behandlingen, mer risikobasert saksbehandling, samt forenkling av regelverk og forretningsprosesser.

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 kontorer i Bergen²⁴, Stavanger, Trondheim og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret har åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter.

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

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsevne, 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 definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid.

Offentligrettslig og privatrettslig regelverk legger også rammebetingelser for Lånekassens forvaltning. Regelverket 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.

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 og/eller avlagt grad i høyere utdanning. 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, tilhørende 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

Bevilgningsrapporteringen

I 2021 har Lånekassen en samlet utgift i bevilgningsrapporteringen på 41,569 milliarder kroner (jf. oppstillingen i pkt. 6.3). Det ble bevilget 41,570 milliarder kroner, som samlet gir et avvik på under 2 millioner kroner (0 prosent). For Lånekassens inntektskapitler (5310 og 5617) ble avviket på nærmere 350 millioner kroner (-2%).

Vi hadde større avvik (mer enn 5 prosent og/eller mer enn 5 millioner kroner) på enkelte budsjettområder mellom bevilgning og utbetaling/innbetaling i 2021. Disse avvikene omtales nedenfor.

²⁴ Underlagt Stavangerkontoret fra 1.1.2022.

Utgiftsbevilgninger – Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, *kan nyttes under post 45* (mindreforbruk om lag 6 millioner kroner/ avvik 1,4 prosent): Mindreforbruket er sammensatt, men en årsak er større ledighet i stillinger og høyere turnover i organisasjonen, særlig innen saksbehandling, analyse og IT. Dette har blant annet hatt konsekvenser for saksbehandlingen i 2021, der vi har fått en oppbygging av ubehandlede saker (restanser) som må håndteres med økt bemanning i 2022. Pandemien har også i 2021 medført noe lavere aktivitetsnivå enn ønskelig i 2021 på samlinger, kompetanseutvikling og andre personaltiltak, der vi planlegger å ta igjen etterslepet i 2022.
- Post 45, Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, *kan nyttes under post 01* (mindreforbruk 3,6 millioner kroner/29,6 prosent). Lånekassen ble tildelt 12 millioner kroner på post 45 til delfinansiering av utvikling av ny saksmodul som forberedelse til det videre arbeidet med innføring av nye fleksible støtteordninger for voksne. Utviklingsprosjektet har forventet avslutning i første halvdel av 2022.
- Post 70 Utdanningsstipend, *overslagsbevilgning* (mindreforbruk 128,8 millioner kroner, avvik 3,3 prosent): Posten dekker stipender til unge i videregående opplæring samt barnestipend (tidligere forsørgerstipend), flyktningstipend, stipend til søkere med nedsatt funksjonsevne m.m. Mindreforbruket skyldes i hovedsak noe lavere utbetaling av flyktningstipend samt noe lavere utbetaling av stipend til søkere med nedsatt funksjonsevne og borteboerstipend enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 71 Andre stipend, *overslagsbevilgning* (mindreforbruk 22,1 millioner kroner, avvik 3,8 prosent), På posten føres tilskudd til reiser, stipendandelen av skolepengestøtte til utdanning i utlandet samt stipend til forberedende språkkurs i utlandet. Mindreutgiften skyldes noe lavere utbetalinger av skolepengestøtte enn anslått.
- Post 72 Rentestøtte, *overslagsbevilgning* (mindreforbruk 28,2 millioner kroner, avvik 3,3 prosent). Kostnadene ved å gi rentefrie lån føres på kap. 2410 post 72. Etter at låntakerne avslutter utdanningen, tar det noen måneder før det lages nedbetalingsplan. Lånet settes da rentebærende, med virkning fra første dato etter at utdanningen ble avsluttet. Renter som påløper for perioden fra utdanningen avsluttes frem til nedbetalingsplan blir laget, blir belastet kunden, og dermed flyttet fra kap. 2410 post 72 til kap. 2410 post 90, der påløpte renter føres. Mindreutgiften skyldes at rentestøttebehovet ble noe lavere enn anslått.
- Post 73 Avskrivninger, *overslagsbevilgning* (merforbruk 66,2 millioner kroner, avvik 8,5 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Merforbruket skyldes i hovedsak at et høyere antall tilbakebetalere fikk ettergivelse på grunn av uførhet i fjerde kvartal enn det som ble lagt til grunn i anslagene.
- Post 74 Tap på utlån (mindreutgift 17,5 millioner kroner, avvik 4,5 prosent). Avskrivningene som føres på post 74 er i hovedsak permanente overføringer til Statens Innkrevingsentral (SI). Posten er en rammebevilgning og det avskrives ikke mer enn det som er bevilget per år. Mindreutgiften skyldes at det ble noen færre misligholdte lån som kunne overføres til SI enn tidligere anslått.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, *overslagsbevilgning* (merforbruk 135,3 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen.

Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, *overslagsbevilgning* (merinntekt 50,8 millioner kroner, avvik 0,4 prosent). Merinntekt på posten skyldes i hovedsak høyere ettergivelse av lån på grunn av uførhet (jf. omtale under post 73) enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 335,5 millioner kroner, avvik 4,9 prosent). 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. Merinntekten på posten skyldes en høyere andel omgjøringer fra lån til utdanningsstipend enn det som lå til grunn for anslaget. Fra høsten 2019 ble oppnådd grad innført som en del av vilkårene for omgjøring av lån til stipend. Omgjøringen knyttet til gradsavleggelse ble noe undervurdert i budsjetteringen for 2021. Dette skyldes blant annet manglende erfaringstall på området.

- Kap. 5617, post 80 Renter (mindreinntekt 33,5 millioner kroner, avvik 1,0 prosent). Forbruket ble om lag som lagt til grunn for bevilgning i 2021. Mindreinntekten på posten skyldes noe lavere renteinntekter enn det som ble lagt til grunn i anslaget.

Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 419,5 millioner kroner for 2021, en økning på 18,1 millioner kroner (5 prosent) i forhold til 2020. Økningen utover ordinær lønnsregulering er i hovedsak relatert til økt pensjonspremie, jf. note 2. Innbetaling av midler til refusjon til dekning av avskrivning av lån til kvotestudenter er inkludert i netto rapporterte driftsutgifter, ordningen er under utfasing og reduseres fra år til år, innbetalingen er redusert fra 2020 med 3,2 millioner kroner, jf. note 1.

Netto utbetalt lån har økt med 1 427 millioner kroner fra 2020, jf. note 9. En viktig del av forklaringen på utlånsveksten i 2021 er nytt tilleggs lån til støttemottakere over 30 år (innført høsten 2020), og det pandemirelaterte tilleggs lånet som ble tilbudt våren 2021 til støttemottakere med tappt arbeidsinntekt.

Rentestøtte ble redusert med 380 mill. kroner grunnet lavere rentenivå i 2021 enn i 2020, og tap på utlån er redusert med 161 millioner kroner, jf. note 7. Hovedgrunnen er at kriteriene for lån som blir permanent overført til innkreving ble gjennomgått i 2019, noe som medførte en spesielt stor økning i overførte krav i 2020. I 2021 er antall overførte krav tilbake på et mer normalt nivå.

Rente- og gebyrinntekter er redusert med 1 357 millioner kroner, jf. note 6. Forklaringen er i hovedsak lavere rentenivå i 2021 enn i 2020.

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 2021. 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 04.03.2022

I styret for Statens Lånekasse for utdanning

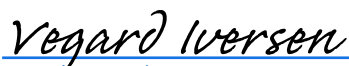


Seunn Smith-Tønnessen
leder



[Dag Arne Kristensen \(May 9, 2022 14:29 GMT+2\)](#)

Dag Arne Kristensen
nestleder



[Vegard Iversen \(May 9, 2022 21:48 GMT+2\)](#)

Vegard Iversen
styremedlem



[Wenche Jakobsen \(May 9, 2022 23:05 GMT+2\)](#)

Wenche Jakobsen
styremedlem



[Simen Tjølsen Oftedal \(26. mai. 2022 13:59 GMT+2\)](#)

Simen Oftedal
styremedlem



[Signe Margarete Krüger Briks \(19. mai. 2022 15:34 GMT+2\)](#)

Signe Margrethe Krüger Briks
styremedlem



Brit Solem
styremedlem



[Erik Storø \(27. mai. 2022 08:54 GMT+2\)](#)

Erik Storø
styremedlem

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 av desember 2019 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap. Lånekassen er i 2021 ikke omfattet av nettoføringsordningen for merverdiavgift i statsforvaltningen, jf. rundskriv R-116 fra Finansdepartementet.

Oppstillingen av bevilgnings- og artskontorapporteringen 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) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

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. Skatteetaten ved divisjon innkreving, tidligere Statens innkreivingsentral (SI), 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.

Bevilgnings- og artskontorapporteringen 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.

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.

6.2.1 Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres

av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. Eventuelle avgitte fullmakter fremkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

6.2.2 Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Regnskapstall i bevilgnings- og artskontorrapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorrapporteringen *Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen* (note 8) bokførte tall fra virksomhetens kontospesifikasjon i kolonnen *Spesifisering av bokført avregning med statskassen*. Notene viser forskjellen mellom beløp virksomheten har bokført på eiendels- og gjeldskontoer i virksomhetens kontospesifikasjon (herunder saldo på kunde- og leverandørreskontro) og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen.

I tabellen *Oversikt over mellomværende med statskassen* og i note 8 har uidentifiserte innbetalinger og avstemmingsdifferanser frem til 2020 vært ført på artskonto 157 og i summeringen for fordringer. Dette er nå flyttet til artskonto 280 som følge av veiledning for bruk av standard kontoplan i staten. Sammenlignbare tall for 2020 er presentert tilsvarende.

I note 6 har vi i 2021 tatt inn renteinntekter ved førstegangs betalingsvilkår i sum for renteinntekter.

Renteinntekter for rentestøtte vises på egen linje med nettobeløp. Sammenlignbare tall for 2020 er presentert tilsvarende. Merk at det kun er endring i summering av linjer i notene for en bedre visning av inntekter og speiling av utgiften for netto rentestøtte i note 7, post 72.

I note 9 har vi valgt å vise sammensetningen av Lånekassen lånebeholdning i en mer detaljert tabell-oversikt enn tidligere. På denne måten kan man enkelt se beholdningen på de tre hovedgruppene, lån, renter og gebyrer, samtidig som man viser beholdningen fordelt på ulike rentetyper. Denne fordelingen brukes også i månedlige avstemminger mellom lånesystem og økonomisystem. Sammenlignbare totaltall for 2020 er presentert tilsvarende.

Virksomheten har innrettet bokføringen slik at den følger kravene i bestemmelser om økonomistyring i staten. Dette innebærer at alle opplysninger om transaksjoner og andre regnskapsmessige disposisjoner som er nødvendige for å utarbeide pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifikasjon av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifikasjon og leverandørspesifikasjon. Dette medfører at salgs- og kjøpstransaksjoner bokføres i kontospesifikasjonen på et tidligere tidspunkt enn de rapporteres til statsregnskapet, og innebærer kundefordringer og leverandørgjeld i kontospesifikasjonen.

Fullmakt til føringer på mellomværende med statskassen

Kunnskapsdepartementet gir Lånekassen fullmakt til å inntektsføre utestående midler mot Konverteringsfondet i samme periode som konvertering av lån til stipend gjøres, og mot Lånekassens mellomværende med statskassen, jf. Proposisjon 1 S (2020–2021). Mellomværendet utlignes i påfølgende periode når oppgjøret blir overført fra Konverteringsfondet.

6.3 Oppstilling av bevilgningsrapporteringen

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2021	Merutgift (-) og mindretgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	435 695 000	429 701 695	5 993 305
2410	Statens lånekasse for utdanning	45	Større utstyrsinnkjøp og vedlikehold		12 000 000	8 447 326	3 552 674
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	3 764 019 000	3 638 169 886	125 849 114
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	588 337 000	566 261 045	22 075 955
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	851 722 000	823 533 918	28 188 082
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	777 476 000	843 667 699	-66 191 699
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	390 500 000	373 017 389	17 482 611
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	34 750 452 000	34 885 709 032	-135 257 032
Sum utgiftsført					41 570 201 000	41 568 507 989	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2021	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5310	Statens lånekasse for utdanning	03	Diverse inntekter	B		793 000	793 000
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	16 978 000	16 977 785	-215
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	2 011 000	2 077 274	66 274
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	73 643 000	70 746 051	-2 896 949
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	11 874 661 000	11 925 457 287	50 796 287
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av studielån til stipend	A	6 866 386 000	7 201 864 507	335 478 507
5617	Renter fra Statens lånekasse for utdanning	80	Renter	A	3 293 973 000	3 260 505 290	-33 467 710
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			4 231	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift til Folketrygden			34 168 384	
Sum inntektsført					22 127 652 000	22 512 593 808	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						19 055 914 181	
Kapitalkontoer							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					19 615 538 905	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-38 676 323 241	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					4 870 155	
Sum rapportert						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)							
Konto	Tekst				2021	2020	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				224 658 148 514	208 899 761 276	15 758 387 238
702950	Mellomværende med statskassen				27 048 088	22 177 933	4 870 155

Note A – Forklaring av samlet tildeling

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
241001	13 708 000	421 987 000	435 695 000
241045		12 000 000	12 000 000
241070		3 764 019 000	3 764 019 000
241071		588 337 000	588 337 000
241072		851 722 000	851 722 000
241073		777 476 000	777 476 000
241074		390 500 000	390 500 000
241090		34 750 452 000	34 750 452 000
Sum kap. 2410	13 708 000	41 556 493 000	41 570 201 000
531004		16 978 000	16 978 000
531029		2 011 000	2 011 000
531089		73 643 000	73 643 000
531090		11 874 661 000	11 874 661 000
531093		6 866 386 000	6 866 386 000
Sum kap. 5310		18 833 679 000	18 833 679 000
561780		3 293 973 000	3 293 973 000
Sum kap. 5617		3 293 973 000	3 293 973 000

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-) / mindreutgift	Merutgift(-) / mindreutgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntekts- fullmakt	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp ²⁵	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
241001		5 993 305	5 993 305		5 993 305	21 099 350	5 993 305
241045	Kan overføres Kan nyttes under post 01	3 552 674	3 552 674		3 552 674		3 552 674
241070	Overslags-bevilgning	125 849 114	125 849 114		Ikke aktuell		
241071	Overslags-bevilgning	22 075 955	22 075 955		Ikke aktuell		
241072	Overslags-bevilgning	28 188 082	28 188 082		Ikke aktuell		
241073	Overslags-bevilgning	-66 191 699	-66 191 699		Ikke aktuell		
241074		17 482 611	17 482 611		Ikke aktuell		
241090	Overslags-bevilgning	-135 257 032	-135 257 032		Ikke aktuell		
531003				793 000	793 000	793 000	793 000
531004		-215	-215		Ikke aktuell		
531029		66 274	66 274		Ikke aktuell		
531089		-2 896 949	-2 896 949		Ikke aktuell		
531090		50 796 287	50 796 287		Ikke aktuell		
531093		335 478 507	335 478 507		Ikke aktuell		
561780		-33 467 710	-33 467 710		Ikke aktuell		

²⁵ 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.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2021 gitt fullmakter til Kunnskapsdepartementet, og følgende tilsagnsfullmakter er delegert til Lånekassen:

- Fullmakt til å gi tilsagn til å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2022 etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2021, 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 (2020–2021), jf. Prop. 1 S (2020–2021).
- Fullmakt til å gi tilsagn til å omgjøre lån til stipend første halvår 2022 etter de satsene som blir fastsatt for andre halvår 2021, jf. kap. 2410, post 50. Se tilsagnsfullmakt nr. 4 i Innst. 12 S (2020–2021), jf. Prop. 1 S (2020–2021).

Tilsvarende fullmakter ble gitt i statsbudsjettet for 2020, og de delegerte tilsagnsfullmaktene er benyttet for første halvår 2021.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgning mot tilsvarende merinntekt og andre fullmakter

Kunnskapsdepartementet har i tildelingsbrevet for 2021 delegert fullmakt til å:

- overskride bevilgningen på kap. 2410 post 01 mot tilsvarende merinntekter på kap. 5310 post 03.
- nettoføre ved utskifting av utstyr, slik at inntekter ved salg av brukt utstyr kan føres til kredit på kap. 2410 post 01.
- innenfor gjeldende bevilgningsnivå gjøre avtaler om tjenestekjøp til den ordinære driften og inngå husleieavtaler som varer utover budsjettåret.
- overskride driftsbevilgningen med inntil 5 pst. til investeringsformål, mot tilsvarende innsparing etterfølgende budsjettår.

Fullmakt til belastning av kap. 471 post 71 erstatninger

Lånekassen har i brev fra Kunnskapsdepartementet den 22. november 2021 fått fullmakt til å belaste kap. 471 post 71 for erstatninger som er omfattet av rundskriv G-01/2017 fra Justis- og beredskapsdepartementet. Fullmakten er ikke benyttet i 2021.

Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg til 5 993 305 kroner. Dette beløpet er under grensen på fem prosent så hele beløpet regnes som mulig overføring til neste budsjettår. I tillegg tas 793 000 kroner i merinntekt på kap. 5310 post 03 med i overførbart beløp. Ubrukt bevilgning på kap. 2410 post 45, med stikkordene kan overføres/kan nyttes under post 01, utgjør 3 552 674 kroner, som overføres. Mulig overføring er en beregning, og virksomheten får tilbake-melding fra overordnet departement om endelig beløp som kan overføres til neste år.

6.4 Oppstilling av artskontorrapporteringen

	Note	2021	2020
<i>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	17 770 785	20 988 319
Sum innbetalinger fra drift		17 770 785	20 988 319
<i>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetalinger til lønn	2	279 391 390	263 170 894
Andre utbetalinger til drift	3	157 858 839	159 134 413
Sum utbetalinger til drift		437 250 228	422 305 306
Netto rapporterte driftsutgifter		419 479 443	401 316 987
<i>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetaling av finansinntekter	4	10	200
Sum investerings- og finansinntekter		10	200
<i>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetaling til investeringer	5	898 437	11 985 444
Utbetaling av finansutgifter	4	365	3 563
Sum investerings- og finansutgifter		898 802	11 989 007
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		898 793	11 988 808
<i>Netto utbetalt utlån</i>			
Netto utbetalt utlån	9	15 758 387 238	14 331 116 581
Sum netto utbetalt utlån		15 758 387 238	14 331 116 581
<i>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning</i>			
<i>Inntekter vedrørende låneordning</i>			
Renteinntekter	6	2 436 971 372	3 397 040 678
Renteinntekter - rentestøtte	6	823 533 918	1 203 500 782
Gebyrinntekter	6	72 823 325	89 333 331
Sum inntekter vedrørende låneordning (A)		3 333 328 615	4 689 874 790
<i>Kostnader vedrørende låneordning</i>			
Rentekostnader - rentestøtte	7	823 533 918	1 203 500 782
Tap på utlån	7	373 017 389	534 486 531
Sum kostnader vedrørende låneordning (B)		1 196 551 306	1 737 987 313
Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)		2 136 777 309	2 951 887 477
<i>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	5 048 098 630	5 040 163 263
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		5 048 098 630	5 040 163 263
<i>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		4 231	3 509
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		34 168 384	32 308 258
Netto rapporterte utgifter på felleskapitler		34 172 614	32 311 767
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		19 055 914 181	16 800 386 395

<i>Oversikt over mellomværende med statskassen</i>			
Eiendeler og gjeld	Note	2021	2020
Fordringer på ansatte		88 708	46 100
Mellomværende med konverteringsfondet		36 729 649	37 521 023
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-9 492 897	-8 461 461
Skyldige offentlige avgifter		-48 948	-116 516
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse ²⁶		0	-6 377 312
Differanser på bank og uidentifiserte innbetalinger		-228 424	-433 902
Sum mellomværende med statskassen	8	27 048 088	22 177 933

26 For 2021 er alle pensjonsutgifter utgiftsført og betalt innenfor året de er påløpt.

Note 1 – Innbetalinger fra drift

	2021	2020
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon av ODA-godkjente utgifter til avskrivning av utdanningslån ²⁷	16 977 785	20 488 319
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	793 000	500 000
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	17 770 785	20 988 319
Sum innbetalinger fra drift	17 770 785	20 988 319

Note 2 – Utbetalinger til lønn

	2021	2020
Lønn	208 209 019	203 292 107
Arbeidsgiveravgift	34 168 384	32 308 258
Pensjonsutgifter ²⁸	41 257 564	34 476 376
Sykepenger og andre refusjoner	-8 399 739	-10 290 757
Andre ytelser	4 156 162	3 384 909
Sum utbetalinger til lønn	279 391 390	263 170 894
Antall årsverk ²⁹	308	313

Note 3 – Andre utbetalinger til drift

	2021	2020
Husleie ³⁰	19 051 548	16 772 151
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	157 343	208 716
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler ³¹	4 892 309	6 270 655
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	1 537 773	1 300 998
Mindre utstyrsanskaffelser ³²	1 058 903	2 680 535
Programvarelisenser og leie av maskiner ³³	33 394 992	17 036 126
Kjøp av konsulenttenester ³⁴	35 668 525	50 750 471
Kjøp av konsulenttenester post 45 ³⁵	8 447 326	0
Kjøp av konsulenttenester livslang læring (kap. 258)	0	2 900 000
Kjøp av andre eksterne tjenester ³⁶	37 133 388	47 019 753
Reiser og diett	651 994	865 400
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto m.m.	9 369 921	8 923 843
Medlemskontingenter og gaver ³⁷	2 118 437	222 205
Transaksjonskostnader m.m.	4 376 379	4 183 557
Sum andre utbetalinger til drift	157 858 839	159 134 413

27 Refusjon til dekning av avskrivninger av lån til kvotestudenter. Ordningen fases ut og vil naturlig reduseres fra år til år.

28 Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse ble oppjustert fra 18,45 prosent til 20,98 prosent fra 2020 til 2021. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

29 Årsverk iht. PM-2019-13 Definisjon av utførte årsverk, uttrekk etter ny standardrapport fra DFØ. For 2020 data per 18.02.2021, for 2021 oppgis her foreløpig resultat per 12.01.2022, det kan bli justeringer til endelig årsregnskap for 2021.

30 I 2020 flyttet Lånekassen inn i nytt hovedkontor. På grunn av forsinket overtagelsestidspunkt ble Lånekassen kreditert dagsbøter tilsvarende 3,5 mill. kroner. Kompensasjonen ble bokført mot husleie. Det lavere beløpet i 2020 sammenlignet med 2021 skyldes denne kompensasjonen.

31 Mesteparten av kostnadene betales kvartalsvis som a-konto beløp og avregnes ved årsslutt. I 2020 var aktivitetsnivået i Lånekassens lokaler lavt på grunn av økt bruk av hjemmekontor. Kostnadsbesparelsen knyttet til lavere aktivitetsnivå ble kreditert i 2021.

32 I 2021 har Lånekassen bevisst redusert innkjøp av PCer ettersom det skal gjennomføres en større utskiftningsyklus i 2022.

33 Programvarelisenser har økt med 16 mill. kroner fra 2020 til 2021. Dette skyldes at Lånekassen midtveis i 2020 endret IT-driftsløsning. I ny driftsløsning er en større andel av driftskostnaden kategorisert som lisenskostnad (skyløsning) og i mindre grad kjøp av eksterne tjenester. Totalkostnaden for driftsløsningen er uendret. Økningen fra 2020 til 2021 gjenspeiler helårseffekten av lisenskostnaden (om lag 7 mill. kroner). Med ny driftsløsning er periodiseringen av lisenskostnad også endret. Effekten av denne endringen er på om lag 8 mill. kroner.

34 I 2020 var det ekstra høy aktivitet med behov for konsulentbistand tilknyttet etableringen av ny IT-driftsløsning (skyløsning) og systemutvikling av regelendringer tilknyttet regjeringens koronatiltak for Lånekassens kunder.

35 I 2021 er konsulentbruken knyttet til tildelte midler på kap. 2410 post 45 for utvikling av ny saksmodul som forberedelse til det videre arbeidet med innføring av nye fleksible støtteordninger. I tillegg til bruk av ekstern bistand er det registrert nærmere 10 000 interne timer.

36 Jf. omtale tilknyttet programvarelisenser, hovedårsaken til reduksjon kostnader for gruppen andre eksterne tjenester.

37 I 2021 ble det betalt medlemskap hos analyseselskapet Gartner for 2021 og 2022.

Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

	2021	2020
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	10	200
Sum innbetaling av finansinntekter	10	200

	2021	2020
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	144	3 533
Valutatap	222	31
Sum utbetaling av finansutgifter	365	3 563

Note 5 – Utbetaling til investeringer

	2021	2020
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar ³⁸	810 060	8 305 703
Videokonferanseutstyr ³⁹	88 378	3 679 741
Sum utbetaling til investeringer	898 437	11 985 444

Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	2021	2020
Purregebyr	70 746 051	86 552 976
Termingebyr	2 077 274	2 780 354
<i>Sum gebyrinntekter</i>	<i>72 823 325</i>	<i>89 333 331</i>
Renteinntekter – Rentebelastning	2 009 554 213	2 846 858 250
Renteinntekter – Rentes renter	13 613 582	19 636 980
Renteinntekter – Forsinkelsesrenter	262 246 288	342 511 497
Renteinntekter ved overkurs	3 108 374	7 575 005
Rentekostnader ved underkurs	-2 500 160	-214 995
Renteinntekter – Rentebelastning ved betalingsvilkår (80-post)	150 949 076	180 673 941
<i>Sum renteinntekter uten netto rentestøtte</i>	<i>2 436 971 372</i>	<i>3 397 040 678</i>
Renteinntekter – Renter på A-lån = Netto rentestøtte	823 533 918	1 203 500 782
<i>Sum renteinntekter</i>	<i>3 260 505 290</i>	<i>4 600 541 460</i>
Sum gebyr- og renteinntekter	3 333 328 615	4 689 874 790

Det var en stor nedgang i purregebyrene i 2020 sammenlignet med 2019, og nedgangen fortsatte i 2021. Dette skyldes i stor grad at misligholdet er redusert på grunn av ekstra betalingsutsettelse, noe som har resultert i færre purringer. Ekstra betalingsutsettelse er tiltak gitt i forbindelse med covid-19-pandemien.

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.

38 | 2020 er det anskaffet møbler i forbindelse med innflyttingen i nye lokaler i Oslo og Trondheim.

39 | 2020 er det anskaffet AV-utstyr i forbindelse med innflyttingen i nye lokaler i Oslo og Trondheim.

Observasjonsperioden for flytende rente er to måneder, med to måneders opphold før renten trer 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» (forsinkelses-renteloven). 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. Forsinkelses-renten var 8,00 prosent både i første og andre halvår 2021. 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 2021 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11.-31.12.2021	1,312 %	1,952 %	2,217 %	2,413 %
01.09.-31.10.2021	1,342 %	1,933 %	2,257 %	2,550 %
01.07.-31.08.2021	1,421 %	1,795 %	2,149 %	2,609 %
01.05.-30.06.2021	1,421 %	1,756 %	2,070 %	2,511 %
01.03.-30.04.2021	1,401 %	1,569 %	1,775 %	2,070 %
01.01.-28.02.2021	1,391 %	1,480 %	1,638 %	1,933 %

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

	2021	2020
Renter på A-lån	974 482 994	1 384 174 723
Rentebelastning ⁴⁰	-150 949 076	-180 673 941
<i>Rentestøtte</i>	<i>823 533 918</i>	<i>1 203 500 782</i>
Tap på utlån	373 017 389	534 486 531
Sum kostnader låneordning	1 196 551 306	1 737 987 313

	2021	2020
Utdanningsstipend	3 638 169 886	3 659 380 699
Andre stipend	566 261 045	512 760 786
<i>Sum stipend</i>	<i>4 204 430 931</i>	<i>4 172 141 485</i>
Rettighetsbaserte avskrivninger	843 667 699	868 021 778
Sum stipend og avskrivninger	5 048 098 630	5 040 163 263

Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått utdanning. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet og framkommer 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:

	2021	2020
Stipend til elever og studenter	4 204 430 931	4 172 141 485
Konvertert fra lån til stipend ⁴¹	7 201 864 507	7 027 861 431
Samlede stipendkostnader pr. år	11 406 295 438	11 200 002 916

40 Rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning.

41 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.

	2021	2020
Ettergivelse for lærere	25 346 114	36 456 243
Ettergivelse, distriktsettergivelse ⁴²	128 169 997	123 671 236
Ettergivelse, kvoteordning ⁴³	24 300 589	11 208 615
Ettergivelse pga. dødsfall	73 937 677	64 284 539
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	483 196 478	511 608 746
Rentefritak	108 266 801	120 269 294
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	450 042	523 106
Sum avskrivninger	843 667 699	868 021 778

Tap på utlån

Lånecassen yter lån til livsopphold og utdanningskostnader på grunnlag av lovfestede rettigheter. Det foretas ingen kredittvurdering av låntakerne, og det kreves ikke sikkerhet for lånet. Slike usikrede lån 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 Lånecassens 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.

Lånecassen avskriver fordringen når den overføres til Skatteetaten (SI) på permanent basis⁴⁴. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler i tilbakebetalingsforskriften kapittel 6 med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

	2021	2020
Avskrevet som tap, uerholdelig	6 754 098	11 890 781
Avskrevet som tap, gjeldsordning	61 163 422	58 613 998
Avskrevet som tap og overført til Skatteetaten (SI)	305 099 868	463 981 752
Tap på utlån⁴⁵	373 017 389	534 486 531

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig fremgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Skatteetaten (SI) på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånecassen, også muligheten til å få ny støtte.

Det er en stor nedgang fra 2020 til 2021 i «Avskrevet som tap og overført til Skatteetaten (SI)». Dette skyldes delvis lavere mislighold, og at vi i 2020 også fikk en ekstra bevilgning for å dekke restanser fra 2019. Nedgangen gjenspeiles også i antall kunder som er permanent overført til Skatteetaten (SI). I 2021 ble 1 528 kunder permanent overført til Skatteetaten (SI), i 2020 var antall kunder 2 410.

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

43 Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

44 Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til Skatteetaten (SI) inntektsføres på kap. 4618 Skatteetaten, post 85 Inngått på tapsførte lån mv. I 2021 var innkreivingsresultatet 262 millioner kroner på denne posten.

45 Tap på utlån er en rammebevilgning.

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

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	2021	2021	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Utlån (statsbanker)	222 786 613 835	0	222 786 613 835
Sum	222 786 613 835	0	222 786 613 835
<i>Omløpsmidler</i>			
Opptjent renteinntekt	1 871 534 679	0	1 871 534 679
Opptjent gebyrinntekt	79 587 753	0	79 587 753
Andre fordringer	36 818 357	36 818 357	0
Sum	1 987 940 789	36 818 357	1 951 122 432
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-222 786 613 835	0	-222 786 613 835
Sum	-222 786 613 835	0	-222 786 613 835
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Rentegjeld til staten	-1 871 534 679	0	-1 871 534 679
Leverandørgjeld	-10 335 177	0	-10 335 177
Skyldig skattetrekk	-9 492 897	-9 492 897	0
Skyldige offentlige avgifter	-48 948	-48 948	0
Ikke-inntektsførte gebyrer	-79 587 753	0	-79 587 753
Annen kortsiktig gjeld	-228 424	-228 424	0
Sum	-1 971 227 879	-9 770 269	-1 961 457 609
Sum	16 712 910	27 048 088	-10 335 177

Andre fordringer består hovedsakelig av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 36,7 millioner kroner.

Note 9 – Netto utbetalt lån

Endring i lånebeholdningen

	2021	2020
Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	34 885 709 032	32 656 470 439
Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-11 925 457 287	-11 297 492 427
Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-7 201 864 507	-7 027 861 431
Netto utbetalt lån	15 758 387 238	14 331 116 581

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 2021 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente (se også note 6).

Lånebeholdningen fordeler seg slik:

Beholdning	Tildeling 2021	Flytende rente 2021	3 års fastrente 2021	5 års fastrente 2021	10 års fastrente 2021	Totalsum 2021	Totalsum 2020
Ikke-rentebærende lån ⁴⁶	66 722 126 107	1 127 191 091	34 333	7 179	45 752	67 849 404 462	61 560 921 262
Rentebærende lån	-	147 915 193 295	1 262 729 452	1 953 973 840	3 803 969 946	154 935 866 532	145 415 532 154
Annet (omkostninger og ufordelt saldo)	-179 079	1 431 549	-375	810	89 936	1 342 841	1 200 475
<i>Sum utlån</i>	<i>66 721 947 028</i>	<i>149 043 815 935</i>	<i>1 262 763 410</i>	<i>1 953 981 829</i>	<i>3 804 105 633</i>	<i>222 786 613 835</i>	<i>206 977 653 890</i>
Renter totalt	156 031 772	1 668 480 936	8 003 875	11 799 434	27 218 662	1 871 534 679	1 922 107 385
Gebyrer totalt	7 967 463	71 155 602	75 573	101 571	287 546	79 587 753	76 889 645
Sum totalt	66 885 946 262	150 783 452 474	1 270 842 857	1 965 882 834	3 831 611 841	224 737 736 267	208 976 650 921

⁴⁶ Ikke rentebærende lån i flytende rente inneholder kunder i delvis utdanning.

Note 10 – Konverteringsfondet

Basisstøtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån. Basisstøtte består av et ordinært lån og et omgjøringslån som senere kan bli gjort om til stipend. Det er tre vilkår som avgjør om man får gjort om lånet til stipend, at man er borteboer, at man består utdanning og at inntekt og formue er lavere enn grensene. 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 undervisningsåret 2019–2020 ble forskriftene til utdanningsstøtteloven endret til også å omhandle den nye omgjøringsordningen som er knyttet til oppnådd grad.

I 2020 ble det vedtatt tiltak i forbindelse med covid-19-pandemien. Studenter og elever over 18 år som hadde nedgang i inntekt som følge av utbruddet av covid-19, fikk våren 2020 tilbud om et tilleggslån med mulig omgjøring til stipend. For å få omgjøring til stipend må søker dokumentere nedgang i inntekt. Dette tiltaket er videreført i 2021.

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 7 201 864 507 kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2021, jf. note 7 og 9. Det er betalt 7 202 655 880 kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2021. 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. I beløpet som er betalt fra konverteringsfondet utgjør omgjøringsstipend korona 216 568 000 kroner.

Konsekvenser for Lånekassens utlån

Som følge av at deler av eller hele lånet omgjøres til stipend ved bestått utdanning, 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 9 781 280 591 kroner per 31.12.2021 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend

