Årsrapport 2017
<table>
<thead>
<tr>
<th>Innhold</th>
<th>Side</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 Styrets beretning</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1 Presentasjon av virksomheten</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2 Hovedtall for virksomheten</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>3 Årets aktiviteter og resultater</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.1 Saksbehandling</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.2 Tilgjengelighet</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.3 Forbedringer i kundetjenestene våre</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.4 Vedtakskvalitet</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2.2 Organisasjonstiltak</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2.3 IKT</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2.4 Utredninger</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3 Utvikling av utdanningsstøtteordningene</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3.1 Datavarehus og BI</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>4 Styring og kontroll i virksomheten</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>4.1 Styring og risikostyring</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2 «Orden i eget hus»</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>4.3 Nye personvernregler</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>4.4 Internkontrollsystemet</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>4.5 Personvernombudet</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>4.6 Samfunnssikkerhet og beredskap</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>4.6.1 Status informasjonssikkerhet 2017</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>4.6.2 Anonymisering av testdata</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7 Personalmessige forhold</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7.1 Inkluderende arbeidsliv</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7.2 Arbeid mot diskriminering og for mangfold</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7.3 Sykefravær</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7.4 Lærlinger i staten</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7.5 Leder- og medarbeiderutvikling</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>5 Vurdering av framtidsutsikten</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>6 Årsregnskap</td>
<td>33</td>
</tr>
</tbody>
</table>
6.1 Styrets kommentarer til årsregnskapet .................................................................
  6.1.1 Formål ..............................................................................................................
  6.1.2 Konverteringsfondet ....................................................................................
  6.1.3 Bekreftelse ......................................................................................................
  6.1.4 Vesentlige forhold ved årsregnskapet ............................................................
  6.1.5 Revisjon .......................................................................................................... 35
6.2 Prinsippnote årsregnskapet ..................................................................................
  6.2.1 Bevilgningsrapporteringen ............................................................................
  6.2.2 Artskontorapporteringen ............................................................................
6.3 Oppstilling av bevilgningsrapporteringen ..........................................................
6.4 Oppstilling av artskontorapporteringen .............................................................
Tabeller

TABELL 1: UTVALGTE VOLUMTALL 2013-2017 4
TABELL 2: NØKKELTALL DRIFTSUTGIFTER 4
TABELL 3: BEVILGNING POST 45 5
TABELL 4: MÅLBILDET MED RESULTATER 5
TABELL 5: MÅLBILDET MED RESULTATER FOR BEHANDLINGSTID FOR SØKNADER OM STØTTE OG BETALINGSUTSETTELSER 6
TABELL 6: GJENNOMSNITTLEG BEHANDLINGSTID 7
TABELL 7: MÅLBILDET MED RESULTATER FOR SVARTID PÅ HENVENDELSER 8
TABELL 8: KUNDEBESØK I EKSPEDISJONENE- HISTORISKE TALL 10
TABELL 9: ANTALL PERSONER SOM HAR PENSIJONERT SEG OG GJENNOMSNITTLEG PENSIJONSALEDER 2013-2017 28
TABELL 10 A) OG B): LØNN, MIDLERTIDIGE STILLINGER OG STILLINGSANDEL FORDELT PÅ KJØNN 2016-2017 29
TABELL 11: LØNN FOR KVINNER OG MENN PÅ ULIKE STILLINGSNIVÅ 2015-2017 30
TABELL 12: SYKEFRAVÆR 2016-2017 FORDELT PÅ ANTALL DAGER 30

Figurer

FIGUR 1. ORGANISASJONSKART 3
FIGUR 2: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SØKNADER OM STUDIESTØTTE, RENTEFRITAK OG BETALINGSUTSETTELSE 7
FIGUR 3: ANTALL ANROP OG ANDEL BEsvARTE ANROP 9
FIGUR 4: INNKOMNE E-HENVENDELSER 9
FIGUR 5: BETALINGSFORM FOR FORFALLENE I DESEMBER 12
FIGUR 6: RISIKOVURDERINGER AV VEDTAK I LÅNEKASSEN 14
FIGUR 7: UTvikLING I ANTALL KLAGESAKER OG SAKER MED MEDHOLD 17
FIGUR 8: ANTALL KUNDER MED OPPSAGT LÅN 19
1 Styrets beretning

I 2017 var det 70 år siden Lånekassen ble etablert, og en stolt og lang historie har vært markert. I kalenderåret 1947 ble 495 studenter tildelt studiestøtte, mens antallet i 2017 var hele 416 495. Lånekassen har i dag over 1 million kunder. Studiestøtteordningene har bidratt til en befolkning med høyt kunnskapsnivå, økonomisk utvikling og framveksten av velferdsstaten. Støtte til utdanning har også hatt stor betydning for likestilling og utjevning av forskjeller i samfunnet. I året som gikk har noen sentrale medier løftet fram betydningen Lånekassen har hatt for enkeltpersoner og samfunnsutvikling. Slike fortellinger, og at det er vi som bidrar til å gjøre utdanning mulig, gjør oss i styret og alle ansatte i Lånekassen stolte over arbeidet vårt.

Lånekassen har en lang historie, men preges først og fremst av evnen til å tenke framover, være nytenkende og utviklingsorientert. I 2017 er ny funksjonalitet tatt i bruk for kundene og kanaler i sosiale medier er bygget videre ut. Innfasingen av 11 måneders utdanningsstøtte kom i gang og vi gjenbruker stadig mer informasjon slik at kundene skal slippe å gi opplysninger vi kan få tilgang til på annen måte. Graden av automatiseret behandling har økt, og vi har innført ny intern samhandlingsløsning for alle ansatte. Videre har vi gjort utredninger som vil være viktig for å fortsette å utvikle oss i årene som kommer, og også testet ut kunstig intelligens.


Organisasjonsendringen innebærer at ansvar for oppgaver flyttes, at kompetanse må overføres mellom enheter, at man får planlagte og uplanlagte bemanningsendringer, og at man må ha oppmerksomhet på rekrutering og opplæring. Slike omstillingskostnader og tidvise tregheter i systemene medførte at mål for behandlingstid for manuelle søknader i 2017 ikke ble nådd fullt ut. Dette betyr at kunder har måttet vente lengre på behandling av søknader og svar på henvendelser enn ønskelig.

Selv om ikke alle målene ble nådd fullt ut, har vi i styret et ønske om å uttrykke at vi mener at Lånekassen, ut ifra en helhetsvurdering, har levert meget godt på våre ambisjoner for virksomheten i 2017. Noen mål er også overskrevet. Automatiseringsgrad i behandling av søknader har økt betydelig og håndteringen av henvendelser fra kunder per telefon og e-post har vært meget god. Samtidig har virksomheten levet på sentrale og viktige utviklingstiltak. Det er også vår vurdering at ambisjoner må skal settes og at dette innebærer risiko. Tidvis målavlukk er også et uttrykk for at målene er satt på rett nivå. Det sentrale er at man har mål som gjør at man har noe å strekke seg etter, at man forstår de avvikene som oppstår og at man tar lærom av dem. Dette opplever vi at virksomheten gjør i høyeste grad.

Når det gjelder kunder som er i en tilbakebetalingsfase er det gledelig å se at stadig flere kunder har problemer med å betale lånen sine, og at denne flekkerige trenden også fortsatte i 2017. I fjor ble også en stor kontroll av studenter gjennomført for tredje år på rad. Studenter som ikke bor i foreldrehjemmet under studiene, har mulighet til å få omgjort til lån til stipend. 43 000 studenter i denne gruppen ble
kontrollert, og det viste seg at 2 300 ble tatt for juks. Dette resultatet er om lag på linje med tidligere kontroller, og viser at det er viktig å fortsette med denne bokontrollen. Vi har videreutviklet kontrollmetoden med økt vekt på risikobasert tilnærming, og vi tar i bruk kunstig intelligens i kontrollen for 2018.


Oslo 09.03.2018

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Seunn Smith-Tønnessen
I treng

Olvid Christoffersen
nestleder

Inger Johanne Pettersen
medlem

Håkon Haugli
medlem

Anna Hellesnes
medlem

Jonas Strisland
medlem

Erik Storø
medlem

Borgny Molnes
medlem
2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 Presentasjon av virksomheten


Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens\(^1\) formålsbestemmelse § 1.

**Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til**

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

Loven med forskrifter\(^2\) definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid.

Rammebetingelser for Lånekassens forvaltning legges også av offentligretsleg og privatrettsleg regelverk, som gjelder for offentlig forvaltning av tildeling av støtte og tilbakebetaling/innkreving av lån.


*Figur 1. Organisasjonskart*

---

\(^1\) Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr. 37.

\(^2\) Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.
2.2 Hovedtall for virksomheten

2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån

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

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2013-2017

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Utlånsportefølje i milliarder kr</td>
<td>173,8</td>
<td>164,0</td>
<td>155,3</td>
<td>146,8</td>
<td>137,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr</td>
<td>28,7</td>
<td>26,9</td>
<td>26,0</td>
<td>25,1</td>
<td>24,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Stipend utbetalte i milliarder kr³</td>
<td>10,0</td>
<td>9,5</td>
<td>9,5</td>
<td>9,4</td>
<td>5,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Antall kunder</td>
<td>1 087 500</td>
<td>1 058 700</td>
<td>1 035 500</td>
<td>1 010 800</td>
<td>982 000</td>
</tr>
<tr>
<td>Antall søknader⁴</td>
<td>843 000</td>
<td>830 000</td>
<td>823 000</td>
<td>847 000</td>
<td>854 000</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

<table>
<thead>
<tr>
<th>Post 01 Driftsutgifter</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>2014</th>
<th>2013</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bevilgning post 01 Driftsutgifter⁵ (i 1000 kr)</td>
<td>394 708</td>
<td>390 526</td>
<td>387 538</td>
<td>359 714</td>
<td>325 725</td>
</tr>
<tr>
<td>Driftsutgifter post 01⁶ (i 1000 kr)</td>
<td>383 307</td>
<td>381 449</td>
<td>368 596</td>
<td>349 160</td>
<td>313 778</td>
</tr>
<tr>
<td>Utnyttelsesgrad post 01</td>
<td>97 %</td>
<td>98 %</td>
<td>95 %</td>
<td>97 %</td>
<td>96 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Lønnsandel av driftsutgifter post 01</td>
<td>58 %</td>
<td>61 %</td>
<td>61 %</td>
<td>62 %</td>
<td>66 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Lønnsutgifter per årsverk⁷ (i 1000 kr)</td>
<td>708</td>
<td>731</td>
<td>700</td>
<td>695</td>
<td>660</td>
</tr>
<tr>
<td>Årsverk forbrukt⁸</td>
<td>313,4</td>
<td>319,1</td>
<td>322,4</td>
<td>313,0</td>
<td>313,3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Hovedårsaken til reduksjonen i lønnsandelen av driftsutgifter og i lønnsutgifter per årsverk fra 2016-2017 er en vesentlig reduksjon i premiesinnskudd, jf. fotnote til note 2 i årsregnskapet.

---

³ Stipend utbetalte består av stipend som er direkte utbetalte og lån omgjort til stipend ved bestått utdanning. Det ekstraordinært lave beløpet i 2013 skyldes forskyvning av tidspunkt for omgjøring fra 2013 som gjorde at det bare var etterslep fra tidligere år som ble omgjort dette året.

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

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


⁸ Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønnsystemet (SAP).
Tabell 3: Bevilgning post 45

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bevilgning post 45 (i 1000 kr)²</td>
<td>3 600</td>
<td>11 300</td>
<td>25 856</td>
<td>79 459</td>
<td>140 006</td>
</tr>
<tr>
<td>Utnyttelsesgrad post 45¹⁰</td>
<td>90 %</td>
<td>68 %</td>
<td>86 %</td>
<td>89 %</td>
<td>87 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3 Årets aktiviteter og resultater

Resultatene som presenteres i dette kapitlet er knyttet til områdene det er satt mål og krav til i tildelingsbrevet til Lånekassen for 2017.

Med bakgrunn i Prop. 1 S (2016–2017) har Kunnskapsdepartementet satt tre mål for Lånekassen:

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

I tilknytning til det første målet er det satt styringsparametere med resultatkrav. I 2017 ble resultatet som følger:

Tabell 4: Målbildet med resultater

<table>
<thead>
<tr>
<th>Styringsparameter</th>
<th>Nr.</th>
<th>Resultatkrav</th>
<th>Resultat 2017</th>
<th>Måloppnåelsesgrad</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Behandlingstid</td>
<td>1</td>
<td>Tildeling: 71% av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager.</td>
<td>71 %</td>
<td>100 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2</td>
<td>Tildeling: Andel¹¹ av alle behandlingsklare¹² søknader ferdigbehandlet innen 35 dager.</td>
<td>94,5 %</td>
<td>96 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3</td>
<td>Betalingsutsettelse: Andel¹³ av behandlingsklare¹⁴ søknader ferdigbehandlet innen 26 dager.</td>
<td>97,7 %</td>
<td>99 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Tilgjengelighet</td>
<td>4</td>
<td>Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares.</td>
<td>68 %</td>
<td>113 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5</td>
<td>Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje.</td>
<td>5 dager</td>
<td>100 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Vedtakskvalitet</td>
<td>6</td>
<td>Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god.</td>
<td>God</td>
<td>God</td>
</tr>
</tbody>
</table>

¹¹ Krvaket for 2017 var en andel på 98,5 prosent.
¹² «Behandlingsklar» betyr at søknaden er tilstrekkelig dokumentert. Dersom det er behov for å etterpasse ytterligere dokumentasjon fra kunden, beregnes ikke svartiden i gjennomsnittlig behandlingstid.
¹³ Krvaket for 2017 var en andel på 98,5 prosent.
¹⁴ Se fotnote 12.
En nærmere omtale av hva Lånekassen har gjort i 2017 for nå målene vil bli gitt under. I tråd med tildelingsbrevet gir vi informasjon om behandlingstid og -status for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak. Vi gir også informasjon om andel helmaskinell behandling for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak.

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

3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester

3.1.1 Saksbehandling

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Behandlingstid15</td>
<td>1</td>
<td>Tildeling: 71% av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager.</td>
<td>71 %</td>
<td>67 %</td>
<td>64 %</td>
<td>64 %</td>
<td>63 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Tildeling: Andel av alle behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 35 dager.</td>
<td>94,5 %</td>
<td>98,5 %</td>
<td>98,4 %</td>
<td>86,7 %</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2</td>
<td>Betalingsutsettelse: Andel av behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 26 dager.</td>
<td>97,7 %</td>
<td>95,5 %</td>
<td>91,0 %</td>
<td>83,5 %</td>
<td>92,5 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2017 har vært et krevende år for saksbehandlingen. Vi startet med større restanser ved inngangen til året enn det som er ønskelig, og det var et utfordrende utgangspunkt. For øvrig er det flere grunner til at resultatmålene for året ikke er nådd. En del søknader hadde for lang behandlingstid i første kvartal som følge av mange andre samtidige aktiviteter, inkludert aktiviteter knyttet til endelig beslutning om endringer i kontorstruktur i januar og omfattende testing i forbindelse med utviklingen av 11 måneder med studiestøtte. I tillegg har større bevegelser enn beregnet i bemanningen, og tidvise tregheter i systemene fra våren og i høysesongen, forsterket situasjonen.

Videre har flere behandlingsklare søknader blitt liggende lenger enn 35 dager i høysesongen – opp mot 42 dager (seks uker) og noen enda litt lenger. Spesielt gjelder dette førstegangs søknader fra utenlandske statsborgere hvor det har kommet vesentlig flere søknader enn vi hadde forutsett. Til sammen mottok vi 14 800 førstegangssøknader fra utenlandske statsborgere i 2017. Dette er 2 300 mer enn året før og innebærer en økning på over 18 prosent, noe som i all hovedsak kan tilskrives flyktninger fra Syria og Eritrea som har søkt om støtte kortere tid etter ankomst enn flyktninger vanligvis har gjort.

Hovedutfordringen i 2017 har imidlertid vært knyttet til brevhenvendelser. Til tross for iverksatte tiltak knyttet til bemanning, klarte vi ikke å ta ned brevrestansen før sommeren, og hadde dermed med oss for stor bør inn i høysesongen. Dette førte til at vi gjennom høsten så oss nødt til å prioritere en del henvendelser som gjaldt utbetaling av støtte, selv om dette gjorde at en del andre søknader fikk noe lengre behandlingstid.

3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig16 behandlingstid for tildelingssaker (søknader om støtte) har økt i 2017, til tross for at andelen saker som behandles helmaskinelt er høyere enn i fjor og i samsvar med målet for året.

15 Se fotnotene 11, 12, 13 og 14 for forklaring på resultatkravene.

16 Gjennomsnittlig behandlingstid er definert som antall dager fra inntomst- til vedtaksdato, og omfatter ikke bare antall dager saken er tilgjengelig for saksbehandling, men blant annet også tiden man venter på at kunden skal sende inn manglende opplysninger som er nødvendig for å kunne fatte vedtaket.
Årsaken er utfordringene med lengre behandlingstid for en del manuelle søknader som beskrevet over. Mest markant er økningen i gjennomsnittlig behandlingstid for søknader om rentefritak. Disse sakene fikk ekstra ressurser på høsten, men på vårparten så vi oss nødt til å prioritere søknader om studiestøtte. Dette gjorde at mange av rentefritakssøknadene fikk lang behandlingstid og gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte.

**Tabell 6: Gjennomsnittlig behandlingstid**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Søknader om utdanningsstøtte</td>
<td>11 dager</td>
<td>8 dager</td>
<td>9 dager</td>
<td>11 dager</td>
<td>9 dager</td>
</tr>
<tr>
<td>Manuelle tildelingssaker – gj.</td>
<td>36 dager</td>
<td>26 dager</td>
<td>24 dager</td>
<td>31 dager</td>
<td>25 dager</td>
</tr>
<tr>
<td>snitt dager tilgjengelig for</td>
<td>20,1 dager</td>
<td>13,4 dager</td>
<td>13,5 dager</td>
<td>24,8 dager</td>
<td>–</td>
</tr>
<tr>
<td>saksbehandling</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Betalingsutsettelser</td>
<td>3 dager</td>
<td>3 dager</td>
<td>4 dager</td>
<td>7 dager</td>
<td>4 dager</td>
</tr>
<tr>
<td>Manuelle betalingsutsettelser</td>
<td>18 dager</td>
<td>20 dager</td>
<td>20 dager</td>
<td>24 dager</td>
<td>15 dager</td>
</tr>
<tr>
<td>Manuelle søknader om rentefritak</td>
<td>82 dager</td>
<td>45 dager</td>
<td>55 dager</td>
<td>55 dager</td>
<td>34 dager</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 3.1.1.2 Helmaskinell behandling

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

**Figur 2: Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte, rentefritak og betalingsutsettelse**

![Figur 2](image-url)
Lånekassen jobber for å øke andelen helmaskinelle saker ved å legge til rette for at vi kan hente inn stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter automatisk, og gjennom å forbedre løsningene våre. Økningen i helmaskinell behandling i 2017 knytter seg primært til systemforbedringer som gjør at informasjon som saksbehandlerne tidligere sammenstilte eller innhentet manuelt, nå er automatisk.

En forutsetning for helmaskinell behandling er at søknadene kommer inn digitalt, og vi jobber derfor aktivt med å øke andelen nettsøknader. I 2017 var 96 prosent av alle søknader om betalingsutsettelse og 84 prosent av alle søknader om rentefritak nettsøknader.

Kunder som har anledning til å søke elektronisk gjør dette i stor grad. Hovedårsaken til at kunder må bruke papir søknad er at Lånekassen ikke tillater elektroniske søknader som inneholder personsensitive opplysninger, fordi Dine sider ikke støtter et høyt nok sikkerhetsnivå. Se omtale av utredning om sikkerhetsnivå i punkt 3.2.4.3.

En viktig årsak til at det er en relativt lav andel helmaskinelle saker for rentefritak, er at mange av sakene krever at kunden sender inn sensitiv dokumentasjon, som må kontrolleres manuelt. Volumet på rentefritakssaker er imidlertid vesentlig lavere enn for volumet på betalingsutsettelse.

3.1.2 Tilgjengelighet


Tabell 7: Målbildet med resultater for svartid på henvendelser

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tilgjengelighet</td>
<td>4</td>
<td>Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares.</td>
<td>68 %</td>
<td>67 %</td>
<td>56 %</td>
<td>52 %</td>
<td>52 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5</td>
<td>Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjenomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje.</td>
<td>5 dager</td>
<td>5 dager</td>
<td>4 dager</td>
<td>6 dager</td>
<td>7 dager</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.1.2.1 Telefonhenvendelser

I 2016 meldte vi i årsrapporten at vi hadde det beste telefonåret noen sinne i Lånekassen17, med færre anropr enn noen gang. 2017 fulgte opp dette med en ytterligere nedgang på 4 000 anrop samtidig som svarprosenten økte med ett prosentpoeng. Dette til tross for at vi mot slutten av året hadde flere anrop i 2017 enn i 2016, noe som skyldtes lang saksbehandlingstid på høsten. Høyere svarprosent bidrar til at kunder ikke trenger å ringe flere ganger, og at antall telefonhenvendelser går ned. God svarprosent på telefonen gir også færre e-henvendelser, og gjør trolig også at flere søknader blir levert med korrekt dokumentasjon.

17 Siden opprettelse av kundesentret i 2006
3.1.2.2 E-henvendelser


3.1.2.3 Kundekommunikasjon

3.1.2.3.1 Dine sider og lanekassen.no

Lånekassen har mange informasjonskanaler for å nå ut til ulike kundegrupper, men Dine sider på www.lanekassen.no er vår hovedkanal for selvbetjening. Dine sider hadde i 2017 nesten 3,5 millioner innlogninger, noe som er 4 prosent mer enn året før.
På lane.kassen.no med 8,2 millioner besøk har det vært en større økning. Økningen her er på 12,5 prosent sammenlignet med 2016. I tillegg til den årlige forventende veksten i antall besøk, tror vi økningen skyldes lang behandlingstid, og innføring av selvbetjeningstjenesten «kundepforgaver» (se punkt 3.1.3.1). Vi tror også opptrappingen til 11 måneder med studiestøtte genererte mye ny trafikk. I tillegg ble 12 000 flere studenter enn i 2016 tatt ut i bokontroll, som kan ha ført til noen flere besøk på nettsidene.

En behovsanalyse for en ny lane.kassen.no ble levert i januar 2017. Lånekassen vil nå arbeide for nye nettsider, som baserer seg på en mer «tjenesteorientert» tankegang, jf. punkt 3.2.4.1.

3.1.2.3.2 Ny Facebook-side

3.1.2.3.3 Lærestedskommunikasjon

3.1.2.3.4 Stenging av ekspedisjonene
I tråd med vår strategi for kundetjenester jobber vi for «enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene våre», og nedgangen i e-post og på telefonen viser at vi i stor grad lykkes med dette. At vi har god digital dialog med kundene gjenspeiles også i antall besøkende til publikumsekspedisjonene, hvor det siden 2012 har vært en betydelig nedgang.

I 2016 gjennomførte Lånekassen en omfattende logging i ekspedisjonene. Konklusjonen av denne loggingen var at de aller fleste kundene som kom til publikumsekspedisjonene kunne fått hjelp ved å benytte selvbetjeningstilbudene eller ved å ringe. Det ble på bakgrunn av dette, og som følge av at vi over tid har sett en tydelig reduksjon i antall oppmøter, besluttet å legge ned publikumsekspedisjonene i 2017. Det ble gjennomført flere informasjonstiltak rettet mot kundene i forbindelse med dette tiltaket.

Lånekassen anser stengingen for å være vellykket. Relativt få har møtt opp på våre lokalisasjoner siden stengingen, og antallet er gradvis synkende.

Tabell 8: Kundebesøk i ekspedisjonene- historiske tall

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Antall besøkende i ekspedisjonene</td>
<td>12 600</td>
<td>13 800</td>
<td>14 300</td>
<td>15 500</td>
<td>17 800</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.1.2.3.5 Søk tidlig-kampanje
I 2017 gjennomførte vi «Søk tidlig-kampanjen» for studenter i høyere og annen utdanning i perioden fra søknaden åpner og fram til studiestart. Målet med kampanjen er at studenter i et utdanningsløp skal søke om støtte så tidlig som mulig, slik at kundene kan få støtte raskere og for at arbeidsmengden i saksbehandling blir mer hensiktsmessig fordelt gjennom året. På denne måten kan
kapasiteten i behandlingsapparatet utnyttes bedre. Kampanjen skal også gjøre at studenter blir oppmerksomme på å søke og kjenne til rettighetene og pliktene knyttet til Lånekassens ordninger.

3.1.2.4 Virksomhetskommunikasjon
I tillegg til kundekommunikasjon, jobber vi aktivt for å opprette innegom de gjennom målrettet kommunikasjonsarbeid rettet mot hele befolkningen.

3.1.2.4.1 LinkedIn, blogg og Twitter
LinkedIn skal brukes til å rekrutere ansatte og bygge virksomhetens omdømme gjennom innlegg om Lånekassens styring og måloppnåelse. Målgruppene er beslutningstakere, samarbeidspartnere og potensielt framtidige arbeidssøkere.

Lånekassen publiserte en jobbannonse på LinkedIn for første gang i januar 2017, og har nå tatt kanalen aktivt i bruk og publisert en rekke omdømmesaker i tillegg til jobbutlysninger.

Tekniske begrensninger ved LinkedIn åpner kun for korte innlegg. Derfor lanserte vi Lånekassebloggen i desember. Bloggen gir oss bedre muligheter til å spare relevant og variert innhold på LinkedIn, i tillegg til bedre muligheter til å spre innholdet i flere kanaler siden en blogg ikke krever innlogging. Bloggen er et bidrag i arbeidet for å bli en mer aktiv samfunnsaktør.

Twitter fungerer som en videreformidler av sakene som legges ut i disse kanalene.

3.1.2.4.2 Media
I 2017 ble det publisert i overkant at 3 700 saker om Lånekassen. Vi mottok nesten 100 mediehenvendelser og publiserte 20 pressemeldinger. I tillegg drev vi aktivt med innsalg i mediene, blant annet om resultatene av bokontrollen, om utlandsstudenter og om Lånekassen 70 år.

3.1.3 Forbedringer i kundetjenestene våre
Forbedringer i kundetjenestene våre skal bidra til at kundene får en bedre opplevelse i møte med Lånekassen ved at det blir enklere å søke og/eller at de får raskere svar, samtidig som det skal bidra til en mer effektiv prosess internell i behandlingen av søknadene. I 2017 har vi gjennomført flere viktige endringer, som vil ha en effekt på både effektiviteten og kundeopplevelsen.

3.1.3.1 «Melde endring» og «kundeoppgaver»
Den digitale dialogen med kundene våre er kommet et betydelig skritt videre gjennom innføringen av selvbetjeningstjenestene «melde endring» og «kundeoppgaver».


3.1.3.2 Forbedret e-signeringsløsning
Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har forbedret løsningen for e-signering, og Lånekassen bidro i dette arbeidet. Vi tok i bruk denne felleskomponenten i 2017. Dette betyr at kunder i Lånekassen og i andre offentlige virksomheter nå kan signere avtaler med BankID på mobil.

3.1.3.3 Forbedringer i omgjøringsordenen
I 2017 har vi fått på plass et nytt grensesnitt for likningsopplysninger som gjør at vi får hentet ut nye opplysninger fra skatteetaten, slik at vi kan starte likningskontrollen tidligere enn før. Dette gjør at studentene fra 2018 får en raskere behandling av omgjøring av lån til stipend.

3.1.3.4 Økt datafangst
I 2017 har vi blant annet fått til økt datafangst fra A-ordningen og Utlendingsdirektoratet (UDI). For søkergruppen som omfatter førstegangssøknader fra utenlandske statsborgere har det vært krevende å forstå Lånekassens dokumentasjonskrav. Nå slipper 95 prosent av disse å dokumentere oppholdsgrunnlaget selv.

3.1.3.5 Tilbakebetaling
Vi har gjort flere forbedringer knyttet til saksbehandlingen av betalingsutsettelser og rentefritak. En vesentlig del av forøvelsene er å fjerne manuell registrering av opplysninger om søkeren og søkerens familie. Dette hentes nå fra oppslag i folkeregisteret (DSF), noe som gjør at vi behandler søknadene raskere.

På tilbakebetalsområdet har vi over flere år jobbet for å øke andelen elektronisk betaling, både fordi det er brukervennlig for kundene, og fordi det samtidig gir innsparinger for Lånekassen. Avtalegiro er den enkleste betalingsformen å håndtere for kunden, og samtidig den billigste for oss. Vi har derfor årlige kampanjer for å få tilbakebetalere over til avtalegiro.


Figur 5: Betalingsform for forfallene i desember

I tillegg til at elektronisk betaling har en økonomisk gevinst for Lånekassen, ser vi også at det har en gunstig innvirkning på kundenes evne til å betale i tide. Mislighold av studielån har sunket jevnt siden begynnelsen av 2000-tallet. I 2012 og 2005 var det henholdsvis åtte og 14 prosent av kundene som
ikke betalte regningene sine fra Lånekassen tidsnok, og dermed mottok purringer. I de to siste årene har andelen stablisert seg på knappe fire prosent.

En av forklaringene på at Lånekassens kunder er blitt bedre betalere, er at flere velger elektronisk varsling i stedet for papirfaktura. I 2010 valgte 54 prosent av Lånekassens tilbakebetalere elektronisk faktura, mot 90 prosent ved inngangen til 2018. De som betaler regningen sin med avtalegiro eller e-faktura, får færre purringer enn de som benytter papirfaktura. Aller flinkest til å betale i tide, er de som velger avtalegiro.

I 2017 har vi gjennomført to utviklingstiltak for å øke andelen elektroniske fakturaer. Før sommeren innførte vi elektronisk purring som fører til at også purringer blir sendt elektronisk hvis kunden har en elektronisk løsning på bankes side. Ved slutten av året innførte Lånekassen også en kontroll av opplysninger opp mot bankene for å fange opp de av papirkundene som har inngått en avtale med banken sin om å benytte «e-faktura for alle». Når denne løsningen brer om seg hos bankene vil dette spesielt gjøre at nye tilbakebetalere raskere tar i bruk en elektronisk fakturløsning.

I 2017 fikk vi om lag 6,3 millioner innbetalinger fra kundene våre. Over 99,5 prosent av disse innbetalingsene gikk gjort helmaskinelt, som er det beste resultatet vi har oppnådd. Selv om automatiseringsgraden er svært høy på dette området, innebærer det halve prosentpoenget like fullt at nærmere 30 000 innbetalinger må håndteres manuelt for at vi skal kunne koble kunde mot innbetaling.

3.1.3.6 11 måneder med studiestøtte


I 2016 ble det satt av 11,3 millioner kroner til arbeidet, mens det var satt av 5,6 millioner kroner til sluttfasen i 2017.

3.1.4 Vedtakskvalitet

Lånekassens styringsystem og internkontroll legger til rette for at forvaltningen av utdanningsstøtteordningen er i samsvar med lover, forskrifter og forvaltningsrettslige regler og andre retningslinjer vi er pålagt å følge.18

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

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

Lånekassen har også et system for kontinuerlig forbedring av forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som legger til rette for at saksbehandlingen og vedtakene holder god kvalitet. Vi gjennomfører årlig en riskovurdering av ordningene etter utdanningsstøtteoloven for å avdekke om det er forhold som kan føre til brist i vedtakskvaliteten eller i informasjonen som ligger til grunn for behandlingen. Sårbarheter som identifiseres følges opp med tiltak. I tillegg gjør vi løpende

---

18 Lånekassen har i årsrapportene for 2012 og 2013 redegjort for de tiltakene og aktivitetene som er en del av den ordinære forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som sikrer riktige vedtak til kundene. Vi viser derfor til ovennevnte rapporter ved behov for nærmere redegjørelse på disse områdene.
evalueringer, risikovurderinger og analyser av tjenestene for å legge til rette for bedre kundedialog og systemtekniske løsninger som skal sikre at kundene har tjenester som er lette å finne, bruke og forstå. Dette har stor betydning for at vi skal ivareta kundens rettssikkerhet.


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

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

*Figur 6: Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen*

| Antall vedtak | 1 326 000 |
| Tildeling | 878 000 vedtak |
| Helmaskinell | 92 % |
| Manuelt | 18 % |
| Tilbakebetaling | 447 000 vedtak |
| Helmaskinell | 83 % |
| Manuelt | 17 % |

Av over 1,3 millioner vedtak i 2017 er omtrent 1,1 million vedtak helmaskinelle. Kvaliteten på disse vedtakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen og selve saksbehandlingen. Den manuelle saksbehandlingen vurderes også som meget god. Innenfor enkelte saksområder er det imidlertid noe høyere risiko for kvalitetsbrist. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet og om lag 6 000 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid ikke mer enn to prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren over).

---

19 Lånekassen har helmaskinelle løsning for betalingsvarsler (faktura og purringer). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultatet av inntakomme søknader for et mer begrenset utvalg sakstyper. Dette innebærer at andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker gjengitt i figuren over ikke er direkte sammenlignbare.
Lånekassen sin hovedkonklusjon er at vedtakene som er fattet i 2017 er av god kvalitet og i samsvar med lov, forskrifter og forvaltningsrettslige regler. Informasjonen som ligger til grunn for vedtaket har god kvalitet.

3.1.4.1 Kontroller

3.1.4.1.1 Bokontroll – forebygge feil omgjøring av lån til utdanningsstipend

I 2017 gjennomførte Lånekassen kontroll av ca. 43 000 studenter som i 2016 hadde oppgitt at de var borteboere. Alle som blir trukket ut til kontroll må sende inn leiekontrakt eller annen dokumentasjon som viser at de har bodd borte i kontrollperioden.


Lånekassen har i samarbeid med juridisk fakultet ved Universitetet i Oslo, gitt fem studenter i bacheloroppgave å vurdere om studentenes personvern og rettsikkerhet blir ivaretatt på en god måte i bokontrollen. I rettsikkerhetskravet er det innbygget krav til løsninger som gir forutsigbarhet, brukervennlighet og forståelighet. Studentene undersøkte tjenesteløsningen vi har for bokontrollen på Dine sider og informasjonen i korrespondansen med kunden. Konklusjonen var at Lånekassens løsning er god. Studentene foreslo også noen forbedringer som ytterligere vil styrke brukervennligheten. Lånekassen har fulgt opp forslagene til forbedring.

3.1.4.1.2 Gradsstudier i utlandet/Norden – årlig kontroll og sluttkontroll

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll på utlandssaker i og utenfor Norden der faglig progresjon og skolepenger kontrolleres. Denne kontrollen sikrer at allerede tildelt støtte har vært korrekt, og bidrar til at Lånekassen har korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som grunnlag for neste års helmaskinelle behandling av søknaden om støtte til studenter i utlandet. Vår erfaring etter at vi innførte årlig kontroll er at vi raskere oppdager studenter som ikke har rett på støtte. En av sakene omfatter også dokumentfalsk og er anmeldt til politiet. Lånekassen har utsatt sluttkontrollen i 2017, men vil gjenoppta denne behandlingen det kommende året.

3.1.4.1.3 Ettergivelse av utdanningsgjeld - død

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

3.1.4.1.4 Kontroll av kravet til arbeidstilknytning for EØS-borgere

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

---

3.1.4.1.5 Ettergivelse av utdanningsgjeld for visse lærerutdanninger

Det er gjennomført årlig kontroll av saker der det er to eller flere vedtak om ettergivelse for låntaker som har gjennomført visse lærerutdanninger. Kontrollen i 2017 viste at det ikke var noen slike saker.

3.1.4.1.6 Kontroll av enkeltsaker og individuelt kvalitetsjennomgang


I 2017 er det gjennomført kvalitetsjennomgang for utvalgte grupper av saksbehandlere. Dette gjaldt for nyansatte og ansatte som har gått over på nye saksområder. I tillegg er det gjennomført individuell oppfølgning i bruk av Lånekassens nye interne samhandlingsplattform UNA for å optimalisere manøveringen og bruka av verktøyet.

3.1.4.1.7 Kontroll av støtte til søker under omsorg av barnevernet

Etter Lånekassens erfaringer kan det være risiko for at det er lagt til grunn feil fakta ved vurderingen av elevers rett til støtte når de er under barnevernets omsorg. Årsaken er at dokumentasjonen fra barnevernet ofte er vag og det må derfor gjennomføres ytterligere undersøkelser. Vi har kontrollert 60 saker uten å finne vesentlige feil. Oppsummert vurderer vi resultatene fra denne kontrollen som gode. Det er funnet få feil, og de avvikene som ble avdekket ansees som mindre alvorlige. Tiltak som avklaring av rettslige spørsmål og vurdering av forbedring av søknadsprosessen er gjennomført i etterkant av kontrollen.

3.1.4.1.8 Kontroll av utvidede tilganger til lånesystemet

I lånesystemet er det mulig å ompostere og slette lån på kunder. Dette er en funksjonalitet vi må ha dersom det oppstår et behov for korrigering som det er rettslig grunnlag for å gjennomføre. Denne funksjonaliteten i lånesystemet er tilgangsstyrt. Formålet med stikkprøvekontrollen var å undersøke om funksjonaliteten blir brukt på korrekt måte. Resultatet av kontrollen viser at de med låneforvalterrolle har utført korrigeringene i lånesystemet i samsvar med retningslinjene for slike saker.

3.1.4.1.9 Stikkprøvekontroll av saksbehandling hos Statens innkrevingssentral

Vi gjennomfører årlig en stikkprøvekontroll av den saksporteføljen som Lånekassen har utkontraktet til Statens innkrevingssentral (SI). I 2017 var stikkprøvekontrollen konsentrert om de saksområdene der det tidligere har vært avvik. Kontrollen omfattet rettslig og utenrettslig gjeldsordning, ettergivelse av fordringer som ikke anses mulig å innråde, og foreldelse.


For foreldelse viser kontrollen en vesentlig forbedring fra tidligere år og kvaliteten på saksbehandlingen vurderes nå å være god.

I fjorårets årsrapport informerte vi om behov for ytterligere innkrevingstiltak for å hindre foreldelse av krav som innkreves i utlandet. SI har i sitt sitt avtale med innkrevingstiltak i 2017, men det er for tidlig å konkludere med at dette er tilstrekkelig før vi ser de varige effektene av dette.

3.1.4.1.10 Kontroll av enkeltsaker etter tips

Lånekassen gjennomfører også kontroll av enkeltsaker etter tips, men fører ikke statistikk over antallet saker.
3.1.4.1.11 Kontroll av foreldrestipend

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

3.1.4.1.12 Påbegynte kontroller

Lånekassen har påbegynt to kontroller som blir ferdigstilt i 2018. Dette er kontroll av:

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

3.1.4.2 Klagesaker

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

Figur 7: Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold

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

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

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

21 Måleperioden per år er 1.oktober i år T-1 til 30. september år T.
Antallet klagesaker som skyldes søknadsfrist er betydelig redusert. Lånekassen gjør nå i større grad enn tidligere vurderinger av om et vedtak er fattet på grunnlag av feil faktaopplysninger. Dersom dette er tilfellet, tas saken opp til ny vurdering uavhengig av søknadsfrist.

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


### 3.1.4.3 Avvik


#### 3.1.4.3.1 Feil i grensesnittet mot folkeregisteret


I tillegg gjorde en teknisk feil at det ikke ble bestilt automatisk oppdatering av personopplysninger fra DSF for nye kunder som ble opprettet i perioden august 2015 til august 2017. Feilen er rettet og alle personopplysninger ble i etterkant oppdatert.

#### 3.1.4.3.2 Feil i grensesnittet mot skatteetaten

Lånekassens foretar en årlig likningskontroll for å finne ut hvilke kunder som er under inntektsgrensene for å få lån omgjort til stipend. På grunn av en feilgruppering av en inntektspost i underlaget fra skatteetaten, fikk 2 500 kunder omgjort lån til stipend til tross for at de reelt sett hadde for høy inntekt. Disse kundene fikk i etterkant nye, korrekte vedtak.

#### 3.1.4.3.3 Manuell konvolutteringsfeil

En kunde mottok en annen persons vedtak i samme konvolutt som sitt eget. Avviket oppstod hos Lånekassens leverandør av print- og konvolutteringstjenester, skatteetaten/SITS, da de på grunn av en feil i den maskinelle behandlingen utførte konvolutteringsoppgaven manuelt. Feilen ble meldt til Datatilsynet og til de to berørte kundene. Leverandører har i etterkant besluttet å ikke sortere manuelt ved slike feilsituasjoner. Dette er meddelt Datatilsynet, som på denne bakgrunnen har lukket saken.

#### 3.1.4.4 Oppfølging av Statens innkrevingssentral


For innkrevingsområdet arbeider vi for at innkrevd beløp før hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. Per 01.01.2018 er det innkrevd et beløp som er nærmere 13 prosent av totalt utestående gjeld. Beløpet er også høyere enn i 2016.

I 2017 er det krevd inn 552,6 millioner kroner. Hovedårsaken til økningen skyldes bedre resultat i tvangsinnkrevingen, det vil si trekk i lønn og trygd og tvangsrealisasjon. Økningen for øvrig dreier seg om innkreving i forbindelse med gjeldsordning.
Gjennomsnittlig gjeld var 172 254 kroner. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøkning på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

SI har gjort tiltak for å forbedre tvangsinnkrevingen de senere året. Den automatiserte trekkberegningsmodulen ble implementert og SI-loven som ga SI økt særnamsmannsmyndighet har gitt effekt. I tillegg anses den generelle økonomiske utviklingen å ha påvirket resultatene av tvangsinnkreving. Se også punkt 3.1.3.5 for omtale av nedgangen i antall misligholdte studielån.

3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene


En av Lånekassens tre hovedstrategier er at vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling. Effektivisering er derfor vesentlig for at vi skal nå målene i strategien vår for 2020. Vi jobber kontinuerlig med å optimalisere og effektivisere alle våre arbeidsprosesser i smått og stort. Effektivitet og sikker forvaltning handler om helheten; om styring og kontroll, kommunikasjon og informasjon, om arbeidsprosesser og systemer, om innovasjon og langsiktighet. Å lage et klart skille mellom effektivitet, sikker forvaltning og de øvrige områdene som er beskrevet i denne årsrapporten, er derfor ikke hensiktsmessig. For eksempel omtales strukturer og prosesser som bidrar til både sikker og effektiv forvaltning i kap. 4 om styring og kontroll. Hvor kan vi tenke effektiv ressursbruk i kundetjenestene våre, er beskrevet under overskriften «3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester». For konkrete effektiverings- og digitaliseringstiltak fra 2017 knyttet til kundetjenester, se punkt 3.1.3. Se også punkt 4.7.3 om digitalisert sykmelding.

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

3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet

figuren under vises driftsutgifter (som er det samlede utgiftsnivået for virksomheten) per kunde i perioden 2002-2017\textsuperscript{22}.

\textbf{Figur 9: Driftsutgifter per kunde, 2002-2017 (i 2017 kroner).}


\textbf{\textit{\textsuperscript{22}Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.}}

\textbf{\textit{\textsuperscript{23}Ekstern konsulentbruk benyttet i forbindelse med utvikling av IT-systemene ble tildelt på kap. 2410 post 45, men er medregnet her som del av de samlede driftsutgiftene.}}
endring, noe som krever at Lånekassen selv må avsette ressurser til utvikling. I 2017 ser vi at vi har høy utviklingsaktivitet, noe denne årsrapporten også viser, og som innebærer at vi reduserer ressursbruken til ren drift over tid (selv om dette ikke vises i figuren over).

3.2.2 Organisasjonstilltak

3.2.2.1 Organisasjonsendringer

Basert på forslag fra Lånekassen, besluttede Kunnskapsdepartementet i januar 2017 å legge ned seksjonene Tromsø i 2019 og Bergen i 2023. Arbeidet med å nedbemanne kontorene har startet, og elementer fra statens virkemiddelpakke i omstillingsavtalen benyttes i nært samarbeid med de berørte, vernetjenesten og de tillitsvalgte.

Utviklingsavdelingen har vært igjennom en omorganisering etter at ny avdelingsdirektør startet i 2017. Omorganiseringen legger til rette for mer effektive arbeidsprosesser i avdelingen, økt tverrfaglighet i oppgaveløsingen og bedre samhandling med øvrige deler av organisasjonen.

3.2.2.2 Ny samhandlingsplattform


Innføringen av Office 365 er også i tråd med strategien om å ta i bruk skybaserte løsninger der det er hensiktsmessig og mulig. Som et ledd i en egen utredning, der målet var å lære mer om kunstig intelligens, laget vi en prototype på en virtuell assistent (chatbot). Den fikk navnet Runa, og alle medarbeidere fikk prøve den ut i forbindelse med opplæring på den nye samhandlingsplattformen Una.


3.2.2.3 Nye lokaler for hovedkontoret


3.2.3 IKT

3.2.3.1 Sourcingstrategi

I rundskrivet for fellesføringen om effektivitet er sourcingstrategi trukket fram som et effektiviseringstiltak. I forbindelse med at vi gjennomførte moderniseringsprogrammet LØFT, ble det lagt føringer om at Lånekassen primært skulle ivareta kjerneoppgaver, mens støttefunksjoner som
hovedregel skulle utkontrakteres til eksterne leverandører. Denne føringen ligger fortsatt til grunn for Lånekassens drift.


### 3.2.3.2 Driftssikre IT-systemer

Godt fungerende IT-systemer er en forutsetning for at Lånekassen skal nå målene sine. Det har derfor høy prioritet å sikre tilstrekkelig brukeropplevd stabilitet på IKT-tjenestene – både eksternt for kunder og samarbeidspartnere, og internt for Lånekassens ansatte. I 2017 var tilgjengeligheten på IT-systemene til sluttbruker i gjennomsnitt 99,95 prosent, som er over kravene i våre kontrakter med leverandørene. Lånekassen har altså nådd målet om sikker og stabil drift.

En stor andel av serverne i test- og produksjonsmiljø for Modulis ble i april og mai oppgradert til nyere programvare. Dette er et stort løft for å sikre at Lånekassen kjører sikre og støttede utgaver av benyttet programvare. Ytterligere løft på øvrig programvare må gjøres også i kommende år.


### 3.2.4 Utredninger


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

Innen utgangen av 2020 er Lånekassen pålagt å oppfylle kravene i «forskrift om universell utforming». Det er derfor nødvendig å etablere en ny løsning for nettsiden vår lanekassen.no. I 2017 har Lånekassen utredet alternative konsept- og løsningstilnærminger, der det er blitt sluttet at en framtidig løsning skal ha en mer tjenesteorientert tilnærming enn hva dagens løsning har.

I forlengelse av arbeidet med lanekassen.no ble det avdekket et behov for å etablere et tydelig målbilde med tilhørende strategi for hvordan virksomheten skal utvikle og levere framtidens kundeopplevelse. Dette arbeidet ble satt i gang i 2017 og vil fortsette i 2018. Arbeidet har et tidsperspektiv utover strategiperioden.

Lånekassen har også konsekvensutviklingen, og for hva som har mest relevans for utvikling av utdanningsstøtteordningene. Utdanningsstrender har stor oppmerksomhet, men også det som skjer i andre sektorer. Innen banksektoren er det viktig at endringer som følge av nye retningslinjer med inføringen av et EU-direktiv. Direktivet omhandler banktjenester og tilgjengeliggjøring av kundedata. Lånekassen har i 2017 startet et utredningsarbeid som skal sikre at videreutviklingen av tjenestene våre utnytter handlingsrommet knyttet til det nye direktivet på bakgrunn av nye teknologiske muligheter og kundenes endrede forventninger.
3.2.4.2 En mer datadrevet virksomhet - analyse og informasjon, innsikt og kunnskap


Lånekassen har et bevisst og aktivt forhold til informasjonsforvaltning og har i 2017 hatt oppmerksomhet på å få «orden i eget hus» (ref. stortingsmeldingen «Digital agenda») og å etterleve prinsippet om «kun en gang», jf. punkt 4.2. I det pågående arbeidet vil vi starte å kartlegge potensialet for økt datafangst og se nærmere på behovet for hjemler for å understøtte dette.

I 2017 har Lånekassen startet arbeidet med digitalisering av det årlige faktarheftet om virksomheten. Gjennom dette arbeidet gjøres et teknisk og funksjonelt pilotarbeid som vil være viktig for hvordan Lånekassen skal offentliggjøre statistikk og tilgjengeliggjøre åpne data mer generelt. Pilotarbeidet ferdigstilles i mars 2018 og er tenkt å gi nyttig erfaring før Lånekassen gjør en mer helhetlig vurdering av det videre arbeidet med åpne data.

I 2017 startet Lånekassen også arbeidet med å utvikle et målbilde og handlingsplan for Virksomhetsetterretning (målbilde BI), et arbeid som vil ferdigstilles i 2018. Dette målbiletet vil gi føringer for videre arbeid både med «orden i eget hus» og åpne data.

3.2.4.3 Utredninger knyttet til tekniske forutsetninger og drift

Lånekassen har over lengre tid hatt stor oppmerksomhet på, og strategi for, å sikre digitalt førstevalg. Dette er et område vi har kommet svært langt på. Vi benytter i dag sikkerhetsnivå 3, mens sikkerhetsnivå 4 er påkrevd for å sikre digitalt førstevalg. Med sikkerhetsnivå 4 kan 99,9 prosent av kundene våre bli heldigitale.


3.2.4.3.1 Alternativer til saksbehandlingssystemet P360 i Modulis

Arkivsystemet P360 er et hyllevareprodukt som brukes i saksbehandlingssystemet Modulis. Dette innebærer at vi har måttet gjøre store tilpasninger for å sikre digitalt førstevalg. Dette gir stigende kostnader, økende risiko og lavere fleksibilitet. I 2017 startet arbeidet med en konseptutredning som vil undersøke muligheter og eventuelle strategier, for å utvikle fremtidig av P360 i Modulis kan gjøres innenfor tildelte budsjettutgifter.

3.2.4.3.2 Nye driftsavtaler på IT-området

Eksisterende avtaler knyttet til drift av saksbehandlingssystemet Modulis og drift av infrastruktur løper ut i slutten av 2018, og prosjektet «Nye driftsavtaler» ble startet i 2017. Prosjektet skal blant annet gjennomføre utredninger, drive anskaffelsesprosessen og etablere nye løsninger. Prosjektet har gjort nybrottsarbeid på flere områder. For det første ved at konkurransegrunnlaget for denne anskaffelsen i større grad legger til rette for at vi kan ta i bruk offentlige skyldeløsninger der dette er hensiktsmessig. For det andre har vi planlagt å ta i bruk et nøygrande saksbehandlingsprosessen (BVP) i forbindelse med anskaffelsen. Dette er en ny anskaffelsesprosessen i Norge som forstes av Difi. Lånekassen har besluttet å delta i en pilotgruppe og vil med dette bli den første offentlige virksomheten som benytter metoden til en IT-anskaffelse.

Til begge områder er det knyttet mange usikkerheter. Prosjektet startet derfor med en konseptfase hvor det ble utført omfattende utredninger av juridiske, sikkerhetsmessige og tekniske utfordringer knyttet til bruk av offentlige skyldeløsninger, og hvordan disse treffer Lånekassens løsninger. Videre ble
BVP-metoden grundig vurdert, både internt og av eksterne advokater, opp mot gjeldende anskaffelsesregelverk. Vi vil inngå de nye driftsavtalene i 2018.

3.2.4.3.3 Maskinlæring og kunstig intelligens

3.2.4.3.4 Gradspremiering

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

Lånekassen sitter på mye informasjon og faglige vurderinger om utdanningsstøtteordningene. Vi har klare ambisjoner om at vår kompetanse skal gi merverdi til Kunnskapsdepartementet. Vi har i 2017 besvart et sted mellom 60 og 80 formelle bestillinger fra departementet, i tillegg til en lang rekke løpende avklaringer av mindre saker gjennom året. Vi har utviklet bestillerfunksjonen ved at Kunnskapsdepartementet i større grad har oppmerksomhet på hva som skal oppnås, mens Lånekassen besvarer hvordan. Lånekassen ønsker en mer proaktiv rolle i kunnskapsformidlingen, og mener at utviklingen i samarbeidet med Kunnskapsdepartementet legger godt til rette for det.

Vi leverte i 2017 et satsingsforslag til Kunnskapsdepartementet for utdanningsåret 2019-2020 med oppmerksomhet på tiltak som kan øke andelen helmaskinell behandling i samsvar med Lånekassens strategi om å forenkle for å forbedre. Vi har også utarbeidet forslag til innsparingstiltak som et innspill til budsjettprosessen i Kunnskapsdepartementet.

I 2017 ble det nedsatt en arbeidsgruppe som jobber med å kartlegge behov for en helhetlig utredning av hvordan Lånekassens regelverk bør tilpasses framtidens fleksible utdannings- og arbeidsmarked. Lånekassen vil i dialog med Kunnskapsdepartementet vurdere hvordan dette arbeidet kan tas videre.

Lånekassen er også koblet på Raamut-valgets arbeid som vurderer støtteordninger for livsopphold til voksne som gjennomfører grunnskole og videregående skole. Vi leverer faglige innspill om våre ordninger og effekter av disse i utvalgsarbeidet.

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

3.3.1 Datavarehus og BI
Lånekassen ønsker å videreutvikle datavarehuset og BI-løsninger (virksomhetsetterretning) for å gjøre informasjon og analyser data tilgjengelig for Lånekassens målgrupper internt og eksternt. Som tidligere beskrevet under punkt 3.2.4.23.2.4, begynte vi et arbeid med å digitalisere publisering av offisiell
4  **Styring og kontroll i virksomheten**

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

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

4.1  **Styring og risikostyring**

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


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

Risikostyring er integrert i Lånekassens virksomhetsstyring. Det gjennomføres risikovurderinger i planleggingsarbeidet i avdelingene og som del av ledergruppens behandling av budsjett og planer for kommende år. Risikovurderinger foretas videre gjennom året.

4.2  **«Orden i eget hus»**

I dag henter Lånekassen data fra 39 samarbeidspartnere. Ambisjonen er å bli enda bedre på datafangst. For vår del dreier «orden i eget hus» seg om å ha oversikt over hvilke data vi henter inn og bruker i ulike sammenhenger, hvilke muligheter vi har for å gjenbruke denne informasjonen til nye ordninger og hvilke data vi selv produserer. De dataene vi selv produserer ønsker vi å ha oversikt over med tanke på videre utvikling og analyseformål, men også med tanke på mulig gjenbruk i andre offentlige virksomheter.

Det har vært utført arbeid tilknyttet «orden i eget hus» gjennom hele året. Kartlegging av bruk av interne data ble gjort som del av utredningen av konsekvenser av ny personvernforordning (se punkt
4.3, mens kartlegging av datafangst fra tredjepart har blitt gjort i forbindelse med prosjekt for anonymisering av testdata (se punkt 4.6.2).

For å styrke forvaltningen av kunnskap tilknyttet struktureret informasjon, tilsvarende den som har blitt kartlagt gjennom året, har vi anskaffet et eget verktøy for informasjonsforvaltning.

Lånekassen er medlem i SKATE og har deltatt i arbeidsgrupper for informasjonsforvaltning med tilhørende lansering av felles datakatalog. Lånekassen har videre bidratt inn i to separate tiltak ledet av Kunnskapsdepartementet: harmonisering av begreper med tanke på enhetlig rapportering i sektoren og kartlagging av verktøy som muliggjør dette.

4.3 Neue personvernregler

Den 25. mai 2018 trer den nye personopplysningsloven i kraft og EU sin personvernforordning (GDPR) blir norsk lov.

Lånekassen er godt i gang med forberedelsene slik at nye krav etter regelverket blir ivaretatt i vår forvaltning av utdanningsstotteordningen. Vi har gjennomført en gapanalyse og identifisert områder som krever endring eller forbedring. Tilretteleggingsarbeidet er i full gang med målsetning om at arbeidet sluttføres i mai 2018.

4.4 Internkontrollsystemet

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

Det er nedlagt et betydelig arbeid i forberedelse til overføring av og tilpasning av internkontrollsystemet til ny samhandlingsplattform / Office 365 i 2017.

Lånekassen har deltatt i et nyoppstartet internkontroll-nettverk for statlig sektor.

4.5 Personvernombudet

Personvernombudet har ivaretatt sin rådgiver- og kontrollfunsjon i henhold til rammene gitt for dette. I tillegg har personvernombudet deltatt i arbeidet med å forberede Lånekassen til å behandle personopplysninger i henhold til nye personvernregler som trer i kraft 25. mai 2018.

4.6 Samfunnssikkerhet og beredskap

Lånekassen jobber aktivt og planmessig med sikkerhetsarbeidet i virksomheten.


Lånekassen har i 2017 gjennomført en kriseøvelse for toppledergruppen. Scenarioet var en IT-hendelse, se også punkt 4.6.1. I tillegg testet vi Lånekassens nye sms-varslingssystem for å nå ut til alle ansatte.

4.6.1 Status informasjonssikkerhet 2017

Lånekassens styringssystem for informasjonssikkerhet er basert på et anerkjent rammeverk (ISO 27001) for å øke kvaliteten på det overordnede sikkerhetsarbeidet i Lånekassen. Virksomheten jobber helhetlig og risikostyrte med informasjonssikkerhet. Slik tilstreber vi at sikringstiltak implementeres der de har størst effekt. I tillegg sikrer vi at

- alle medarbeidere har tilstrekkelig kunnskap og bevissthet til å kunne jobbe på en sikker måte
- sikkerhet bygges inn som en iboende egenskap i teknologien vi tar i bruk for kundetjenester og administrative oppgaver
- organisatoriske tiltak er på plass for å bidra til god sikkerhetsstyring av virksomheten
Dette er nedfelt i Lånekassens Policy for informasjonssikkerhet, som sist ble revidert 01.10.16, og som er godkjent og forankret hos Lånekassens administrerende direktør.

Kommunal og moderniseringssdepartementets handlingsplanen for informasjonssikkerhet beskriver to styrende prinsipper for informasjonssikkerhetsarbeidet: 1) Risikostyring og 2) Innebygd informasjonssikkerhet. I tillegg beskriver handlingsplanen fem tiltaksområder som offentlige virksomheter kan prioritere ut fra egenart og egne utfordringer.

I 2017 har Lånekassen arbeidet aktivt innenfor alle de fem tiltaksområdene nevnt under, og med særlig oppmerksomhet på prinsippene om risikostyring og innebygd informasjonssikkerhet.

4.6.1.1 Styring og kontroll

4.6.1.2 Sikkerhet i digitale systemer og tjenester
Lånekassen jobber for å inkludere sikkerhet og personvern som en naturlig del av sine utviklingsprosesser. Sikkerhetsaktiviteter, som sikkerhetsrisikovurdering, inkluderes i både teknisk og funksjonell utvikling.

Lånekassen holder også en tett dialog med driftsleverandører for å holde sikkerhetsnivået på IT-infrastruktur og -tjenester på et godt nivå.

Det gjenstår et arbeid knyttet til kryptoforvaltning og håndtering av sertifikater, som videreføres som aktivitet i 2018.

4.6.1.3 Digital beredskap

4.6.1.4 Nasjonale felleskomponenter

4.6.1.5 Kunnskap, kompetanse og kultur
Lånekassen jobber kontinuerlig med kunnskapsheving og kompetansehevende tiltak overfor medarbeidere, gjennom flere kanaler.

Arbeidet innenfor alle disse tiltaksområdene faller naturlig inn som en del av det kontinuerlige arbeidet som er forankret gjennom Lånekassens styringssystem for informasjonssikkerhet.

4.6.2 Anonymisering av testdata
Vi har utredet alternativer for enda bedre sikring av test- og utviklingsmiljøene, med bakgrunn i funn fra ROS-analysen for informasjonssikkerhet.

Innledning viser gjennomførte vi en risikovurdering av personvernnisonseksen for test- og utviklingsmiljøene. Risikovurderingen konkluderte med at det var nødvendig med en form for anonymisering av testdata.

En direkte konsekvens av en eventuell anonymisering er at det ikke lenger er mulig å finne kunder i testmiljøene ved bruk av identifiserende informasjon, som f.eks. navn og personnummer. En annen konsekvens er at grensesnittene våre mot eksterne datatyper ikke lenger vil fungere i testmiljøene, fordi de benytter identifiserende informasjon som nøkler i utvekslingen av data. Den
foreslåtte løsningen tar høyde for begge disse utfordringene. Den tar også sikte på å gjøre nødvendige endringer i testrutinene som følge av anonymiseringen, for å ivareta tilsvarende effektivitet i utviklingsprosessen som i dag. Vi arbeider videre med anonymisering av testdata i 2018.

4.7 Personalmessige forhold
4.7.1 Inkluderende arbeidsliv
Lånekassen er en IA-virksomhet. Deltmålene i IA-avtalen er konkretisert med aktivitetsmål og tiltak, og er godkjent av NAV. Lånekassen har tiltaksplasser og vil fortsette med dette også framover. I forbindelse med KDs beslutning om å legge ned seksjonene i Tromsø og Bergen er det lagt ned store ressurser for at ansatte ikke skal stå uten jobb etter at seksjonene stenger. Dette arbeidet er høyt prioritert.

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

Det er en etablert praksis i Lånekassen at arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere ved ansettelse, og at det skal være en aktiv tilrettelegging for de som har individuell behov. Lånekassen skal være en tilretteleggende arbeidsplass, og nedsatt funksjonsevne skal ikke oppfattes som et hinder for å søke seg til virksomheten. Som tidligere år, ble det også i 2017 tilrettelagt for ansatte med spesielle behov.

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

4.7.1.2 Avgangsalder

Tabell 9: Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2013-2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>År</th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Antall personer som har pensjonert seg</td>
<td>14</td>
<td>9</td>
<td>4</td>
<td>9</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Gjennomsnittlig pensjoneringsalder</td>
<td>66,5</td>
<td>66,5</td>
<td>63,5</td>
<td>65,4</td>
<td>65,5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig, og vi vurderer derfor tilstanden som god. Det er ikke igangsatt spesifikke tiltak for ansatte med ulike typer av seksuell legning, eller ansatte med innvandrerbakgrunn. Vi ønsker imidlertid å ha en åpenhet og rauhet for alle ansatte, og i vår lokale tilpasningsavtale til hovedavtalen, er det nedfelt en forpliktelse til å legge til rette for mangfold blant ansatte. Gjennom vår rekruttering, vurderer vi spesielt ansatte som ber om særskilt vurdering av sin søknad på grunn av innvandrerbakgrunn.
Arbeidet med likestilling består i å ha oppmerksomhet på rekруtering, sammensetning av prosjektgrupper, fordeling av arbeid og kompetansegivende tiltak, tilrettelegging, samt tildeling av lønn.

Likelønn er en del av Lånekassens lønnspolitikk, og partene tilstreber å utjevne utilsette lønnsforskjeller ved lokal lønnsfastsettelse. I 2017 var den gjennomsnittlige lønn for kvinner høyere enn den gjennomsnittlige lønn for menn.

På slutten av 2017 har vi hatt oppmerksomhet på arbeidet mot trakassering i forbindelse med den verdensomspennende kampanjen #metoo, med påminnelse om at det skal være enkelt og trygt å si fra om trakassering. Lånekassen har ikke mottatt noe varsel om trakassering.

Tabell 10 A) og B): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2016-2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>Type</th>
<th>År</th>
<th>Deltid</th>
<th>Fulltid</th>
<th>Totalt antall ansatte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>K</td>
<td>M</td>
<td>K</td>
</tr>
<tr>
<td>Faste</td>
<td>2016</td>
<td>5 %</td>
<td>1 %</td>
<td>48 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>4 %</td>
<td>1 %</td>
<td>51 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Midlertidige</td>
<td>2016</td>
<td>2 %</td>
<td>0 %</td>
<td>67 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>4 %</td>
<td>0 %</td>
<td>50 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Type</th>
<th>År</th>
<th>Totalt antall ansatte</th>
<th>Kjønn (%)</th>
<th>Lønn (gjennomsnitt Månedslønn)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>K</td>
<td>M</td>
</tr>
<tr>
<td>Faste</td>
<td>2016</td>
<td>300 (275 årsverk.)</td>
<td>53 %</td>
<td>47 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>325 (280 årsverk)</td>
<td>55 %</td>
<td>45 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Midlertidige</td>
<td>2016</td>
<td>64 (44 årsverk)</td>
<td>69 %</td>
<td>31 %</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>26 (34 årsverk)</td>
<td>54 %</td>
<td>46 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Vi ønsker å redusere antall midlertidig ansatte, samtidig som vi har behov for å tilpasse bemanningen etter sesongsvingninger. I 2017 ble antallet midlertidig ansatte redusert med 10 årsverk, samtidig som vi økte antall faste årsverk med 5.

Lånekassen har som mål å redusere manuell saksbehandling og arbeider for å redusere antall ansatte totalt i takt med digitaliseringprosesser. I 2017 slutet flere fast ansatte enn vi nyrekrutterte. Dette skyldes, i tillegg til noe redusert behov for fast ansatte, at flere enn forventet har sluttet i forbindelse med nedleggsprosessen av seksjonene i Bergen og Tromsø.
Tabell 11: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2015-2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tittel</th>
<th>År</th>
<th>K</th>
<th>M</th>
<th>K</th>
<th>M</th>
<th>Lønn (gjennomsnitt månedslønn)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Toppleder</td>
<td>2016</td>
<td>5</td>
<td>80 %</td>
<td>20 %</td>
<td>78 975</td>
<td>98 783</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>7</td>
<td>71 %</td>
<td>29 %</td>
<td>90 017</td>
<td>88 974</td>
</tr>
<tr>
<td>Mellomleder</td>
<td>2016</td>
<td>22</td>
<td>68 %</td>
<td>32 %</td>
<td>58 191</td>
<td>59 763</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>26</td>
<td>73 %</td>
<td>27 %</td>
<td>61 576</td>
<td>57 750</td>
</tr>
<tr>
<td>1364 Seniorrådgiver</td>
<td>2016</td>
<td>85</td>
<td>51 %</td>
<td>49 %</td>
<td>48 614</td>
<td>52 625</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>93</td>
<td>49 %</td>
<td>51 %</td>
<td>49 593</td>
<td>52 521</td>
</tr>
<tr>
<td>1434 Rådgiver</td>
<td>2016</td>
<td>119</td>
<td>55 %</td>
<td>45 %</td>
<td>39 256</td>
<td>40 115</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>111</td>
<td>59 %</td>
<td>41 %</td>
<td>36 154</td>
<td>36 027</td>
</tr>
<tr>
<td>1408 Førstekonsulent</td>
<td>2016</td>
<td>62</td>
<td>47 %</td>
<td>53 %</td>
<td>35 953</td>
<td>35 443</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>86</td>
<td>49 %</td>
<td>51 %</td>
<td>36 154</td>
<td>36 027</td>
</tr>
<tr>
<td>1064 Konsulent, 1063 Førstesekretær, 1130 Renholder</td>
<td>2016</td>
<td>7</td>
<td>57 %</td>
<td>43 %</td>
<td>33 377</td>
<td>31 867</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2017</td>
<td>6</td>
<td>83 %</td>
<td>17 %</td>
<td>34 229</td>
<td>29 771</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4.7.3 Sykefravær

Det har vært en økning av sykefraværet. I 2017 var det en oppgang i sykefraværet fra 4,8 prosent i 2016 til 6,0 prosent i 2016. Langtidsfraværet har økt, mens korttidsfraværet i hovedsak har gått ned.

Hoveddelen av sykefraværet blir av nærmeste leder rapportert som ikke arbeidsrelatert fravær. Selv om det ikke blir uttrykt eksplisitt av de ansatte, kan en mulig delforklaring være at sykefraværet er påvirket av prosessene rundt nedlegging av regionkontorer.

Vi prioriterer fortsatt forebyggende arbeid, og har tro på at det gir resultater. Blant annet er ulike typer hjelpemidler tatt i bruk og bedriftshelsetjenestene knyttet til enheter som ønsker støtte. Tilbakemeldingene fra de ansatte er gode.

I 2017 tok Lånekassen digital sykmelding i bruk. I tillegg meldte vi oss som tidligbrukere av betaversjonen av den nye digitale oppfølgingsplanen. Erfaringene har jevnt over vært positive.

Tabell 12: Sykefravær 2016-2017 fordelt på antall dager

<table>
<thead>
<tr>
<th>År</th>
<th>Egenmeldt 1-3</th>
<th>Legemeldt 1-3</th>
<th>Egenmeldt 4-16</th>
<th>Legemeldt 4-16</th>
<th>Legemeldt mer enn 16</th>
<th>Totalt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2016</td>
<td>1,40 %</td>
<td>0,15 %</td>
<td>0,26 %</td>
<td>0,54 %</td>
<td>2,50 %</td>
<td>4,85 %</td>
</tr>
<tr>
<td>2017</td>
<td>1,30 %</td>
<td>0,06 %</td>
<td>0,31 %</td>
<td>0,51 %</td>
<td>3,83 %</td>
<td>6,02 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4.7.4 Læringer i staten


Kontor- og administrasjonsfaget gir sjelden mulighet til fast jobb, men ordningen med virksomhetsamarbeid om opplæring er attraktivt og nyttig for lærlinger. De får unik kompetanse og innsikt i ulike statlige virksomheter. Samtidig er det en krevende opplæringsform, så vi er avhengig av å rekruttere motiverte læringer.
Alle de faglærte lærlingene har fått midlertidig ansettelse i en eller flere av virksomhetene, men ingen har fast ansettelse.

4.7.5   Leder- og medarbeiderutvikling

I 2017 har ledergruppen deltatt på Difis lederprogram for toppledergrupper i staten sammen med ledergruppen i Skatt og NAV. Målet med programmet var å bidra til utvikling av effektive toppledergrupper, at toppledergrupper får styrket sine ferdigheter innen strategisk ledelse, samt refleksjon og erfaringsutveksling på tvers av toppledergrupper i staten.

Mellomledergruppen har hatt tre temadager med aktuelle saker. Ledergruppen og mellomledergruppen har også hatt to felles møter i 2017.


5   Vurdering av framtidsutsikter

Lånekassen ligger langt framme i offentlig sektor. Dette viser resultater fra undersøkelser, hvor vi har blitt sammenlignet med både offentlige og private aktører, og understøttes samtidig av de utmerkelser virksomheten har fått i 2017. Et godt omdømme forplikter oss og vi må jobbe hardt for å opprettholde tiliten vi har fått. Skal vi lykkes i dette må vi tenke helhetlig på kundenes opplevelse i møtet med oss. Dette innebærer at vi utvikler tjenestene våre i tråd med kundenes forventninger, men like viktig er det at vi håndterer søknader og henvendelser korrekt og raskt. I tillegg må vi sørge for at informasjonen kunden trenger er lett å finne, lett å forstå og at tjenestene er lett å få til. Vi må derfor på den ene siden ha et driftsfokus, og på den andre gjennomføre tiltak med strategisk karakter. Dette er utfordrende ettersom vi er i en omstillingsfase og tar med oss flere ubehandlede saker fra 2017 til 2018 enn ønskelig. Samtidig har vi en rekke planer og tiltak som på lengre sikt skal bidra til at Lånekassen beholder sin plass som en innovativ virksomhet med høy kundetilfredshet.


Samtidig som vi arbeider for å skape den gode kundeopplevelsen og å effektivisere driften, skal våre analyser og vurderinger bidra til at studiestetteordningene utvikles, blant annet gjennom våre praksisnære erfaringer, data og statistikk og analyser av omverdenen. Vår kunnskapsbaserte tilnærming skal styrkes i tiden framover, noe som både er uttrykt i vår egen strategi for 2020 og som også Kunnskapsdepartementet har uttrykt forventninger om i tildelingsbrevet for 2018.

Vi har i årene etter LØFT arbeidet systematisk for å øke vår økonomiske handlefrihet gjennom mindre ressursbruk i manuell saks- og kundebehandling. Midler er omdisponert til utvikling og til forvaltning av
IT-systemene våre. Dette arbeidet må fortsette framover, hvis vi skal klare å møte kundenes økte forventinger, ta i bruk nye teknologiske muligheter og samtidig sikre at levetiden for IKT-systemene blir lang. Vi ser også et behov for å påbegynne en gradvis utskifting av komponenter i kjernesystemet Modulis. Dette vil være en kontinuerlig prosess som vil kreve ressurser over flere år, men alternativt vil være å skyve foran oss et stort framtidig investeringsbehov.

Vi merker også virkningene av fire år med produktivitetskutt (ABE-reformen). Det er derfor viktig at Lånekassen beholder gevinster fra egen effektivisering, herunder fra regelverksendringer som krever IT-utvikling og som vi selv finansierer, slik at utviklingsaktiviteten ikke stopper opp. Videre er vi avhengige av at store politiske reformer, som for eksempel 11 måneder med utdanningsstøtte og endringer i konverteringsordningen (gradspremiering), finansieres med ekstra midler.

I år innføres nye personvernregler (GDPR) i hele EU/EØS-området. Dette skal gi et styrket personvern og bidra til økt tillit mellom oss som tjenesteytere og kundene. Regelverket vil kunne gi mange positive brukereffekter i sin relasjon til ulike aktører. Samtidig er ivaretakelsen av informasjonssikkerhet mer krevende, også som følge av et mer komplisert trusselbilde. Personvern og informasjonssikkerhet vil ha stor oppmerksomhet i årene framover, og Lånekassens tilnærming er at dette skal være innebygd i alle våre prosesser.


Vi må sikre god forvaltning, samtidig som vi skal håndtere utfordringer og dra nytte av de mulighetene som åpner seg. Det er krevende, men med omstillingsdyktige og kompetente medarbeidere som hele tiden jobber for at Lånekassen bli enda bedre, beveger vi oss mot målet. Vi skal bidra til å gjøre utdanning mulig, også i et framtidsbilde vi enda ikke vet helt hvordan vil se ut.
6 Årsregnskap

6.1 Styrets kommentarer til årsregnskapet

6.1.1 Formål


Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøtelovens formålsbestemmelse § 1. Utdanningstettleordningens formål er å bidra til:

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

Årsregnskapet utgjør kapittel 6 i Lånekassens årsrapport.

6.1.2 Konverteringsfondet

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

6.1.3 Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra Kunnskapsdepartementet i Virksomhets- og økonomiinstruks for Statens lånekasse for utdanning. Styret mener at regnskapet gir et dekkende bilde av Lånekassens disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

6.1.4 Vesentlige forhold ved årsregnskapet

6.1.4.1 Lånekassens virkelige verdi

Lånekassen hadde per 31. desember 2017 en netto låneportefølje på 172, milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 152,4 milliarder kroner, dvs. nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 19,6 milliarder kroner. Av dette er 18 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere), samt rettighetsbaserte ettergivelser, mens 1,9 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kreditrisiko. I tillegg kommer beregnet overkurs på + 0,3 milliarder kroner.

6.1.4.2 Bevilgningsrapporteringen

I 2017 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 31,92 milliarder kroner. Det ble bevilget 31,84 milliarder kroner, som tilsier et avvik på -74,3 millioner kroner (-0,2 prosent).

Vi hadde større avvik (mer enn 5 prosent og/eller mer enn 5 millioner kroner) på enkelte budsjettområder mellom bevilgning og utbetaling/innbetaling i 2017. Disse avvikene omtales på de neste sidene.

---

24 Lov om utdanningstettle av 3. juni 2005 nr. 37
25 Netto låneportefølje tilsvarer utlån (statsbanker), se note 8.
Utgiftsbevilgninger - Kap. 2410


- **Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning (merforbruk 20,9 millioner kroner, avvik -0,75 prosent):** Merforbruket på 20,9 mill. kroner på posten skyldes lavere betaling av stipend ved skolepenger inkl. tilleggsstipend i utlandet, og til internasjonale skoler (videregående opplæring) enn lagt til grunn for anslagene.

- **Post 71 Andre stipend, overslagsbevilgning (mindreforbruk 23,7 millioner kroner, avvik 3,2 prosent):** Mindreforbruket på posten skyldes lavere utbetaling av stipend til skolepenger inkl. tilleggsstipend i utlandet, og til internasjonale skoler (videregående opplæring) enn lagt til grunn for bevilgningen. Dette skyldes i hovedsak færre mottakere og noe lavere gjennomsnittlige utbetaling av tilleggsstipend og skolepengestipend til elever ved internasjonale skoler.

- **Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (mindreforbruk 16,0 millioner kroner, avvik 2,78 prosent):** Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Mindreutgiften skyldes at Finnmarksavskrivninger, kvoteavskrivninger, rentefritak og ettergivelser på grunn av dødsfall ble noe lavere enn lagt til grunn for bevilgningen.

- **Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merforbruk 101,2 millioner kroner, avvik -0,4 prosent):** På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen. I tillegg ble mer forsørgerstipend og ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne omgjort til lån ved behovsprøvingen mot inntekt og formue enn forventet. Påløpte renter ble høyere enn antatt i omgrupperingene.

Inntektsbevilgninger

- **Kap. 5310, post 29 Termingebyr, (mindreinntekt 1,0 millioner kroner, avvik 6,6 prosent):** Mindreinntekten skyldes en noe høyere andel kunder med avtalegiro i siste kvartal enn det som ble lagt til grunn for anslagene. Kunder som benytter e-faktura og avtalegiro betaler ikke termingebyr.
• Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (mindreinntekt 36,0 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes hovedsakelig lavere innbetalte rentegjeld fra tidligere periode og lavere ettergivelsesbeløp på kap. 2410 post 73, disse til sammen gir en mindreinntekt på -30,4 mill. kroner. I tillegg var det noen mindre endringer på posten.

• Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 195,0 millioner kroner, avvik -3,0 prosent): Merinntekten på posten skyldes et høyere antall omgjøringer enn det som lå til grunn for anslaget. Anslaget på posten er basert på avsetningen på kap. 2410 post 50 de siste fire årene der det anslås hvor stor andel fra det enkelte år som vil bli omgjort til stipend. Dette innebærer at det ikke er direkte sammenheng med årets avsetning på kap. 2410 post 50 og det som førers på kap. 5310 post 93 samme periode.

• Kap. 5617, post 80 Renter (merinntekt 13,4 millioner kroner, avvik -0,3 prosent): Merinntekten på posten skyldes høyere påløpte renter og høyere avskrivninger av årets renter i 4. kvartal i forhold til det som ble lagt til grunn ved omgrupperingen. Dette skyldes høyere rentebærende beholdning og at en større andel renter som ble avskrevet var årets renter enn dets som lå til grunn for anslaget.

6.1.4.3 Artskontorapporteringen

Artskontorapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 358,5 millioner kroner for 2017. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 11,5 milliarder kroner.

Netto utbetalt lån har økt med 1 020,8 millioner kroner fra 2016. Økningen skyldes økning i utlån med 1 853,4 millioner kroner, mens innbetalte avdrag og overført fra konverteringsfondet endres med 832,5 millioner kroner, netto 1 020,8 millioner kroner.

Innkravingsvirksomhet og andre overføringer til staten gir en inntektsøkning på 502,3 millioner kroner. Inntektsøkningen skyldes i hovedsak økt lånerente.

6.1.5 Revisjon

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

Oslo 09.03.2018

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Seunn Smith-Tønnessen  Øivind Christoffersen
læder  nestlæder

Inger Johanne Pottersen  Håkon Haugli  Anna Hellesnes
medlem  medlem  medlem

Jonas Strisland  Erik Storø  Mrs. Baker
medlem  medlem  medlem

for  for
6.2 Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for Statens lånekasse for utdanning (Lånekassen) er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap. Lånekassen er i 2017 ikke omfattet av nettoføringsordningen for merverdiavgift i statsforvaltningen, jf. rundskriv R-116 fra Finansdepartementet.

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) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.
d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.

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

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

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

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges bank i henhold til krav i bestemmelsene i punkt 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter, som Lånekassen, tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved overgang til nytt år nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto.

Bevilgnings- og 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.

6.2.1 Bevilgningsrapporteringen


6.2.2 Artskontorapporteringen

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Utgiftskapittel</th>
<th>Kapittelnavn</th>
<th>Post</th>
<th>Posttekst</th>
<th>Note</th>
<th>Samlet tildeling</th>
<th>Regnskap 2017</th>
<th>Merutgift (-) og mindreutgift</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>01</td>
<td>Driftsutgifter A, B</td>
<td></td>
<td>393 208 000</td>
<td>381 918 897</td>
<td>11 289 103</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>45</td>
<td>Større utstyrssanksaffelser og vedlikehold A, B</td>
<td></td>
<td>3 600 000</td>
<td>3 251 491</td>
<td>348 509</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>70</td>
<td>Utdanningsstipend A</td>
<td></td>
<td>2 777 325 000</td>
<td>2 796 181 756</td>
<td>-20 856 756</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>71</td>
<td>Andre stipend A</td>
<td></td>
<td>761 510 000</td>
<td>737 798 085</td>
<td>23 711 915</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>72</td>
<td>Rentestøtte A</td>
<td></td>
<td>1 045 667 000</td>
<td>1 049 751 086</td>
<td>-4 084 086</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>73</td>
<td>Avskrivninger A</td>
<td></td>
<td>590 260 000</td>
<td>574 300 296</td>
<td>15 959 704</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>74</td>
<td>Tap på utlån A</td>
<td></td>
<td>380 550 000</td>
<td>380 044 784</td>
<td>505 216</td>
</tr>
<tr>
<td>2410</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>90</td>
<td>Økt lån og rentegjeld A</td>
<td></td>
<td>25 891 725 000</td>
<td>25 922 932 613</td>
<td>-101 207 613</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sum utgiftsført** | 31 843 845 000 | 31 918 179 007 |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Innntektskapittel</th>
<th>Kapittelnavn</th>
<th>Post</th>
<th>Posttekst</th>
<th>Note</th>
<th>Samlet tildeling</th>
<th>Regnskap 2017</th>
<th>Merinntekt (-) og mindreinntekt(-)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5310</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>04</td>
<td>Refusjon av ODA-godkjente utgifter A</td>
<td></td>
<td>25 744 000</td>
<td>25 743 934</td>
<td>-66</td>
</tr>
<tr>
<td>5310</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>29</td>
<td>Términgebyr A</td>
<td></td>
<td>16 824 000</td>
<td>15 782 600</td>
<td>-1 041 400</td>
</tr>
<tr>
<td>5310</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>89</td>
<td>Purregebyr A</td>
<td></td>
<td>103 125 000</td>
<td>101 923 911</td>
<td>-1 201 089</td>
</tr>
<tr>
<td>5310</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>90</td>
<td>Redusert lån og rentegjeld A</td>
<td></td>
<td>9 873 977 000</td>
<td>9 837 931 251</td>
<td>-36 045 749</td>
</tr>
<tr>
<td>5310</td>
<td>Statens lånekasse for utdanning</td>
<td>93</td>
<td>Omgjøring av studielån til stipend A</td>
<td></td>
<td>6 244 697 000</td>
<td>6 439 736 445</td>
<td>195 039 445</td>
</tr>
<tr>
<td>5617</td>
<td>Renter fra Statens lånekasse</td>
<td>80</td>
<td>Renter</td>
<td></td>
<td>3 964 033 000</td>
<td>3 977 407 076</td>
<td>13 374 076</td>
</tr>
<tr>
<td>5309</td>
<td>Telfeldige inntekter</td>
<td>29</td>
<td>Ymse inntekter</td>
<td></td>
<td></td>
<td>2 915</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5700</td>
<td>Inntekter til Folketrygden</td>
<td>72</td>
<td>Arbeidsgiveravgift</td>
<td></td>
<td></td>
<td>26 679 743</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sum inntektsført** | 20 228 400 000 | 20 425 207 875 |

**Netto rapportert til bevilgningsregnskapet** | 11 492 971 132 |

**Kapitalkontoer**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Konto</th>
<th>Tekst</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>Endring</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>60081001</td>
<td>Norges Bank KK /innbetalinger</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>60081002</td>
<td>Norges Bank KK/utbetalinger</td>
<td></td>
<td>-29 027 367 801</td>
<td>597 483 232</td>
</tr>
<tr>
<td>702950</td>
<td>Endring i mellomværende med statskassen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Konto</th>
<th>Tekst</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>Endring</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>630002</td>
<td>Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>702950</td>
<td>Mellomværende med statskassen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

38
### Note A - Forklaring av samlet tildeling utgifter

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapittel og post</th>
<th>Overført fra i fjor</th>
<th>Årets tildelinger</th>
<th>Samlet tildeling</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2410 01</td>
<td>9 077 000</td>
<td>384 131 000</td>
<td>393 208 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 45</td>
<td>3 600 000</td>
<td>0</td>
<td>3 600 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 70</td>
<td>2 777 325 000</td>
<td>2 777 325 000</td>
<td>2 777 325 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 71</td>
<td>761 510 000</td>
<td>761 510 000</td>
<td>761 510 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 72</td>
<td>1 045 667 000</td>
<td>1 045 667 000</td>
<td>1 045 667 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 73</td>
<td>590 260 000</td>
<td>590 260 000</td>
<td>590 260 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 74</td>
<td>380 550 000</td>
<td>380 550 000</td>
<td>380 550 000</td>
</tr>
<tr>
<td>2410 90</td>
<td>25 891 725 000</td>
<td>25 891 725 000</td>
<td>25 891 725 000</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum kap 2410</strong></td>
<td><strong>12 677 000</strong></td>
<td><strong>31 831 168 000</strong></td>
<td><strong>31 843 845 000</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>5310 04</td>
<td>25 744 000</td>
<td>25 744 000</td>
<td>25 744 000</td>
</tr>
<tr>
<td>5310 29</td>
<td>16 824 000</td>
<td>16 824 000</td>
<td>16 824 000</td>
</tr>
<tr>
<td>5310 89</td>
<td>103 125 000</td>
<td>103 125 000</td>
<td>103 125 000</td>
</tr>
<tr>
<td>5310 90</td>
<td>9 873 977 000</td>
<td>9 873 977 000</td>
<td>9 873 977 000</td>
</tr>
<tr>
<td>5310 93</td>
<td>6 244 697 000</td>
<td>6 244 697 000</td>
<td>6 244 697 000</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum kap 5310</strong></td>
<td><strong>16 264 367 000</strong></td>
<td><strong>16 264 367 000</strong></td>
<td><strong>16 264 367 000</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>5617 80</td>
<td>3 964 033 000</td>
<td>3 964 033 000</td>
<td>3 964 033 000</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum kap 5617</strong></td>
<td><strong>3 964 033 000</strong></td>
<td><strong>3 964 033 000</strong></td>
<td><strong>3 964 033 000</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Note B - Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapittel og post</th>
<th>Stikkord</th>
<th>Merutgift(-)/mindre utgift</th>
<th>Merutgift(-)/mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter</th>
<th>Sum grunnlag for overføring</th>
<th>Maks. overførbart beløp *</th>
<th>Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>241001</td>
<td>Kan benyttes under post 45</td>
<td>11 289 103</td>
<td>11 289 103</td>
<td>11 289 103</td>
<td>19 206 550</td>
<td>11 289 103</td>
</tr>
<tr>
<td>241045</td>
<td>Kan overføres Kan nyttes under post 01</td>
<td>348 509</td>
<td>348 509</td>
<td>348 509</td>
<td>348 509</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241070</td>
<td>Overslagsbevilgning</td>
<td>-20 856 756</td>
<td>-20 856 756</td>
<td>Ikke aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241071</td>
<td>Overslagsbevilgning</td>
<td>23 711 915</td>
<td>23 711 915</td>
<td>Ikke aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241072</td>
<td>Overslagsbevilgning</td>
<td>-4 084 086</td>
<td>-4 084 086</td>
<td>Ikke aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241073</td>
<td>Overslagsbevilgning</td>
<td>15 959 704</td>
<td>15 959 704</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241074</td>
<td></td>
<td>505 216</td>
<td>505 216</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>241090</td>
<td>Overslagsbevilgning</td>
<td>-101 207 613</td>
<td>-101 207 613</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>531004</td>
<td></td>
<td>-66</td>
<td>-66</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>531029</td>
<td></td>
<td>-1 041 400</td>
<td>-1 041 400</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>531089</td>
<td></td>
<td>-1 201 089</td>
<td>-1 201 089</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>531090</td>
<td></td>
<td>-36 045 749</td>
<td>-36 045 749</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>531093</td>
<td></td>
<td>195 039 445</td>
<td>195 039 445</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>561780</td>
<td></td>
<td>13 374 076</td>
<td>13 374 076</td>
<td>Ikne aktuell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

### Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

**Stikkordene «kan overføres» og «kan nyttes under post 1»**

Bevilgningen på kap. 2410 post 45 er gitt med stikkordene «kan overføres» og «kan nyttes under post 1», og Lånekassen lar ubenyttet beløp fra 2017 inngå som en del av mulig overførbart beløp.

### Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2017 gitt fullmakter til Kunnskapsdepartementet og følgende tilsagnsfullmakter er delegert til Lånekassen:


### Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 11 289 103. Da dette beløpet er under grensen på 5 prosent, regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjettår. Beløpet på kap. 2410 post 45 kan overføres i sin helhet da stikkordet "kan overføres" er knyttet til kapittelet og posten. Beløpet på kr 348 509 inngår derfor i beregningen av mulig overførbart beløp til neste år. Det er ikke aktuelt å overføre midler fra andre utgiftsposter da ingen flere er gitt med stikkordet "kan overføres". Mulig overføring er en beregning, og virksomheten får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som kan overføres til neste år.
### 6.4 Oppstilling av artskontorapporteringen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Note</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</td>
<td>25 743 934</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum innbetalinger fra drift</strong></td>
<td>25 743 934</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Utbetalinger til lønn</td>
<td>221 889 347</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Andre utbetalinger til drift</td>
<td>162 314 935</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum utbetalinger til drift</strong></td>
<td>384 204 282</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Netto rapporterte driftsutgifter</td>
<td>358 460 348</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Innbetalning av finansinntekter</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum investerings- og finansinntekter</strong></td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Utbetalning til investeringer</td>
<td>963 409</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Utbetalning av finansutgifter</td>
<td>2 705</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum investerings- og finansutgifter</strong></td>
<td>966 114</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</td>
<td>966 106</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Netto utbetalt utlån</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Netto utbetalt utlån</td>
<td>9 715 264 916</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum netto utbetalt utlån</strong></td>
<td>9 715 264 916</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Netto innkreving viseromhet vedrørende låneordning</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Renteinntekter</td>
<td>2 729 446 319</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Renteinntekter - rentestøtte</td>
<td>1 247 960 757</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Gebyrinntekter</td>
<td>117 706 512</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</strong></td>
<td>4 095 113 588</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kostnader vedrørende låneordning</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Rentekostnader - rentestøtte</td>
<td>1 049 751 086</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tap på utlån</td>
<td>380 044 784</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</strong></td>
<td>1 429 795 870</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)</strong></td>
<td>2 665 317 718</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Utbetalinger av tilskudd og stønader</td>
<td>4 110 280 137</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</strong></td>
<td>4 110 280 137</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tilselde inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309</td>
<td>2 915</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)</td>
<td>26 679 743</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</strong></td>
<td>26 682 657</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</strong></td>
<td>11 492 971 132</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Oversikt over mellomværende med statskassen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Eiendeler og gjeld</th>
<th>Note</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fordringer</td>
<td>8</td>
<td>691 675 346</td>
<td>93 303 313</td>
</tr>
<tr>
<td>Skyldig skattetrekk</td>
<td>8</td>
<td>-8 764 586</td>
<td>-9 330 327</td>
</tr>
<tr>
<td>Skyldige offentlige avgifter</td>
<td>8</td>
<td>-72 511</td>
<td>-1 070</td>
</tr>
<tr>
<td>Annen gjeld</td>
<td>8</td>
<td>-78 872 998</td>
<td>-77 489 898</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum mellomværende med statskassen</strong></td>
<td></td>
<td><strong>603 965 251</strong></td>
<td><strong>6 482 019</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Note 1 – Innbetalinger fra drift**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Refusjon ODA-Midler</td>
<td>25 743 934</td>
<td>24 967 906</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</strong></td>
<td><strong>25 743 934</strong></td>
<td><strong>24 967 906</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum innbetalinger fra drift</strong></td>
<td><strong>25 743 934</strong></td>
<td><strong>24 967 906</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Note 2 – Utbetalinger til lønn**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lønn</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lønn</td>
<td>188 444 245</td>
<td>182 557 164</td>
</tr>
<tr>
<td>Arbeidsgiveravgift</td>
<td>26 679 743</td>
<td>28 179 793</td>
</tr>
<tr>
<td>Pensjonsutgifter 26</td>
<td>11 879 594</td>
<td>24 890 430</td>
</tr>
<tr>
<td>Sykepenger og andre refusjoner</td>
<td>-9 233 558</td>
<td>-6 246 817</td>
</tr>
<tr>
<td>Andre ytelser</td>
<td>4 119 323</td>
<td>3 729 551</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum utbetalinger til lønn</strong></td>
<td><strong>221 889 347</strong></td>
<td><strong>233 110 122</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Antall årsverk 27</td>
<td>313</td>
<td>319</td>
</tr>
</tbody>
</table>


27 Ett årsverk definieres som en person i 100 prosent stilling i et helt år. Det regnes 1950 timer per år og 162,50 timer per mnd. Overtid og egenmelding tas med i beregningen den måneden man jobber overtid eller er borte. Årsverksberegningen reduseres ikke av ferieuttak eller avspasering av fleksitid, overtid/reisetid til avspasering. Årsverksberegningen reduseres for alt annet fravær ≥ 1 dag, også for sykefravær. Om fraværet/permisjonen er med eller uten lønn er uten betydning for beregningen.
Note 3 – Andre utbetalinger til drift

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Husleie</td>
<td>16 782 920</td>
<td>15 946 880</td>
</tr>
<tr>
<td>Vedlikehold og ombygging av leide lokaler</td>
<td>1 180 009</td>
<td>295 097</td>
</tr>
<tr>
<td>Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler</td>
<td>5 797 732</td>
<td>5 769 960</td>
</tr>
<tr>
<td>Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.</td>
<td>779 263</td>
<td>1 055 470</td>
</tr>
<tr>
<td>Mindre utstyranskaffelser</td>
<td>1 456 227</td>
<td>1 460 519</td>
</tr>
<tr>
<td>Leie av maskiner, inventar og lignende</td>
<td>7 739 077</td>
<td>3 766 951</td>
</tr>
<tr>
<td>Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne 11-mnd. Studiestøtte</td>
<td>3 251 491</td>
<td>7 699 681</td>
</tr>
<tr>
<td>Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne for øvrig</td>
<td>102 486 826</td>
<td>95 021 209</td>
</tr>
<tr>
<td>Reiser og diett</td>
<td>3 309 170</td>
<td>2 947 763</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm.</td>
<td>15 236 829</td>
<td>15 715 724</td>
</tr>
<tr>
<td>Medlemskontingenter og gaver</td>
<td>232 598</td>
<td>122 109</td>
</tr>
<tr>
<td>Transaksjonskostnader</td>
<td>4 062 794</td>
<td>4 201 149</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum andre utbetalinger til drift</strong></td>
<td><strong>162 314 935</strong></td>
<td><strong>154 002 511</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Innbetaling av finansinntekter</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Valutagevinst</td>
<td>8</td>
<td>89</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum innbetaling av finansinntekter</strong></td>
<td><strong>8</strong></td>
<td><strong>89</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Utbetaling av finansutgifter</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Renteutgifter</td>
<td>1 943</td>
<td>688</td>
</tr>
<tr>
<td>Valutatap</td>
<td>762</td>
<td>1 396</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum utbetaling av finansutgifter</strong></td>
<td><strong>2 705</strong></td>
<td><strong>2 084</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Note 5 – Utbetaling til investeringer

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Utbetaling til investeringer</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inventar</td>
<td>535 043</td>
<td>608 346</td>
</tr>
<tr>
<td>Videokonferanseutstyr</td>
<td>428 366</td>
<td>1 170 909</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum utbetaling til investeringer</strong></td>
<td><strong>963 409</strong></td>
<td><strong>1 779 255</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

28 I 2017 ble det foretatt ombygninger ved hovedkontoret som følge av omorganiseringen. I tillegg ble det gjort tilpasninger for å optimalisere arealene ved Trondheimskontoret etter vedtak om stenging av ekspedisjonen.
30 En større andel av den nødvendige utviklingen tilknyttet gradvis innføring av 11 måneders studiestøtte ble gjennomført allerede i 2016.
31 Endringen fra 2016 til 2017 knytter seg i hovedsak til økte løpende driftsutgifter Modulis (3,0 mill. kroner), bistand tilknyttet nye driftsavtaler for Modulis og IT-infrastruktur (3,2 mill. kroner) samt utgiftsøkninger på informasjonsbaser og bistand til organisasjonsutvikling.
Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Purregebyr</td>
<td>101 923 911</td>
<td>101 771 965</td>
</tr>
<tr>
<td>Termingebyr</td>
<td>15 782 600</td>
<td>18 012 924</td>
</tr>
<tr>
<td>Sum gebyrinntekter</td>
<td>117 706 512</td>
<td>119 784 888</td>
</tr>
<tr>
<td>Renteinntekter</td>
<td>2 729 446 319</td>
<td>2 466 865 189</td>
</tr>
<tr>
<td>Renteinntekter – rentestøtte</td>
<td>1 247 960 757</td>
<td>1 006 176 277</td>
</tr>
<tr>
<td>Sum renteinntekter</td>
<td>3 977 407 076</td>
<td>3 473 041 466</td>
</tr>
<tr>
<td>Sum gebyr- og renteinntekter</td>
<td>4 095 113 588</td>
<td>3 592 826 355</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

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


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 2017 var:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tidsrom</th>
<th>Flytende rente</th>
<th>Fast rente i 3 år</th>
<th>Fast rente i 5 år</th>
<th>Fast rente i 10 år</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>01.11–31.12.2017</td>
<td>2,168 %</td>
<td>2,178 %</td>
<td>2,442 %</td>
<td>2,998 %</td>
</tr>
<tr>
<td>01.09–31.10.2017</td>
<td>2,188 %</td>
<td>2,227 %</td>
<td>2,472 %</td>
<td>3,047 %</td>
</tr>
<tr>
<td>01.07–31.08.2017</td>
<td>2,208 %</td>
<td>2,227 %</td>
<td>2,491 %</td>
<td>3,057 %</td>
</tr>
<tr>
<td>01.05–30.06.2017</td>
<td>2,208 %</td>
<td>2,266 %</td>
<td>2,511 %</td>
<td>3,057 %</td>
</tr>
<tr>
<td>01.03–30.04.2017</td>
<td>2,149 %</td>
<td>2,257 %</td>
<td>2,511 %</td>
<td>3,057 %</td>
</tr>
<tr>
<td>01.01–28.02.2017</td>
<td>2,109 %</td>
<td>2,070 %</td>
<td>2,315 %</td>
<td>2,882 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Rentestøtte 32</td>
<td>1 049 751 086</td>
<td>847 406 863</td>
</tr>
<tr>
<td>Tap på utlån</td>
<td>380 044 784</td>
<td>358 062 928</td>
</tr>
<tr>
<td>Sum kostnader vedrørende låneordning</td>
<td>1 429 795 870</td>
<td>1 205 469 792</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Utdanningsstipend</td>
<td>2 798 181 756</td>
<td>2 683 649 785</td>
</tr>
<tr>
<td>Andre stipend</td>
<td>737 798 085</td>
<td>798 823 209</td>
</tr>
<tr>
<td>Startstipend til kvotestudenter</td>
<td>302 760</td>
<td>302 760</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum stipend</strong></td>
<td><strong>3 535 979 841</strong></td>
<td><strong>3 482 775 754</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og rentefritak)</td>
<td>574 300 296</td>
<td>595 770 309</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum stipend og avskrivninger</strong></td>
<td><strong>4 110 280 137</strong></td>
<td><strong>4 078 546 063</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen**

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Stipend til elever og studenter</td>
<td>3 535 979 841</td>
<td>3 482 775 754</td>
</tr>
<tr>
<td>Konvertert fra lån til stipend</td>
<td>6 439 736 445</td>
<td>6 058 777 039</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Samlede stipendkostnader pr. år</strong></td>
<td><strong>9 975 716 286</strong></td>
<td><strong>9 541 552 793</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)**

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ettergivelse for lærere</td>
<td>20 213 473</td>
<td>18 435 286</td>
</tr>
<tr>
<td>Ettergivelse, distriktsfond</td>
<td>102 931 281</td>
<td>113 275 228</td>
</tr>
<tr>
<td>Ettergivelse, kvoteordning</td>
<td>26 679 350</td>
<td>31 422 941</td>
</tr>
<tr>
<td>Ettergivelse pga. dødsfall</td>
<td>57 116 277</td>
<td>58 750 525</td>
</tr>
<tr>
<td>Ettergivelse ved sykdom, arbeidsfærden, alderspensjon</td>
<td>265 878 429</td>
<td>257 371 036</td>
</tr>
<tr>
<td>Rentefritak</td>
<td>100 983 882</td>
<td>115 988 062</td>
</tr>
<tr>
<td>Automatisk avskrivning av små rest saldoer ved innfrielse</td>
<td>497 604</td>
<td>527 229</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum avskrivninger</strong></td>
<td><strong>574 300 296</strong></td>
<td><strong>595 770 309</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tap på utlån**

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

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

---

33 Ordningen ble avviklet f.o.m. høstsemesteret 2016.
34 Konvertert lån avvikler mellom Lånekassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, fører i fondet månedene etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.
35 Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.
36 Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.
Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis \(^{37}\). I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

<table>
<thead>
<tr>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Avskrevet som tap, uerholdelig</td>
<td>13 968 904</td>
</tr>
<tr>
<td>Avskrevet som tap, gjeldsordning</td>
<td>60 602 908</td>
</tr>
<tr>
<td>Avskrevet som tap og overført til SI</td>
<td>305 472 971</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tap på utlån</strong></td>
<td><strong>380 044 784</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2017 ble 1 751 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>2017</th>
<th>2017</th>
<th>Forskjell</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Spesifisering av bokført avregning med statskassen</td>
<td>Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Finansielle anleggsmidler</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Utlån (statsbanker)</td>
<td>172 003 357 351</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum</strong></td>
<td><strong>172 003 357 351</strong></td>
<td><strong>0</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Omløpsmidler</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oppsjent renteinntekt</td>
<td>1 671 919 039</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Andre fordringer</td>
<td>691 675 346</td>
<td>691 675 346</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum</strong></td>
<td><strong>2 363 594 385</strong></td>
<td><strong>691 675 346</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Langsiktig gjeld</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lånomværende med staten (statsbanker)</td>
<td>-172 003 357 351</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum</strong></td>
<td><strong>-172 003 357 351</strong></td>
<td><strong>0</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kortsiktig gjeld</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Rentegjeld til staten</td>
<td>-1 671 919 039</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Leverandørgjeld</td>
<td>-4 630 464</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk</td>
<td>-8 179 365</td>
<td>-8 764 586</td>
</tr>
<tr>
<td>Skyldige offentlige avgifter</td>
<td>-72 648</td>
<td>-72 511</td>
</tr>
<tr>
<td>Annen kortsiktig gjeld</td>
<td>-79 575 151</td>
<td>-78 872 998</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum</strong></td>
<td><strong>-1 764 376 667</strong></td>
<td><strong>-87 710 095</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sum</strong></td>
<td><strong>599 217 718</strong></td>
<td><strong>603 965 251</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Andre fordringer består av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 615,2 millioner kroner, oppsjente gebyrinntekter på 76,9 millioner kroner og andre interimsposter på - 0,4 millioner kroner. I 2016 var Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 20,4 millioner kroner. Forskjellen skyldes at det var et langt høyere beløp som ble omgjort til stipend i desember 2017.

\(^{37}\) Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2017 var innkrevingsresultatet 256 millioner kroner på denne posten.
sammenliknet med desember 2016. Dette skyldes at en del av omgjøringen ble kjørt senere enn normalt.

Annen kortsiktig gjeld består hovedsakelig av ikke-inntektsførte gebyrer på 76,9 millioner kroner og periodisering av leverandørgjeld bokført i 2018 med 2,7 millioner kroner.

Note 9 – Netto utbetalte lån

**Endring i lånebeholdningen**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oppetak nye lån i året (kap. 2410 post 90)</td>
<td>25 992 932 613</td>
<td>24 139 569 770</td>
</tr>
<tr>
<td>Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)</td>
<td>-9 837 931 251</td>
<td>-9 386 359 407</td>
</tr>
<tr>
<td>Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)</td>
<td>-6 439 736 445</td>
<td>-6 058 777 039</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Netto utbetalt lån</strong></td>
<td><strong>9 715 264 916</strong></td>
<td><strong>8 694 433 323</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Lånekassens utlånsportefølje består hovedsakelig av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende låner til kunder i tilbakebetalingsfasen, samt oppptjente, ikke-betalte renter og gebyrer. I tillegg er det inkludert noen ikke-rentebærende låner og omkostninger til kunder i tilbakebetalingsfasen. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2017 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente (se også note 6). Man kan litt forenklet inndele lånebeholdningen slik:

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ikke-rentebærende lån 38</td>
<td>49 787 549 640</td>
<td>47 152 295 811</td>
</tr>
<tr>
<td>Øvrig lånebeholdning inkl. ikke-betalte renter, omkostninger og gebyrer:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- flytende rente</td>
<td>110 750 395 415</td>
<td>99 061 933 714</td>
</tr>
<tr>
<td>- 3 års fast rente</td>
<td>2 872 379 011</td>
<td>2 949 394 805</td>
</tr>
<tr>
<td>- 5 års fast rente</td>
<td>3 877 132 012</td>
<td>7 988 528 924</td>
</tr>
<tr>
<td>- 10 års fast rente</td>
<td>6 464 679 237</td>
<td>6 881 067 713</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Totale utlån</strong></td>
<td><strong>173 752 135 315</strong></td>
<td><strong>164 033 220 966</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Note 10 – Konverteringsfondet

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

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

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

38 Derav låner til kunder i utdanning med kr 49 255 234 452 i 2017 og kr 46 648 120 298 i 2016
**Konverteringsfondets kostnader**


**Konsekvenser for Lånekassens utlån**

Som følge av at deler av eller hele lånet omgjøres til stipend ved bestått eksamen, vil studenter og kunder i tilbakebetalingsfasen som ikke har bestått alle eksamener, ha mer gjeld til Lånekassen enn om alle eksamener var bestått. Konverteringsfondets beholdning på 7 610 millioner kroner per 31.12.2017 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.