

# Årsrapport 2020

Statens Lånekasse for utdanning

VI GJØR  
UTDANNING  
MULIG

## Innhold

<b>1. Styrets beretning</b>	<b>4</b>
<b>2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall</b>	<b>6</b>
2.1 Om virksomheten	6
2.2 Hovedtall for virksomheten	7
2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån	7
2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling	7
<b>3. Årets aktiviteter og resultater</b>	<b>8</b>
3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester	8
3.1.1 Saksbehandling	8
3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid	9
3.1.1.2 Helmaskinell behandling	10
3.1.2 Tilgjengelighet	10
3.1.2.1 Telefonhenvendelser	11
3.1.2.2 Henvendelser på e-post	11
3.1.3 Kvalitetssystemet i saksbehandlingen	12
3.1.3.1 Risikovurdering	13
3.1.3.2 Kontroller	14
3.1.3.3 Klagesaker	15
3.1.3.4 Avvik	16
3.1.3.5 Oppfølging av Skatteetaten	17
3.1.4 Kundekommunikasjon	17
3.1.5 Virksomhetskommunikasjon	18
3.1.5.1 Ekstern kommunikasjon	18
3.1.5.2 Internkommunikasjon	18
3.1.5.3 Klarspråk	18
3.1.5.4 Visuell profil	18
3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene	19
3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet	19
3.2.2 Nye lokaler for hovedkontoret, Trondheim og Ørsta	20
3.2.3 Muliggjørende teknologisk plattform og støttetjenester	20
3.2.3.1 Tilgjengelighet på IT-systemene	20
3.2.3.2 Transformasjon til sky	20
3.2.3.3 Dataplattform og støttetjenester for dataforvaltning	21
3.2.3.4 Ny arkivløsning administrativt arkiv	21
3.2.4 Produkt- og forretningsutvikling	22
3.2.4.1 Utvikling og forbedring av digitale kundetjenester	22
3.2.4.2 Nettseknader	22
3.2.4.3 Universell utforming	23
3.2.4.4 Tilrettelegging for mer effektiv saksbehandling	23
3.2.4.5 Ny saksmodul	23
3.2.4.6 Økosystem og samarbeid med andre aktører	23
3.2.4.7 Elektronisk varsling på tilbakebetalingsområdet	24
3.3 Utvikling av utdanningsstøtteordningene	25
<b>4. Styring og kontroll i virksomheten</b>	<b>27</b>
4.1 Styring og risikostyring	27
4.2 Data og informasjonsforvaltning	27
4.3 Arbeidslivskriminalitet	27
4.4 Internkontrollsystemet	27
4.5 Vurdering av behov for internrevisjon	28
4.6 Personvernombudet	28
4.7 Sikkerhet og beredskap	28

4.7.1	Krisestab og -øvelse .....	28
4.7.2	Informasjonssikkerhet.....	28
4.7.3	Risikovurderinger.....	29
4.8	Personalmessige forhold.....	29
4.8.1	Organisasjonsendringer.....	29
4.8.1.1	Endringer i ledelsen .....	29
4.8.1.2	Endringer i kontorstruktur.....	29
4.8.2	Inkluderende arbeidsliv.....	30
4.8.3	Inkluderingsdugnad .....	30
4.8.4	Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne.....	30
4.8.5	Turnover.....	30
4.8.6	Pensjonsalder.....	30
4.8.7	Arbeid mot diskriminering og for mangfold.....	31
4.8.8	Personal og lønnshistorikk.....	31
4.8.9	Sykefravær.....	32
4.8.10	Lærlinger i staten.....	32
4.8.11	Leder- og medarbeiderutvikling.....	33
4.8.12	Samarbeidsfora i og utenfor kunnskapssektoren.....	33
<b>5.</b>	<b>Fremtidsutsikter.....</b>	<b>34</b>
<b>6.</b>	<b>Årsregnskap.....</b>	<b>35</b>
6.1	Styrets kommentarer til årsregnskapet.....	35
6.1.1	Formål.....	35
6.1.2	Konverteringsfondet.....	35
6.1.3	Bekreftelse .....	35
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet.....	35
6.1.5	Revisjon.....	37
6.2	Prinsippnote årsregnskapet .....	39
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen .....	39
6.2.2	Artskontorrapporteringen .....	40
6.3	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen.....	41
6.3.1	Oppstilling av artskontorrapporteringen.....	45

## Tabeller

Tabell 1	Utvalgte volumtall 2016–2020.....	7
Tabell 2	Nøkkeltall driftsutgifter.....	7
Tabell 3	Parametere, resultatkrav og resultater.....	8
Tabell 4	Parametere, resultatkrav og resultater for behandlingstid for søknader om støtte og betalingsutsettelse.....	8
Tabell 5	Gjennomsnittlig behandlingstid.....	9
Tabell 6	Målbildet med resultater for svartid på henvendelser.....	11
Tabell 7	Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2016–2020.....	31
Tabell 8	A) og B): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2018–2020.....	31
Tabell 9	Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2018–2020.....	32
Tabell 10	Sykefravær 2018–2020 fordelt på antall dager.....	32

## Figurer

Figur 1	Organisasjonskart per 31.12.2020.....	6
Figur 2	Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte, sletting av renter og betalingsutsettelse.....	10
Figur 3	Antall anrop og andel besvarte anrop .....	11
Figur 4	Innkommne e-henvendelser til førstelinje.....	12
Figur 5	Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen.....	13
Figur 6	Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold.....	15
Figur 7	Antall kunder med oppsagt lån.....	17
Figur 8	Driftsutgifter per kunde, 2002–2020 (i 2020-kroner).....	19
Figur 9	Betalingsform for forfallene i desember.....	24

# 1. Styrets beretning

Lånekassen setter sin stolthet i å være en virksomhet i fremdrift, og i 2020 var det mye som var i bevegelse. Prosjektet «flyttereisen» som omfatter nye lokaler i Oslo, Trondheim og Ørsta ble fullført da Lånekassen fikk tidsriktige lokaler på Helsefyrt. Omtrent samtidig som ansatte pakket ned på Økern, kom koronautbruddet og sendte alle på hjemmekontor. Lånekassen klarte likevel å gjennomføre flyttingen før påske som planlagt.

Fra stuebord og kjøkkenkroker gikk Lånekassen inn i sin kanskje travleste periode noensinne i mars 2020. I løpet av noen hektiske måneder utviklet og iverksatte Lånekassen ekstraordinære tiltak for elever, studenter og tilbakebetalere som ble rammet av koronapandemien. En rekke tiltak med behov for regelverksutvikling, tekniske løsninger og praktisk rigging kom på plass på rekordtid. Samtidig åpnet Lånekassen søknaden for et nytt studieår, lanserte nye nettsider på lanekassen.no og overførte alle sine IT-systemer til offentlig sky. Overgangen til sky ble gjennomført i himmelfartshelgen, og etter knappe to døgn nedetid kunne Lånekassens ansatte bruke alle systemer igjen og kundene fikk tilgang til alle tjenester.

2020 var første virkeår for ny virksomhetsstrategi. Lånekassen har hatt tydelige satsninger på fokusområdene i virksomhetsstrategien selv om året ble annerledes enn forventet. I august lanserte Lånekassen saldo i nett- og mobilbank i *samarbeid* med banknæringen under paraplyen Digital Samhandling Offentlig Privat (DSOP). Det er gjennomført strategisk *kompetanse*utvikling gjennom et digitalt løft for alle ansatte og det er etablert en *innsikt*portal som alle ansatte har tilgang til med statistikk om ordningene, bruk av selvbetjeningsløsninger og kundemassen. Portalen ble utvidet til å omfatte løpende statistikk om de ulike koronatiltakene. Det er innført porteføljestyling for helhetlige prioriteringer og *økonomi*styring. Nye nettsider og saldo i mobil- og nettbank er eksempler på *fornyelse* og forbedringer for kundene.

Det har vært et givende år hvor Lånekassen har håndtert de ekstraordinære koronatiltakene for elever og studenter i Norge og i utlandet i tillegg til vanlig høysesong med stort trykk av kundeforhold og press på saksbehandlingen. Alt i alt har Lånekassen levert bra både på koronatiltak og ordinær produksjon, men det har dessverre også i år vært noe lengre saksbehandlingstider og svartider til kundene enn det som er satt som krav fra Kunnskapsdepartementet.

Høsten 2020 leverte Lånekassen forslag til nye ordninger for finansiering av kortere utdanninger for voksne, et sentralt virkemiddel i kompetansereformen. Lånekassen anbefaler en løsning som gir høy fleksibilitet for kunden for å bidra til at flere kan skaffe påfyll av kompetanse underveis i arbeidslivet. I tillegg til deling av data i innsiktportalen, har Lånekassen etablert en egen arbeidsgruppe for ordningsanalyse for å jobbe systematisk med kunnskap om utdanningsstøtte og videreutvikle Lånekassen som fagorgan.

Styret merker seg at Lånekassen har klart å gjennomføre planlagt utvikling, styrket seg som direktorat og opprettholdt produksjon på et akseptabelt nivå, samtidig som det er levert særskilte tiltak for kunder rammet av koronapandemien. Alt dette har Lånekassens ansatte fått til fra hjemmekontorene rundt om i landet. Styret vil rette en stor takk til alle ansatte for god innsats i et krevende år.

Oslo 12.03.2021

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen  
leder

Dag Arne Kristensen  
nestleder

Vegard Iversen  
medlem

Wenche Jacobsen  
medlem

Jonas Økland  
medlem

Morgan Alangeh  
medlem

Erik Store  
medlem

Brit Solem  
medlem

## 2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

### 2.1 Om virksomheten

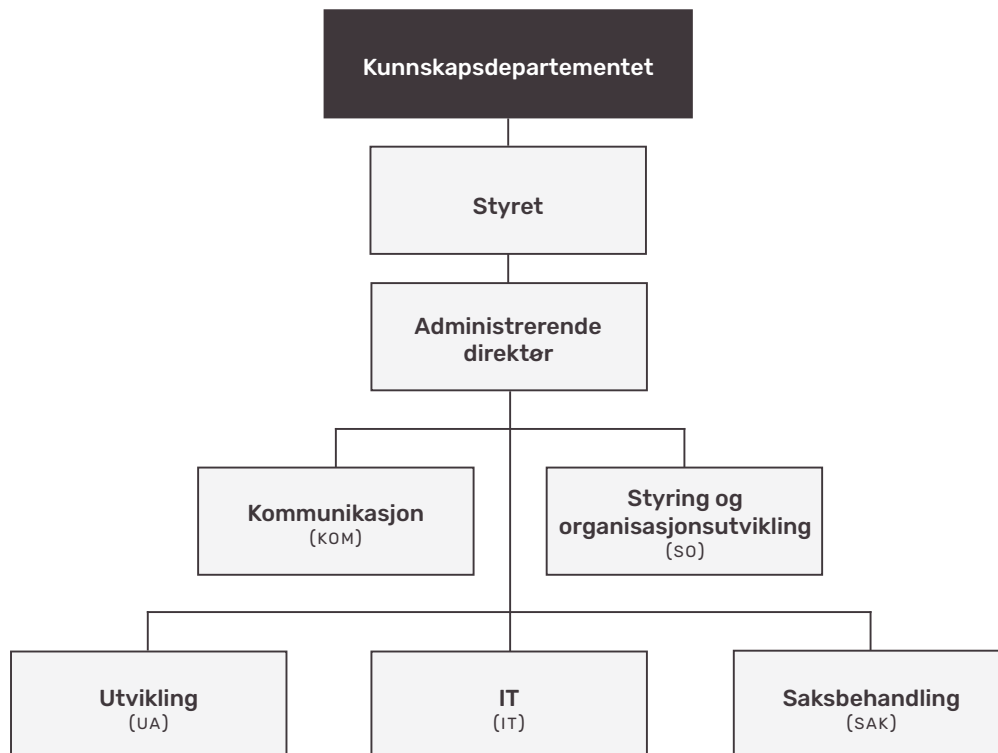
Lånekassen er et statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og kontorer i Bergen, Stavanger, Trondheim, Ørsta og Tromsø<sup>1</sup>. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen brukte i 2020 313 årsverk, og hadde 332 fast ansatte ved utgangen av året.

Lånekassens samfunnsoppdrag går frem av utdanningsstøtteleovens<sup>2</sup> formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til

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

Loven med forskrifter<sup>3</sup> definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid. Rammebetingelser for Lånekassens forvaltning legges også av offentligrettslig og privatrettslig regelverk, som gjelder for offentlig forvaltning av tildeling av støtte og tilbakebetaling/innkreving av lån. I tillegg har departementet fastsatt føringer i vedtekter for Lånekassen av 15. januar 2016, og i virksomhets- og økonomiinstruks for Lånekassen av 10. oktober 2017. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene, og bidrar til å innfri ordningenes formål

Figur 1 Organisasjonskart per 31.12.2020



1 Tromsø har vært underlagt trondheimskontoret siden februar 2019. Omstillingsperioden ble avsluttet i 2020.

2 Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr. 37.

3 Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.

## 2.2 Hovedtall for virksomheten

### 2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån

Utlånsporteføljen vokser som følge av økt antall låntakere og økt gjennomsnittlig lånebeløp. Samlet utlånsportefølje har vokst med i overkant av sju prosent fra 2019 til 2020, og antall låntakere med om lag 2,7 prosent eller om lag 25 500 låntakere. Det har vært en betydelig vekst i antall låntakere under utdanning på 6,7 prosent det siste året, mens antall tilbakebetalere har økt med 1,4 prosent. En viktig årsak til at utlånet økte i 2020, er at det var flere låntakere i utdanning og at perioden vi gir støtte til i løpet av studieåret, er utvidet med én uke for studenter i høyere utdanning og fagskole. I 2020 har det også vært en betydelig vekst i tildelt lån som følge av koronatiltak (1,3 mrd. kroner) og innføring av tilleggs lån til kunder over 30 år og kunder med barn.

Tabell 1 Utvalgte volumtall 2016–2020

Nøkkeltall	2020	2019	2018	2017	2016
Utlånsportefølje i milliarder kr	209,0	194,6	183,9	174,8	164,0
Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr	35,8	31,8	30,1	28,7	26,9
Stipend utbetalt i milliarder kr <sup>4</sup>	11,2	11,2	10,6	10,0	9,5
Antall kunder	1 158 500	1 133 400	1 110 500	1 087 500	1 058 700
Antall søknader <sup>5</sup>	1 013 500	859 000	860 000	843 000	830 000

### 2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2 Nøkkeltall driftsutgifter

Post 01 Driftsutgifter	2020	2019	2018	2017	2016
Bevilgning post 01 Driftsutgifter <sup>6</sup> (i 1000 kr)	444 033	423 886	411 074	394 708	390 526
Driftsutgifter post 01 (i 1000 kr)	431 394	405 370	403 951	383 307	381 449
Utnyttelsesgrad post 01	97 %	96 %	98 %	97 %	98 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	61 %	61 %	59 %	58 %	61 %
Lønnsutgifter per årsverk <sup>7</sup> (i 1000 kr)	842	826	752	708	731
Antall utførte årsverk <sup>8</sup>	312,6	297,3	315,9	313,6	319,1
Antall ansatte (SSB) <sup>9</sup>	344	340	352	350	349
Antall avtale årsverk (SSB) <sup>10</sup>	337	328	339	338	334

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

5 Antall innkomne søknader per kalenderår for sakstypene tildeling av støtte, betalingsutsettelse, sletting av renter og ettergivelse (eksklusiv likningskontroll). Pandemien har medført en vesentlig økning i søknader om betalingsutsettelse samt søknader om tilleggs lån i 2020. Data for 2020 per 14.02.2021. Data for 2019 per 31.01.2020.

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

7 Lønnsutgifter for perioden 2016–2020 er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter (tilsvarende note 2 i årsregnskapet, kap. 6). Dette inkluderer lønn, arbeidsgiveravgift, arbeidsgiverandelen av innskudd til Statens pensjonskasse, yrkesskade- og gruppelevnypremie, gaver til ansatte, kantinebidrag, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak. Refusjoner fra Nav er fratrukket (2015). Premiesatsen for arbeidsgiverandel til Statens pensjonskasse økte fra 8,9 prosent til 14,8 prosent fra 2018–2019, og ytterligere til 18,45 prosent fra 2020, dette bidrar til å trekke snittet opp. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

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

9 Antall ansatte jf. SSB-statistikk «12623: Ansatte i staten etter enhet». Data per 19.02.2021.

10 Antall avtale årsverk jf. SSB-statistikk «12623: Ansatte i staten etter enhet».

### 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 2020.

For at Lånekassen skal oppfylle formålet i utdanningsstøtteleven har Kunnskapsdepartementet satt tre mål for Lånekassen:

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

Til det første målet er det satt styringsparametere med resultatkrav. I 2020 ble resultatene som følger:

Tabell 3 Parametere, resultatkrav og resultater

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2020
Behandlingstid	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingsklare søknader <sup>11</sup> er behandlet innen to dager	73 %
	2	Tildeling: 98,5 prosent av alle behandlingsklare <sup>12</sup> søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	92,2 %
	3	Betalingsutsettelse: 98,5 prosent av behandlingsklare <sup>13</sup> søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	97,1 %
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	51 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	9 dager
Vedtaks kvalitet	6	Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god	God

En nærmere omtale av hva Lånekassen har gjort i 2020 for å nå målene blir gitt nedenfor. I tråd med tildelingsbrevet oppgir vi resultater for behandlingstid og -status for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og sletting av renter. Vi gir også informasjon om andel helmaskinell behandling for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og sletting av renter.

#### 3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester

##### 3.1.1 Saksbehandling

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

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2020	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016
Behandlingstid <sup>14</sup>	1	Tildeling: 74 % av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager	73 %	73 %	73 %	71 %	67 %
	2	Tildeling: Andel av alle behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 35 dager	92,2 % <sup>15</sup>	91,6 %	94,9 %	94,5 %	98,5 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel av behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 26 dager	97,1 % <sup>16</sup>	99,2 %	99,0 %	97,7 %	95,5 %

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

12 Se fotnote 11

13 Se fotnote 11

14 Se fotnote 11 for forklaring på resultatkravene.

15 Bak andelen for tildelings søknader ligger en økning i behandlede saker, fra 601 200 i 2019 til 623 400 i 2020.

16 Bak andelen for betalingsutsettelser ligger en vesentlig økning i behandlede saker, fra 210 400 i 2019 til 345 400 i 2020.



Lånekassen startet året med større restanser innen manuell saksbehandling enn ønskelig. Søknader og henvendelser som handler om tildeling av lån og stipend blir alltid prioritert, men en del brevhenndelser om stipend og henvendelser om andre forhold har også i 2020 hatt litt lang saksbehandlingstid.

Første halvår ble tydelig preget av koronasituasjonen. For å ha kapasitet til å håndtere økt pågang av kunde-henvendelser og søknader ble bokontrollen 2020 avsluttet etter at en tredjedel av den planlagte kontrollen var gjennomført. Dette frigjorde nødvendig kapasitet til å håndtere ekstraordinære koronatiltak og bidro til at restansene var på tilnærmet normalt nivå før sommeren. I mai ble imidlertid en del søknader om støtte til studier i utlandet holdt igjen i påvente av en avklaring av regelverk knyttet til reisestøtte. Den samlede innkomsten av søknader om støtte i høysesongen, var også i 2020 utfordrende å håndtere innenfor målet om 35 dagers behandlingstid, uten at dette gikk utover behandlingen av brevhenndelser. I likhet med de seneste par årene, valgte vi å behandle en del brevhenndelser parallelt med søknader, da vår erfaring er at dette gir best samlet kundeopplevelse. Vi nådde dermed ikke målet om 35 dagers behandlingstid for søknader, men brevrestansen ved utgangen av året ble vesentlig redusert – noe som innebærer et akseptabelt restansenivå ved inngangen til 2021.

Søknader om betalingsutsettelse er i all hovedsak behandlet innenfor 26 dager, i samsvar med resultatkravet. I april og mai var det imidlertid særlig stor pågang fra tilbakebetalingskundene, som følge av utvidet mulighet for å søke om betalingsutsettelse under koronapandemien. For å unngå unødvendig manuelt arbeid, valgte vi å la en del av disse søknadene ligge i behandlingsskø noen ekstra dager i påvente av en systemløsning som kunne håndtere majoriteten av søknadene maskinelt. Dette bidro til at det ikke var mulig å nå resultatkravet for året. Samtidig er det i 2020 behandlet vesentlig flere søknader om betalingsutsettelse enn året før, og restansene for søknader om rentefritak er vesentlig redusert i løpet av året.

### 3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid for tildelingssaker i 2020 har vært lengre enn tidligere år. Årsaken til den lange behandlingstiden var til dels restanse ved inngangen av året, men skyldes også at flere søknader ble liggende litt lenge i behandlingsskø, spesielt i høysesongen hvor det er utfordrende å ha tilstrekkelig behandlingsskapasitet i en meget konsentrert inntømsperiode. For betalingsutsettelse ble den gode trenden brutt i 2020. Dette er en effekt av koronasituasjonen i første halvår.

Behandlingstiden gjennom høsten har vært på nivå med tidligere år. For søknader om sletting av renter fortsetter trenden med redusert behandlingstid etter at vi iverksatte ekstra tiltak høsten 2018, og restansen på dette området er redusert ytterligere gjennom 2020.

Tabell 5 Gjennomsnittlig behandlingstid

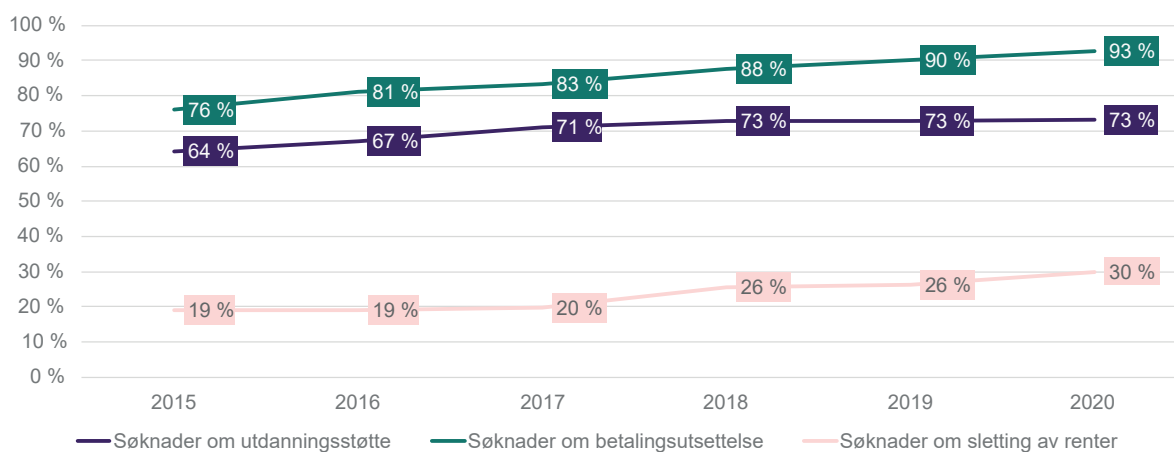
Sakstype	Resultat 2020	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016
Søknader om utdanningsstøtte	11 dager	11 dager	10 dager	11 dager	8 dager
Manuelle tildelingssaker – gj.snitt totalt	40 dager	39 dager	35 dager	36 dager	26 dager
Gj.snitt dager tilgjengelig for saksbehandling <sup>17</sup>	22 dager	23 dager	18 dager	20 dager	13 dager
Betalingsutsettelse	2 dager	1 dag	2 dager	3 dager	3 dager
Manuelle betalingsutsettelse	19 dager	14 dager	15 dager	18 dager	20 dager
Manuelle søknader om sletting av renter	83 dager	87 dager	103 dager	82 dager	45 dager

<sup>17</sup> Gjennomsnittlig behandlingstid totalt inneholder flere elementer, blant annet omfatter dette tid hvor vi venter på dokumentasjon/ respons fra kunden, og hvor lenge saken har hatt status «åpen» (vært tilgjengelig for saksbehandling). I tabellen har vi valgt å gi tilleggsinformasjon om utviklingen i det siste.

### 3.1.1.2 Helmaskinell behandling

En stor andel av Lånekassens søknader behandles helmaskinelt, noe som innebærer at søknaden ikke er innom en saksbehandler. Gjennom datautveksling med andre virksomheter, innhentes opplysninger vi trenger til behandling av søknaden, uten at kunden må levere inn dokumentasjon. Lånekassen henter opplysninger elektronisk fra blant annet Skatteetaten, lærestedene, Vigo, FS (studieadministrativt system som benyttes av læresteder) og Nav.

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



Lånekassen jobber for å øke andelen helmaskinelle saker ved å legge til rette for at vi kan hente inn stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter automatisk, og gjennom å forbedre løsningene våre. På alle saksområder er vi nå i en situasjon der videre økning av andelen helmaskinelle søknader uten regelendringer er svært krevende, og krever større utviklingstiltak, som både tar lang tid og krever betydelige utviklingsmidler. Årsaken til at andel helmaskinelle søknader om betalingsutsettelse og sletting av renter i 2020 er høyere enn normalt, skyldes spesielle lettelse i forbindelse med koronasituasjonen. Det forventes ingen videre økning i andelen helmaskinelle søknader i 2021.

En forutsetning for helmaskinell behandling er at søknadene kommer inn digitalt, og vi jobber derfor aktivt med å øke andelen nettsøknader. I 2020 var 98 prosent av alle søknader om betalingsutsettelse og 94 prosent av alle søknader om sletting av renter nettsøknader. Hovedårsaken til at noen kunder må bruke papirsøknad er at Lånekassen ikke tillater elektroniske søknader som inneholder personsensitive opplysninger. Hovedkanalen for selvbetjening, Dine sider, støtter ikke et høyt nok sikkerhetsnivå. I 2020 ble det påbegynt et arbeidet med sikte på å realisere et høyere sikkerhetsnivå på Dine sider. Dette vil etter planen bli ferdigstilt i 2021 og legger grunnlag for økt automatisering på lengre sikt.

### 3.1.2 Tilgjengelighet

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

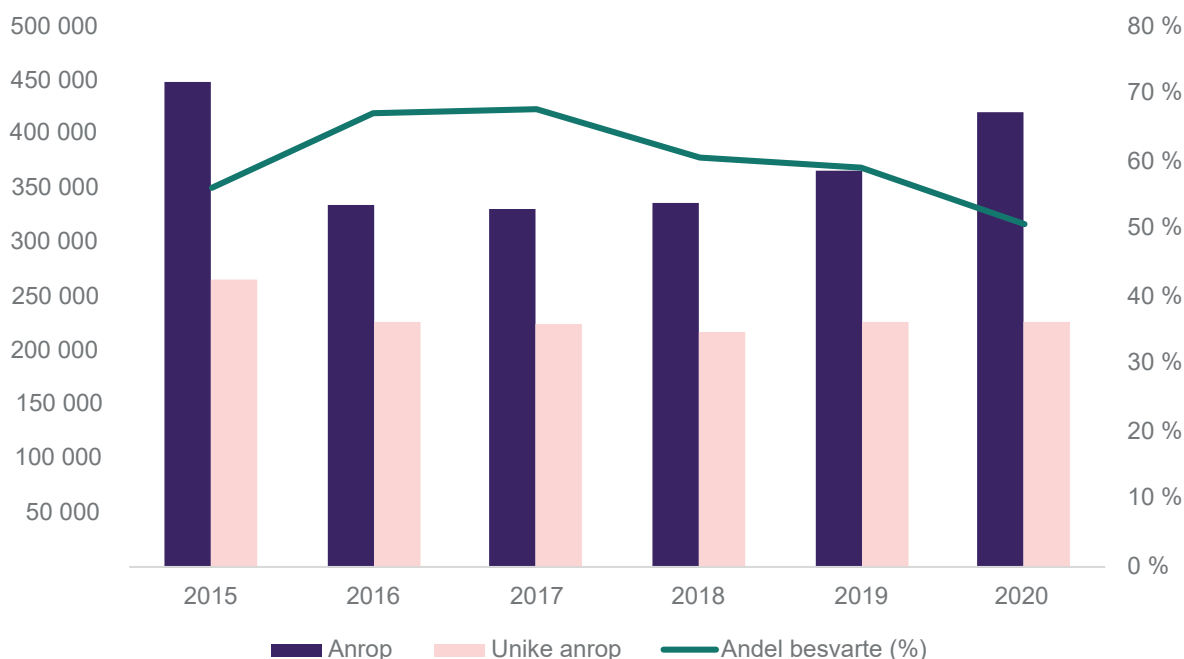
Tabell 6 Målbildet med resultater for svartid på henvendelser

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2020	Resultat 2019	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares	51 %	59 %	61 %	68 %	67 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje	9 dager	7 dager	7 dager	5 dager	5 dager

### 3.1.2.1 Telefonhenvendelser

Serviceivået på telefon i form av andel besvarte samtaler har som alltid variert gjennom året. For å nå resultatmålet for året på telefonhenvendelser og e-post, er det en forutsetning at det leveres godt på måleparameterne i årets første syv måneder. Denne perioden ble imidlertid vesentlig påvirket av koronasituasjonen i 2020, med mange henvendelser i april, knyttet til betalingsutsettelse og spørsmål om tilleggs lån korona i juni. I høysesongen var det mange kunder som ringte samtidig. I perioder med ekstra stor pågang blir det såkalt recall-effekt, der de som ikke får svar på første forsøk ringer om igjen. Totalt antall anrop økte dermed med hele 15 prosent i 2020, og vi nådde ikke resultatmålet for året med hensyn til andel besvarte henvendelser. Antall unike kunder som ringte var imidlertid tilnærmet identisk med året før, og 94 prosent av de unike henvendelsene fikk svar. Gjennom hele 2020 har kunder i telefonkø fått tilbud om å bli ringt opp igjen og beholde sin plass i køen. Om lag to tredjedeler av kundene som fikk tilbudet, valgte å bli ringt opp igjen. En slik løsning gir mer tilfredse kunder i perioder med telefonkø.

Figur 3 Antall anrop og andel besvarte anrop



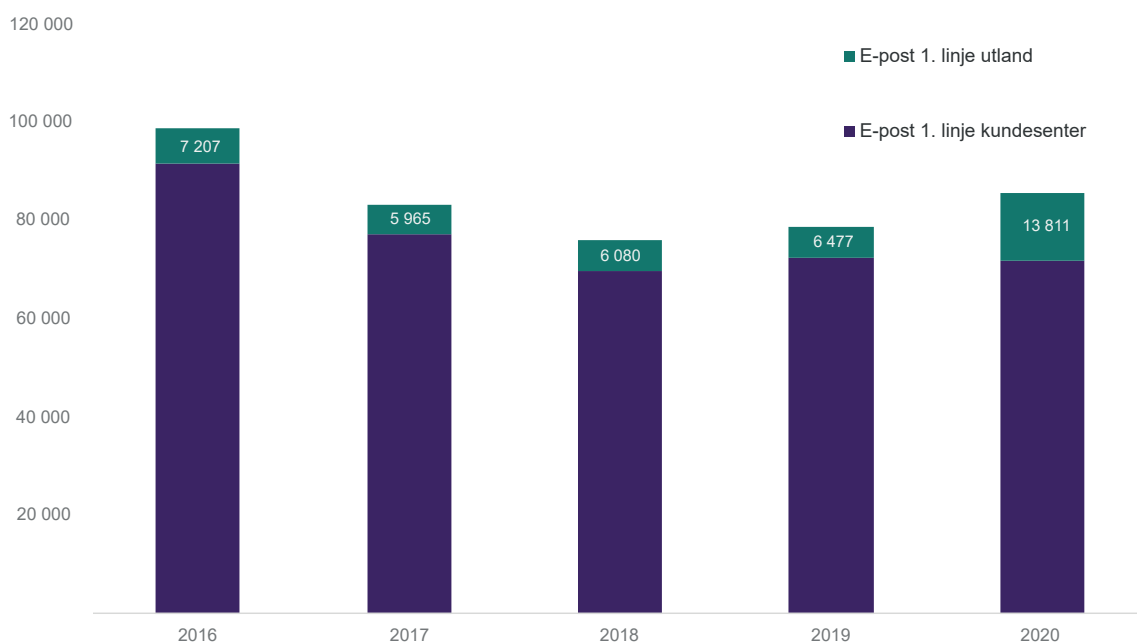
### 3.1.2.2 Henvendelser på e-post

Også inkomsten av e-post til kundesenteret var påvirket av koronasituasjonen i første halvår, hvor det kom inn 10 prosent flere e-poster. Dette var særlig merkbart i mars og april og var knyttet til kunder som hadde utfordringer med tilbakebetaling. Samlet for året var inkomsten av e-poster til kundesenteret omtrent identisk med året før. Når det er stor pågang til kundesenteret, prioriteres

telefonhenvendelser. Dette går på bekostning av e-post, som dermed blir liggende noe lenger og får økt behandlingstid. Særlig var dette merkbart i forbindelse med høysesongen og det er hovedårsaken til at resultatmålet for behandlingstid på e-post ikke ble nådd.

En del e-poster fra utlandsstudenter behandles ikke i kundesenteret, men rutes direkte til saksbehandlere med utlandskompetanse. Denne kategorien kunde-henvendelser økte til mer enn det dobbelte i 2020, og økningen var særlig merkbart i andre halvår.

Figur 4 Innkomne e-henvendelser til førstelinje



### 3.1.3 Kvalitetssystemet i saksbehandlingen

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

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

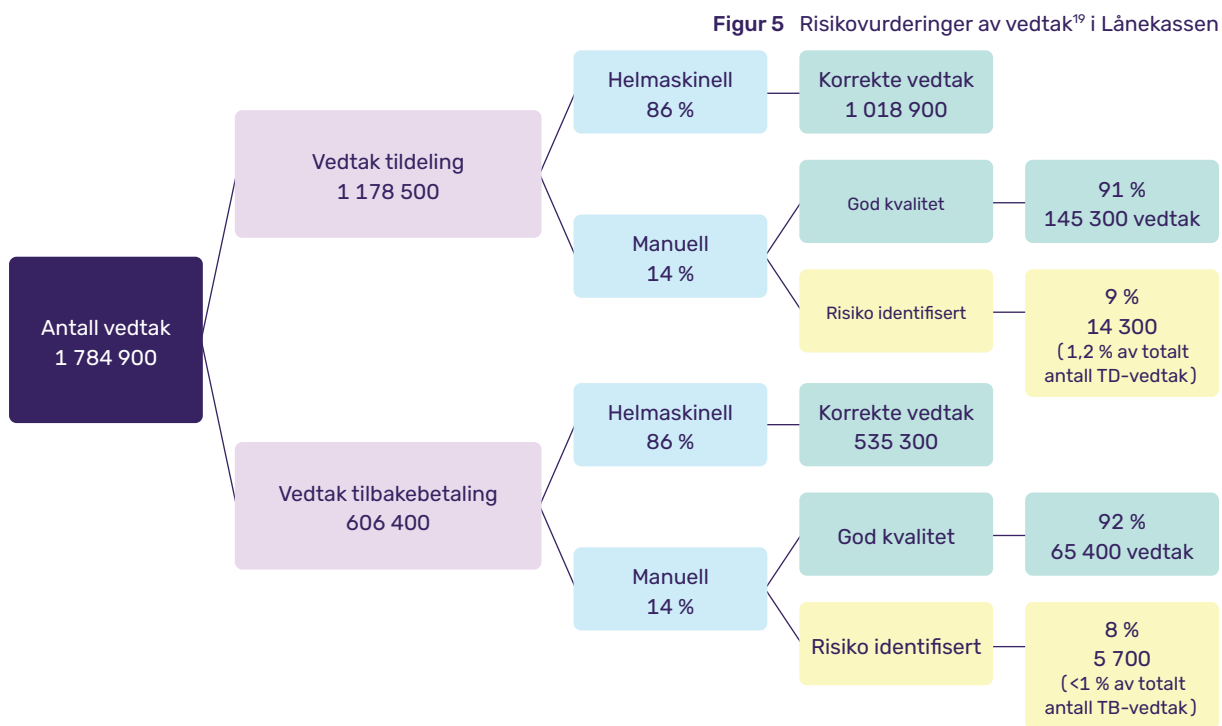
Lånekassen har i hovedsak dokumenterte prosesser og rutiner for endringer og tilrettelegging av nytt år for behandling av tildelings- og tilbakebetalingsøknader. I tilretteleggingsfasen oppdateres all informasjon om de ulike ordningene som brukes i dialogen med kundene og generell informasjon på lanekassen.no.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

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

<sup>18</sup> Lånekassen har i årsrapportene for 2012 og 2013 redegjort for de tiltakene og aktivitetene som er en del av den ordinære forvaltningen av utdanningsstøtteordningen som sikrer riktige vedtak til kundene. Vi viser derfor til disse rapportene ved behov for nærmere redegjørelse på disse områdene.

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

Av nærmere 1,8 millioner vedtak i 2020 var om lag 1,6 millioner helmaskinelle. Kvaliteten på disse vedtakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen, og selve saksbehandlingen. Kvaliteten på den manuelle saksbehandlingen vurderes også som meget god. Det er en risiko for kvalitetsbrist i de mest komplekse manuelle sakene. Årsakene til kompleksiteten er at det er mange steg i behandlingsprosessen, et komplisert faktagrunnlag med uklar dokumentasjon, og komplekse regler. Dette gjelder om lag 14 300 saker på tildelingsområdet, og om lag 5 700 saker på tilbakebetalingsområdet. Disse sakene utgjør imidlertid kun om lag én prosent av det totale saksomfanget (se boksene helt til høyre i figuren nedenfor).



### 3.1.3.1 Risikovurdering

Lånekassen gjennomfører årlig en risikovurdering av kvalitet i saksbehandlingen. I risikovurderingen for 2019 og 2020 har fokus vært på oppfølging av identifiserte risikoer fra tidligere år, knyttet til arbeidsprosesser som tilrettelegger for utvikling, implementering og stabil drift, samt krav til rolledeling, nøkkelkontroller, oppfølging og avvik og rutiner for å sikre læring.

<sup>19</sup> Lånekassen har helmaskinelle løsninger for betalingsvarsler ( faktura og purringer ). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i volumer i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultat for helmaskinelle saker ( fig. 2 ) av innkomne saker og for et mer begrenset utvalg sakstyper enn i denne illustrasjonen. Dette innebærer at andeler for helmaskinelle/manuelle saker ikke er sammenlignbart. Fra 2019 har volumet av vedtak økt, ved innføringen av gradsomgjøring ble de ulike bestanddelene ( vedtakene ) splittet for å gjøre det enklere for kunden å forstå hva som skjer. Frem til 2018 fikk kunden et felles vedtak for etterkontroll og omgjøring. Fra 2019 får kunden et eget vedtak knyttet til etterkontrollen av inntekt som viser om inntekten er innenfor grensene for å kunne få omgjøring. Hvis kunden ligger innenfor grensene vil vedkommende deretter få et omgjøringsvedtak når eksamensresultat for aktuelle periode er registrert, samt et eget gradsomgjøringsvedtak når en eventuell grad er oppnådd. I 2020 påvirkes volumene fortsatt av omleggingen tilknyttet gradsomgjøring. Tiltak for å hjelpe under den økonomiske krisen gir utslag, med økning i betalingssettelsler og tilleggs lån.

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

### **3.1.3.2 Kontroller**

Lånekassen skal motvirke misbruk av utdanningsstøtteordningen, og sikre at støtte ikke utbetales på feilaktig grunnlag. For å redusere risikoen for misbruk av utdanningsstøtteordningen, gjøres det løpende vurderinger på området. Kontrollarbeidet skjer både mot kunder og internt. De mest sentrale kontrollene er omtalt under, men det gjøres også kontroller gjennom blant annet å undersøke ekthet og riktighet av dokumentasjon innsendt av både kunder<sup>20</sup> og læresteder, kontroll av arbeidstilknytning for EØS-borgere og ettergivelse for enkelte lærerutdanninger og ved død. Det gjennomføres også kontroller på bakgrunn av innkomne tips.

#### **Bokontroll – forebygge feil omgjøring av lån til utdanningsstipend**

Lånekassen gjennomfører hvert år kontroll av at studenter har vært borteboere i undervisningsåret før lån omgjøres til utdanningsstipend. Kontrollen ble igangsatt for høst og vår 2019. Om lag en tredjedel av kundene som var trukket ut i kontrollen ble kontrollert, før arbeidet ble innstilt på grunn av kapasitetsutfordringer, som følge av koronatiltak. Lånene for vår og høst 2019 ble omgjort til utdanningsstipend høsten 2020, basert på kundens opprinnelige informasjon om sin bostatus.

Koronatiltakene vil også påvirke den planlagte kontrollen i 2021 for lån tildelt vår og høst 2020 fordi det er gjort unntak fra kravet om borteboerstatus i koronaperioden.

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

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

#### **Kontroll av tilleggsstipend ved nedsatt funksjonsevne (ekstrastipend)**

Lånekassen har som et kontrolltiltak tatt i bruk data om inntekt fra a-ordningen, for å kunne vurdere om ordningen med ekstrastipend er tilstrekkelig målrettet. Kontroll av om lag 6 500 kunder som mottok ekstrastipend i undervisningsåret 2018–2019 ble gjennomført i november 2019. Funnene viser at en betydelig andel (i overkant av 3 000 kunder) har hatt inntekt registrert i minst en måned i perioden de har mottatt ekstrastipend. Lånekassen vurderer nå hvordan kontrolltiltaket skal følges opp. Dette arbeidet må tuftes på risikovurderinger og ses i sammenheng med øvrige kontrollaktiviteter. Arbeidet med innretning av kontrollen i 2020 er nedprioritert på grunn av kapasitetsutfordringer som følge av koronatiltakene.

#### **Kontroll av tilleggs lån korona før omgjøring til utdanningsstipend**

Tilleggs lån korona ble fra mai 2020 tildelt studenter og elever som ved egenerklæring oppga å ha nedgang i arbeidsinntekt perioden 1. mars – 15. juni 2020. Antall mottakere per 30. september 2020 var 49 515, hvorav 47 526 var studenter (del 3) og 1 989 var elever (del 2).

Lånekassen gjennomførte høsten 2020 en stikkprøvekontroll av 1000 kunder som ble bedt om å fremlegge dokumentasjon for inntektsnedgang på grunn av korona tiltakene. Resultatene fra stikkprøven viser at vel 53 prosent av kontrollsakene ble godkjent, og en betydelig andel fikk avslag fordi de enten ikke svarte eller ikke sendte tilstrekkelig dokumentasjon innen fristen. Det forventes at

---

20 Ved utgangen av 2019 var det en kunde som er anmeldt for dokumentfalsk for utdanning i Norge.

en del av disse vil klage og sende inn dokumentasjon som fører til at avslaget blir omgjort. På denne bakgrunn er det besluttet å gjennomføre en kontroll av alle kunder som har mottatt tilleggs lån korona. Kontrollen vil gjennomføres i 2021.

### Stikkprøvekontroll av saksbehandling hos Skatteetaten

Lånekassen gjennomfører årlig en stikkprøvekontroll av saksporteføljen som er utkontraktert til Skatteetaten. Kontrollen omfatter rettslig og utenrettslig gjeldsordning, ettergivelse av fordringer som ikke anses mulig å inndrive, og foreldelse.

Hovedinntrykket etter gjennomført stikkprøvekontroll for 2020, er at Skatteetaten gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet når det gjelder hele saksporteføljen. Lånekassen har ikke funnet grunn til oppfølging av noen av sakene som er kontrollert.

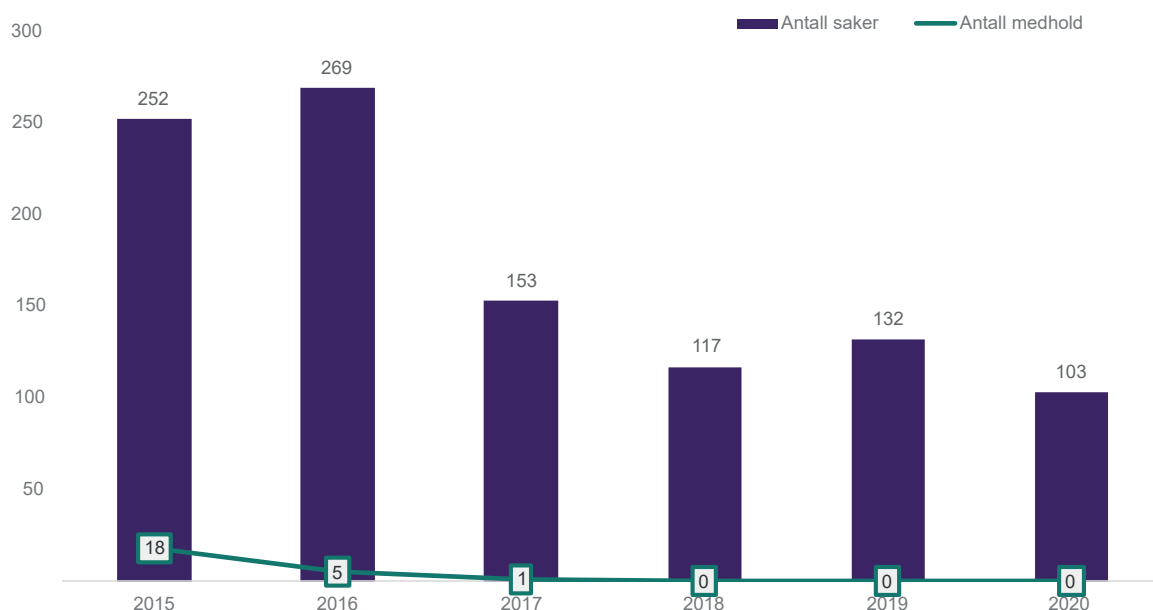
### Kontroll av tilganger

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

### 3.1.3.3 Klagesaker

Klagenemnda behandler klager på vedtak som er fattet av Lånekassen.

Figur 6 Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold



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

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

Saksområdene med flest klager i klagenemnda de senere årene er saker som gjelder betalingslettelser (betalingsutsettelse/sletting av renter), forsinkelse i utdanningen, omgjøring av stipend til lån på grunn av høy inntekt eller formue, og inntektsavhengig stipend (tidligere grunnstipend) for elever i videregående utdanning. Andre saker som har vært jevnt representert, er klager på avslag på søknader om sletting av gjeld ved uførhet og klager på avslag om søknad om støtte for utenlandske statsborgere.

Klagesakene på saksområdet betalingslettelse gjelder som oftest grensen for antall betalingsutsettelse, der klagerne har fått betalingsutsettelse i så lang tid som de har rett til. For å få videre betalingsutsettelse må de dokumentere rett til sletting av renter for samme periode. Klagerne har imidlertid gjerne for høy inntekt til at renter kan slettes, og de kan derfor heller ikke få betalingsutsettelse. Klagenemnda har også behandlet klager på konsekvensene av for sen betaling, f.eks. tillagte gebyrer ved puring eller renter som blir regnet etter forsinkelsesrenteloven.

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

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

Uføresakene handler ofte om at inntekten er for høy idet aktuelle året, f.eks. ved etterbetalinger. Søkere oppfordres til å søke for nytt regelverksår dersom inntekten blir lavere, men mange ønsker likevel å prøve saken sin for klagenemnda.

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

På de fleste av de nevnte saksområdene har det ikke vært betydelige variasjoner i antall saker de senere årene.

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

De seneste fire periodene viser at klagenemnda kun har gitt medhold i én sak. Generelt har klagenemnda støttet Lånekassens praktisering av regelverket og hatt få bemerkninger til Lånekassens praktisering av de ulike bestemmelsene. Klagenemnda legger i sin behandling betydelig vekt på konsekvent og langvarig praksis. Noe av forklaringen på at det ikke har vært medholdssaker kan være at det i noe mindre grad har vært behandlet saker som etter regelverket gir åpning for vurderinger av skjønsmessig karakter.

#### **3.1.3.4 Avvik**

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

Lånekassen fører oversikt over, og har rutiner for vurdering av, meldinger om avvik som også kan være brudd på personvernreglene. I 2020 var det to saker som ble meldt til Datatilsynet. Datatilsynet har lukket den éne saken, under henvisning til at Lånekassen har iverksatt hensiktsmessige tiltak og informert de berørte. Den andre saken er ferdigbehandlet hos Lånekassen, men er ikke lukket hos Datatilsynet. Denne saken er nyttet til feil i ID-porten, som driftes av Digitaliseringsdirektoratet og som omfatter mange offentlige virksomheter.



### 3.1.3.5 Oppfølging av Skatteetaten

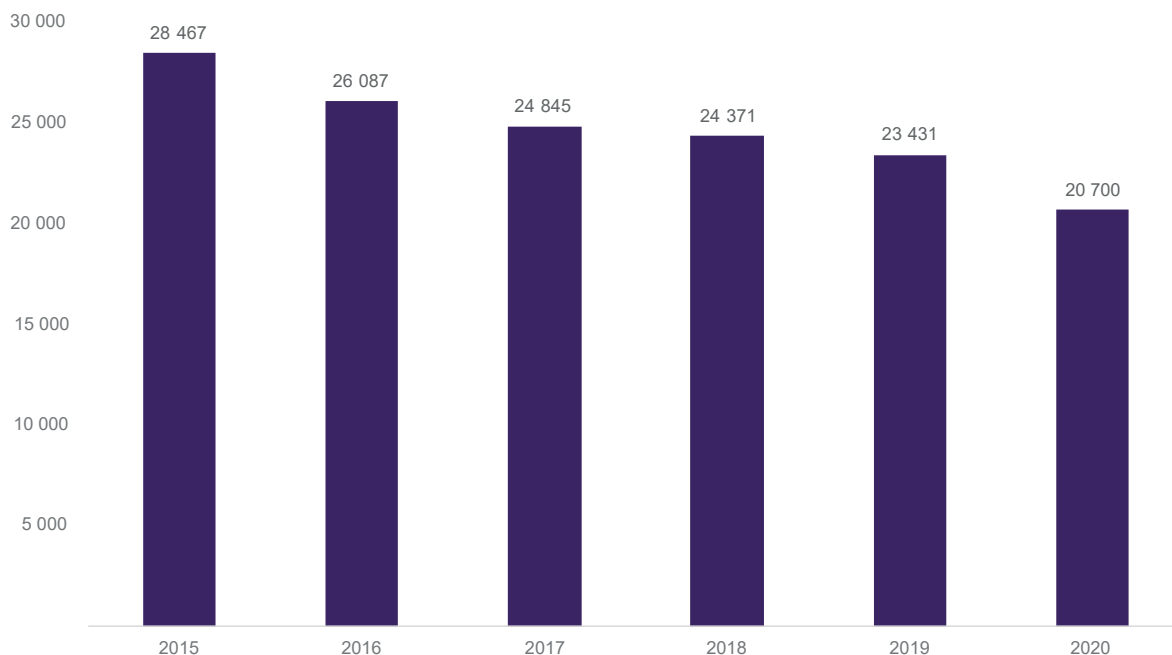
Lånekassen har utkontraktert innkreivingsarbeidet til Skatteetaten ved divisjon innkreivning, avdeling oppdrag (tidligere Statens innkreivingsentral). Dette omfatter innkreivning av misligholdt utdanningsgjeld og spesielle oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med Skatteetaten er avtaleregulert, og ble fulgt opp med statusmøter og et samarbeidsmøte. Etatene utvidet samarbeidet med å inngå en samarbeidsavtale om innkreivning av erstatningskrav i 2019.

For innkreivingsområdet arbeider Lånekassen for at innkreivd beløp for hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. Per 1. januar 2021 er det innkreivd et beløp tilsvarende 10,2 prosent av totalt utestående gjeld. Til sammenligning var prosentandelen 11,8 i 2019 og 12,2 i 2018.

I 2020 er det kreivd inn 428,4 millioner kroner, og dette beløpet er betydelig lavere enn i 2019. Lavere innkreivning skyldes at pandemien medførte stans i tvangsinnkreivning i en periode, flere permitteringer og høyere arbeidsledighet.

Ved utgangen av 2020 var det 20 700 kunder med oppsagt lån. Dette er et betydelig lavere antall enn i 2019. Nedgangen er større enn utviklingen har vist forutgående år, med lavere nivå på andelen som misligholder sitt utdanningslån. Dette kan skyldes at mange kunder har benyttet seg av ekstra betalingsutsettelse som tiltak i forbindelse med korona. Andelen kunder med oppsagt lån utgjør 2,8 prosent av alle tilbakebetalere.

Figur 7 Antall kunder med oppsagt lån



Gjennomsnittlig gjeld var 195 263 kroner. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøkning på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

### 3.1.4 Kundekommunikasjon

Da det ble klart at Lånekassen skulle ha ansvaret for ulike koronatiltak, ble det lagt vekt på å forventningsstyre elever, studenter og tilbakebetalere om hva som var relevant for kundeforholdet deres, om hvilke tiltak som ville komme, hva de skulle gjøre osv. Det var viktig å gi rask og samlet informasjon om de ekstraordinære koronatiltakene, og det ble opprettet en egen landingsside på lanekassen.no for dette formålet. Etter hvert ble koronainformasjonen strukturert mer i tråd med øvrig informasjon på nettsidene. Lånekassen brukte egne kanaler, media, læresteder og andre aktører for å

gi kundene informasjon. I tillegg til generell informasjon i åpne kanaler, fikk kundene også tilrettelagt informasjon på e-post og Dine sider. Lånekassen etablerte dialog med studentorganisasjonene både for å få nå ut med kundeinformasjon og for å få tilbakemeldinger på informasjonstiltakene.

Koronatiltakene som kom våren 2020, påvirket det planlagte kommunikasjonsarbeidet og ga oss nye problemstillinger. Samtidig som vi skulle informere om krisetiltak, skulle vi også informere og veilede om regelverksendringer og søkeprosess for studieåret 2020–2021. Vi måtte prioritere annerledes enn planlagt, og krisekommunikasjonen var preget av en rekke ad hoc avklaringer og tiltak.

I løpet av andre halvdel av 2020 ble det lagt vekt på å kommunisere om endringer i og videreføring av krisetiltak, blant annet informasjon om regler for avbrudd, forsinkelse og sykestipend.

### **Bedre informasjon til flyktninger**

Lånekassen har i 2020 samarbeidet med IMDi for å gjøre informasjon til målgruppen for flyktningstipendet lettere tilgjengelig. På grunnlag av samtaler med elever og ansatte i voksenopplæringen og andre innspill fra rådgivere ved skoler og i kommuner, er det utviklet nytt informasjonsmateriell på ulike språk, blant annet arabisk, somali, tigrinja og farsi. Disse språkene har vi tidligere ikke tilbudt informasjon på. En film om flyktningstipendet på flere språk er under produksjon. Alt materialet som er utviklet, skal tilbys fra lanekassen.no og fra IMDis fagressurs for introduksjonsprogrammet. I tillegg vil vi spre det gjennom sosiale medier og gjennom vår kontakt med læresteder og andre videreformidlere.

## **3.1.5 Virksomhetskommunikasjon**

### **3.1.5.1 Ekstern kommunikasjon**

Lånekassen har ambisjon om å delta i samfunnsdebatten, med innsikt om utdanningsstøtte.

Lånekassen har hatt debattinnlegg om nye ordninger for voksne, og ulike aktiviteter for å komme på med budskap knyttet til kompetansereformen og mobilitetsmeldingen. Det er lagt et grunnlag for fremtidig arena for deling av innsikt gjennom frokostmøter og lignende. Lånekassen lanserte også utrulling av saldo studiegjeld i nett- og mobilbank.

Mye kapasitet har gått til krisekommunikasjon og håndtering av koronatiltak. Det er både lagt vekt på god kundekommunikasjon gjennom egne og andres kanaler, og strategisk kommunikasjon for å synliggjøre innsikt knyttet til de ekstraordinære tiltakene.

### **3.1.5.2 Internkommunikasjon**

En viktig oppgave for internkommunikasjonen i 2020 var implementeringen av ny virksomhetsstrategi. Dette er fulgt opp gjennom blant annet nyhetssaker og allmøter.

Koronasituasjonen ga også helt nye behov. Det ble etablert en egen informasjonsside om korona på intranett, samt en kanal for spørsmål. Det ble også lagt til rette for engasjement på tvers i organisasjonen, blant annet en hjemmekontorstafett. En måling gjort i desember 2020 viste at ansatte var tilfredse med informasjonen og digitale sosiale tiltak.

### **3.1.5.3 Klarspråk**

Lånekassen legger stor vekt på å bruke et klart, korrekt og brukertilpasset språk i alle tekster vi produserer, både for intern bruk, og for kunder og samarbeidsparter. Vi har god kompetanse på klarspråk, og vi har bygd språklige gjennomganger inn i våre rutiner, slik at vi sikrer at kundetekstene kommuniseres på best mulig måte.

### **3.1.5.4 Visuell profil**

Lånekassen har i løpet av året innført ny visuell profil og ny logo på de fleste flater. Utrulling har skjedd gradvis i forbindelse med andre oppdateringer av systemene, og vil fortsette også i året som kommer.

## 3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene

Lånekassen har et overordnet mål om å forvalte studiestøtteordningene effektivt og sikkert.

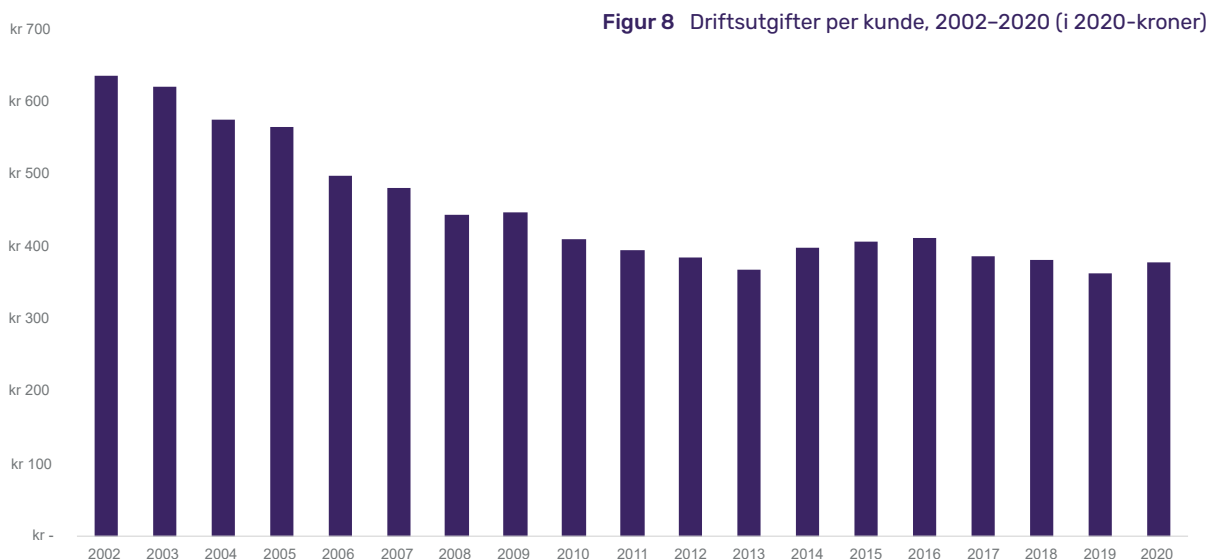
Kunnskapsdepartementet har i tillegg pekt på strategiske utfordringer og satsingsområder for Lånekassen gjennom tildelingsbrevet. Dette knytter seg særlig til at vi skal fortsette digitaliseringsarbeidet vårt, ha fokus på god kvalitet og økt effektivitet. Videre skal vi fortsette å omstille organisasjonen, og vi er bedt om å prioritere utredningsarbeid for videre utvikling av utdanningsstøtteordningene.

Lånekassens strategiske ambisjoner er at vi skal levere helhetlige, enkle og raske tjenester til kundene og at vi skal finne effektive måter å løse fremtidens utfordringer på. Effektivisering er derfor vesentlig for at vi skal nå disse ambisjonene i strategien vår. Det jobbes kontinuerlig med å optimalisere og effektivisere alle arbeidsprosesser. Effektivitet og sikker forvaltning handler om helheten; om styring og kontroll, kommunikasjon og informasjon, arbeidsprosesser og systemer og om innovasjon og langsiktighet. Å lage et klart skille mellom effektivitet, sikker forvaltning og de øvrige områdene som er beskrevet i denne årsrapporten, er derfor ikke hensiktsmessig. For eksempel omtales strukturer og prosesser som bidrar til både sikker og effektiv forvaltning i kap. 4 om styring og kontroll. Hvordan vi tenker effektiv ressursbruk i kundetjenestene våre, er beskrevet under overskriften «Brukervennlige, raske og korrekte tjenester».

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

### 3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet

Lånekassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid over mange år. I figuren under vises driftsutgifter (som er det samlede utgiftsnivået for virksomheten) per kunde i perioden 2002–2020<sup>21</sup>.



Fra 2002 til og med 2013 har det vært en gradvis reduksjon i driftsutgifter per kunde. Fra 2014 til 2016 økte driftsutgifter per kunde litt, mens kostnaden igjen reduseres fra 2017 til 2019. I 2020 skyldtes økningen ekstraordinære forhold, som omtales under.

Økningen fra 2014 til og med 2016 var forventet. Økningen skyldtes primært økte forvaltingskostnader etter innføring av nytt saksbehandlingssystem i 2014, innføring av bokkontroll i 2015 og innføring av 11 måneders studiestøtte i 2016. Det ble gitt økte driftsbevilgninger som følge av dette. Disse kostnadsøkningene knytter seg til nye oppgaver som krever økte ressurser, og budsjettet ble noe styrket fra 2015 for å sikre effektiv og god drift av nye IKT-systemer.

21. Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.

Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektivitet, og ønsker å omdisponere betydelige midler fra drift til utvikling på varig basis ved å effektivisere driften. Det skilles ikke mellom utgifter til ren drift og utgifter til mer utviklingspreget aktivitet, så en slik endring vil ikke vises i figuren over. En dreining av ressurser fra drift til utvikling er helt sentralt for å kunne møte departementets forventninger til at IKT-systemene får lang levetid og at virksomheten kan løfte seg ytterligere overfor våre kunder etter LØFT. Kundeforventingene er i stadig endring, noe som krever at Lånekassen selv må avsette ressurser til utvikling.

Imidlertid må vi konstatere at det i perioder har vært krevende å realisere gevinster av utviklingstiltak i like stor grad som forventet. Delvis har gevinstberegningene vært noe optimistiske, delvis har noe av gevinsten gått med til å håndtere omstilling og kompetanseoverføring knyttet til den pågående endringen i kontorstrukturen.

Vi hadde i 2019 og i 2020 sammenfall av flere ekstraordinære kostnader, blant annet flytting til nye lokaler for flere av kontorstedene og anskaffelse av nye IT driftsavtaler. Pensjonsutgiftene økte vesentlig fra 2019 og en ytterligere økning kom i 2020. Videre vil det være et stort behov for vedlikehold og utskifting av deler av kjernesystemene de nærmeste årene. På grunn av stramme økonomiske rammer i tiden som kommer, har Lånekassen blant annet innført porteføljestyling, hvor fokus er på mer langsiktig og helhetlig prioritering og gevinstrealisering.

### **3.2.2 Nye lokaler for hovedkontoret, Trondheim og Ørsta**

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

Tromsø flyttet inn i mindre lokaler for den resterende omstillingsperioden i 2019<sup>22</sup>. Ørsta flyttet inn i nye lokaler i 2019, mens Trondheim og hovedkontoret flyttet i 2020.

Lånekassens flytteprosesser er et organisasjonsutviklingsprosjekt, hvor vi tilpasser dagens arbeidsformer for å bedre kunnskapsdeling og samhandling. Flyttingen for Oslo kom samtidig med nedstenging av kontorene på grunn av koronasituasjonen. Det har ført til at for Oslo har vi lyktes med utflytting fra Økern og innflytting på Helsfyr, men har ikke tatt lokalene i bruk som planlagt og heller ikke gjennomført de planlagte tiltakene. Digitale plattformer har blitt brukt for å gjennomføre enkelte kompetanse- og organisasjonsutviklingstiltak.

### **3.2.3 Muliggjørende teknologisk plattform og støttetjenester**

#### **3.2.3.1 Tilgjengelighet på IT-systemene**

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 2020 var tilgjengeligheten på IT-systemene til sluttbruker i gjennomsnitt 99,95 prosent, som er noe bedre enn i 2019. Det er også over kravene i våre kontrakter med leverandørene, og godt over Lånekassens minimumskrav, som er 99 prosent.

#### **3.2.3.2 Transformasjon til sky**

Eksisterende driftsavtaler gikk ut i slutten av 2018, men ble forlenget frem til sommeren 2020. Prosjektet for anskaffelse av nye driftspartnere startet med anskaffelse av parallelle rammeavtaler på fire forskjellige tjenesteområder:

---

<sup>22</sup> Tromsø flyttet inn i mindre lokaler, samtidig som de ble underlagt Trondheimskontoret.

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

### **Rammeavtalene ble signert i 2018.**

I 2019 ble det gjennomført mini-konkurranser under rammeavtalene og signert to driftsavtaler (tjenesteområde 2 og 3) med Sopra Steria, som fikk driftsansvaret for alle Lånekassens IT-systemer. I tillegg ble det gjennomført en mini-konkurranse og signert en avtale om løpende tjenestekjøp av sikkerhetstjenester (tjenesteområde 4) med Accenture.

Prosjektene for etablering av disse avtalene ble startet i desember 2019 og migreringen til Microsoft Azure som ny plattform ble ferdigstilt i mai 2020. Med dette er alle Lånekassens IT-systemer i offentlig sky.

I første driftsfase etter migrering til Microsoft Azure, var det noe ustabilitet, noe som er forventet etter en så stor endring, men fra juli har tilgjengeligheten vært like god som før, og responstiden noe bedre enn tidligere. Tilbudte tjenester i skyplattformen blir stadig forbedret og åpner for nye muligheter. Som en konsekvens av dette, jobbes det kontinuerlig med optimalisering og forbedringer på mange områder. Plattformen gir oss også mye bedre innsikt i løsningen enn tidligere, spesielt på informasjonssikkerhetsområdet.

Driftskostnadene for første sammenlignbare måned var ca 4% høyere enn tidligere, men varierer i større grad enn tidligere etter forbruk, og krever en kontinuerlig optimaliseringsprosess. Mål relatert til tid og kvalitet ble nådd og prosjektet ble gjennomført innenfor gjeldende budsjett. Alt i alt er resultatene fra prosjektet svært gode.

### **3.2.3.3 Dataplattform og støttetjenester for dataforvaltning**

I 2019 ble det utarbeidet en rapport med anbefalte tiltak for veien videre med avansert analyse i Lånekassen. Dette var tiltak av både organisatorisk, prosess og teknologisk art. De teknologiske tiltakene anbefalte å etablere en ny dataplattform med analysebenk for datautforskning og en arkitektur for sikker og formålsstyrt tilgang til dataprodukter for sekundær- og viderebruk. En utvidelse Lånekassens løsninger med funksjonalitet slik vi finner i en dataplattform, ble sett på som nødvendig erfaring og et solid utgangspunkt for arbeid med videre transformasjon av saksbehandlingssystemet Modulis. Arbeidet ble i andre kvartal påbegynt som en parallell aktivitet til siste fase av etableringsprosjekt for overgang til ny driftsplattform i Azure og utviklingstiltak for å imøtekomme behov for nye tjenester som følge av korona. Ved utgangen av 2020 ble den nye løsningen gjort klar til bruk.

Løsningen anses som første fase av videre arbeid innenfor avansert analyse, hvor nyetablerte analyserom for datautforskning, innsiktsproduksjon og modellbygging er den primære arbeidsflaten. Løsningen ivaretar muligheten for viderebruk av data på tvers av Lånekassens produktområder og legger til rette for utveksling av data for analyse med andre virksomheter. Dataplattformen slik den er etablert, danner også grunnlag for modernisering av Lånekassens eksisterende datavarehus.

Avtale for metadatakatalog ble fornyet i 2020 og det har vært gjort utprøving av integrert datakatalogløsning.

### **3.2.3.4 Ny arkivløsning administrativt arkiv**

Lånekassens skystrategi og arbeidet med nye driftsavtaler lå til grunn for at vi i 2018 så på mulighetene for å skifte arkivsystem.

Overordnede mål for anskaffelsen var å sikre en enkel og funksjonell løsning for effektiv arkivering, samt mulighet for integrasjon mot Office 365 for enklere og bedre dokumentfangst fra den nye samhandlingsplattformen. Den nye løsningen skulle også ha lavere vedlikeholdskostnader enn tidligere arkivsystem Public 360.

## **Ny arkivløsning for administrativt arkiv (Documaster) ble innført i 2. kvartal i 2020.**

Nytt arkivsystem fungerer som en ren arkivkjerne og dekker minimumsbehovene for arkivering og vedlikehold, samt støtter brukervennlig og arkivfaglig korrekt overføring av dokumenter mellom Sharepoint/Office 365 og Documaster.

### **3.2.4 Produkt- og forretningsutvikling**

Før det iverksettes strategiske tiltak, utforskes, utredes, analyseres og estimeres mulige effekter og kostnader ved alternative tiltak og aktiviteter. Lånekassens arbeid med produkt- og forretningsutvikling har både en kortsiktig og langsiktig tidshorison. Da koronasituasjonen slo til i mars 2020, ble utviklingsagendaen til Lånekassen brått endret, med helt nye ordninger, regelverk og tjenester som måtte utvikles eller videreutvikles på rekordtid. Krisetiltakene med utvidet søknadsfrist, tidligere utbetaling enn normalt, tilleggslån, ekstrastipend og endringer i muligheter for betalingsutsettelse hadde betydelig påvirkning på Lånekassens utviklingsmiljø som helhet.

Parallelt med utvikling av koronatiltak, i tett samarbeid med Kunnskapsdepartementet, har Lånekassen i 2020 også hatt fokus på prioritert og tverrfaglig utrednings- og analysearbeid, og levert nye tjenester til kunder, også utover koronatiltakene. I det følgende beskrives større arbeid innen produkt- og forretningsutvikling gjennomført i 2020.

#### **3.2.4.1 Utvikling og forbedring av digitale kundetjenester**

Forbedringer i kundetjenestene skal bidra til at kundene får en bedre opplevelse i møte med Lånekassen. Dette skal sikres gjennom at relevant informasjon for kundene er mer tilgjengelig, at det blir enklere å søke og/eller få raskere svar, samtidig som det skal bidra til en mer effektiv prosess internt i behandlingen av søknadene. I 2020 har vi prioritert mye ressurser inn i arbeidet med ny lanekassen.no. I tillegg har det blitt gjort flere løft og løpende forbedringer av både Dine Sider og nettsøknadene.

##### **Nye lanekassen.no.**

Hoveddelen av utvikling og lansering av nytt nettsted, foregikk i 2020. Det nye nettstedet representerer en stor modernisering sammenlignet med det gamle, både med tanke på universell utforming, mobiltilpasning, strukturering og sortering av innhold og nye grafiske og funksjonelle virkemidler. Endringene som er gjort på nettstedet gjør Lånekassen bedre rustet til å følge kundenes forventninger til våre digitale tjenester, og er mer fleksibelt og tilpasningsdyktig når det skjer endringer i regelverk eller praksis. På tampen av 2020 ble prosjektet med å få nye nettsider for lærestedsansatte startet. Disse sidene skal være klare i løpet av første halvår av 2021.

##### **Dine Sider**

Lånekassen opplevde en stor vekst i besøk på Dine sider i 2020. Noe av årsaken til den store økningen, er at Dine sider ble benyttet til søknad om tilleggslån i forbindelse med korona, og til å kontrollere de samme kundene i ettertid. Dine sider fikk oppdatert design på høsten, slik at sidene er likere lanekassen.no.

Lånekassen har i 2020 også jobbet med å få på plass sikkerhetsnivå 4, et arbeid som skal fullføres i 2021. Flere tiltak som kan gi bedre kundeopplevelse når vi får sikkerhetsnivå 4 på Dine sider er beskrevet og gjort klar til utvikling.

#### **3.2.4.2 Nettsøknader**

Fra studieåret 2020–2021 ble det innført en ny ordning med tilleggslån til søkere over 30 år og søkere med barn. For å tilpasse søknaden om lån og stipend til høyere og annen utdanning til det nye regelverket, ble det opprettet en ny side i søknaden. Her har vi samlet alle spørsmål om hva kunden søker om av lån og stipend, og informasjon om omgjøring. I studieåret 2020–2021 ble det også mulig å søke om foreldrestipend for de som nettopp har fullført en grad. Søknaden om foreldrestipend ble endret til også å inkludere denne gruppen søkere. Tekster i søknaden for høyere utdanning ble endret flere ganger i løpet av året på bakgrunn av koronaregler for bostatus og opphold på lærested i utlandet.

### 3.2.4.3 Universell utforming

Lånekassens tjenester skal møte kravene til universell utforming, og være forståelige og enkle å bruke. Lanekassen.no er utviklet på en moderne plattform som er tilrettelagt for universell utforming. Nettstedet tilbyr en bedre brukeropplevelse for kunder som bruker hjelpemidler til å navigere på nettstedet.

Lånekassens søknader ble utviklet før forskriften om universell utforming ble vedtatt. Hovedfokuset i arbeidet med søknadene i 2019 og 2020 har derfor vært å gjøre tilpasninger til kravene om universell utforming for skjema. I tillegg er fargene i søknadene endret til å harmonisere med nye lanekassen.no.

### 3.2.4.4 Tilrettelegging for mer effektiv saksbehandling

Majoriteten av sakene Lånekassen behandler er automatiserte. Likevel behandler saksbehandlerne et stort antall saker. Manuell saksbehandling er tidkrevende. I tillegg til å fornye og forbedre tjenester og saksbehandling som allerede er digitalisert, ønsker Lånekassen også å gjøre denne delen av saksbehandlingen mer enkel, enhetlig og effektiv. I 2020 sluttførte Lånekassen en helhetlig gjennomgang og kartlegging av saksbehandlingsområdet. Arbeidet har resultert i flere tiltak som er iverksatt i 2020 eller vil bli iverksatt i 2021.

### 3.2.4.5 Ny saksmodul

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

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

Lånekassen etablerte i 2018 et konsept for ny manuell saksbehandlingsmodul utenfor P360. Siden den gang har Lånekassen flyttet hele kjernesystemet over på ny teknologisk skyplattform (Azure), og noen av teknologiene, som siden 2008 har ligget til grunn for utvikling av Lånekassens kjernesystem, er ikke lenger like relevante for fremtidens moduler. I 2020 ble det derfor gjennomført et forprosjekt for å avklare grunnleggende teknologiske valg for ny saksmodul. Planen for utskifting av hele P360, samt for gjennomføring av første utviklingstrinn med etableringen av Ny saksmodul, ble også revidert.

På bakgrunn av utfordringene Lånekassen har med P360, samt kritiske avhengigheter mellom Ny saksmodul og mulige fremtidige satsninger, har Lånekassen fått midler i 2021 til å starte gjennomføringsfase 1.

### 3.2.4.6 Økosystem og samarbeid med andre aktører

I 2020 ble Lånekassen enig med Bits og bankene om utformingen av «Saldo på studielån» som en ny tjeneste via Digitalt Samarbeid Offentlig Privat (DSOP-samarbeidet)<sup>23</sup>. Utviklingen av tjenesten startet opp i mars, men ble utsatt pga. prioritering av koronatiltak, før det igjen ble gjenopptatt raskt etter at Lånekassen hadde gjennomført koronatiltakene. Mot slutten av juni var første bank på løsningen i produksjon. Offentlig lansering skjedde 13. august med statsråd Henrik Asheim, sammen med representanter fra BITS, DSOP og Sparebanken 1. Ved utgangen av 2020 hadde omlag 110 000 kunder i Sparebanken 1 tatt i bruk løsningen. I løpet av 2021 forventes det at er flertall av norske banker har tatt i bruk løsningen.

I 2020 automatiserte Lånekassen overføring av utvalgte kundedata til Husbanken. Husbanken har hjemmel for å sjekke at kundene ikke mottar studielån samtidig som de mottar bostøtte fra Husbanken.

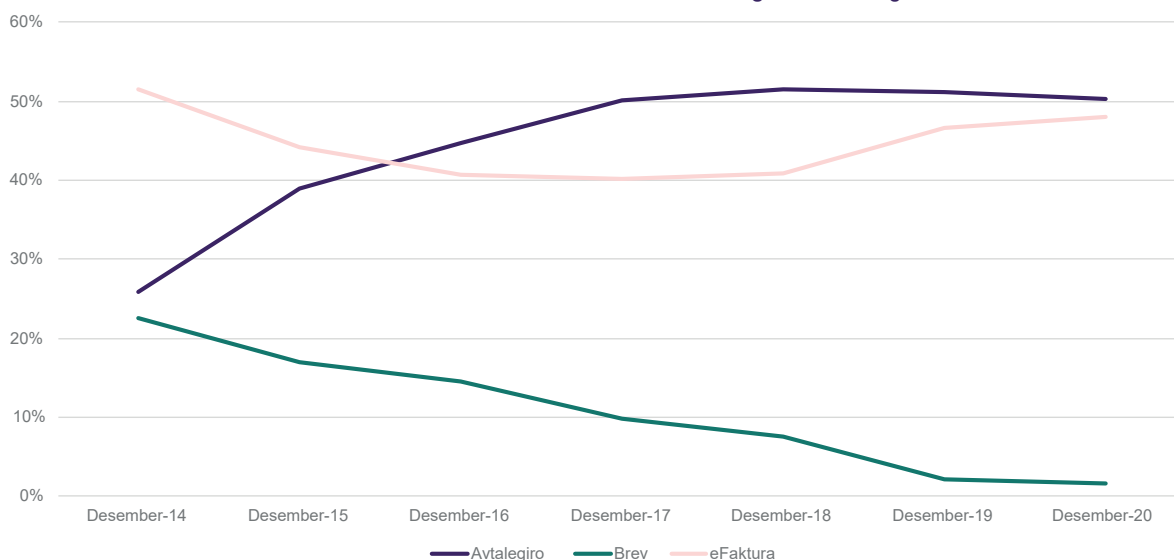
---

<sup>23</sup> Digitalt Samarbeid Offentlig Privat (DSOP) ble etablert i 2016 av Brønnøysundregistrene, Skatteetaten og Finans Norge. Partene vurderte at et samarbeid om enkelte konkrete prosjekter kunne gi betydelige samfunnsøkonomiske gevinster. DSOP dreier seg om å effektivisere utveksling av informasjon som en part har behov for. Samarbeidet bygger på en porteføljetankegang der innsats og nytte for partene skal balanseres over tid. I samarbeidet er det sentralt at gevinstene fra ulike samarbeidstiltak i DSOP over tid skal tilfalle finansnæringen, innbygger og statlig sektor.

### 3.2.4.7 Elektronisk varsling på tilbakebetalingsområdet

Lånekassen har lenge jobbet for en høyest mulig andel elektronisk varsling. Kun 1,6 % av regningene ble sendt som brev i desember 2020, og kun 4 % av nye tilbakebetalere fikk sin første regning som brev. Den lave andelen brev skyldes at Lånekassen i 2017 tok i bruk e-faktura 2.0, innførte en ny kundeoppgave i mars 2018, samt introduksjonen av Vipps Efaktura i mars 2019. Tiltakene gav en umiddelbar effekt og har ført til at brev nå er unntaksregelen.

Figur 9 Betalingsform for forfallene i desember



### En mer datadrevet virksomhet – analyse og informasjon, innsikt og kunnskap Maskinlæring og kunstig intelligens

Ved inngangen av året ble det gjennomført noe utprøving med kategorisering av skriftlige henvendelser fra kunder ved hjelp av maskinlæring. Arbeidet viste gode resultater. Eksisterende miljø og verktøy for avansert analyse ble videre utviklet i forbindelse med bytte av driftsleverandør og etablering av dataplattform med tilhørende nytt skarpt utviklingsmiljø for avansert analyse. I perioden juni til desember bistod analytikere med design, innføring og verifikasjon av det nye miljøet, med utgangspunkt i kravspesifikasjon utformet i 2019.

### Datavarehus og BI

I 2020 lanserte Lånekassen Innsiktsportalen, hvor de ansatte får fri tilgang til data og analyser om ordningene, kundene, selvbetjeningsløsninger og øyeblikksbilder fra driften. Videre har Lånekassen lagt til kundedimensjon i datavarehuset for å få mer innsikt generelt og for det videre arbeidet med ordningsanalyse, samt svar på bestillinger fra Kunnskapsdepartementet.

I arbeidet med data.lanekassen.no har Lånekassen gjort forarbeidet med å bevege oss bort fra å bruke Excel som datakilde, til å bruke datavarehuset. Dette er mindre tidkrevende å vedlikeholde og gjør det enklere å lage rapporter til data.lanekassen.no (offisiell statistikk).

### Orden i eget hus

Lånekassen har fra tidligere år hatt relativt god kontroll på rapportering inn mot data.norge.no, og har i 2020 i hovedsak arbeidet med interne områder innenfor orden i eget hus. Nytt av året er at arbeidet med begrepsarbeid i større grad har blitt gjort eksplisitt og at vi har blitt i stand til å formalisere intern standardisering av begreper på en slik måte at disse også dokumenteres til felles datakatalog. På andre områder arbeides det med å heve kvaliteten på intern kunnskapsforvaltning inn mot vår egen metadatakatalog, og vi prioriterer forløpende å utbedre spesifikke interesseområder avhengig av kapasitet og utførte og forventende endringer.



### 3.3 Utvikling av utdanningsstøtteordningene

Lånekassen bidrar til å utvikle utdanningsstøtteordningene gjennom å gi kunnskapsbaserte råd til Kunnskapsdepartementet og andre interessenter om utviklingen i utdanningsstøtteordningene vurdert opp imot formålene. Arbeidet knytter seg bl.a. til utarbeidelse av statistikk, budsjettberegninger, innspill til regelverksendringer og andre utredninger.

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

Også i 2020 har Lånekassen mottatt flere store bestillinger knyttet til ulike politikktviklingsprosjekter i Kunnskapsdepartementet. 2020 ble imidlertid et unntaksår hvor store deler av utviklingsressursene på ordningssiden ble bundet opp i tiltak knyttet til den pågående pandemisituasjonen. Flere tiltak måtte utredes og vurderes på svært kort tid. I 2020 fikk blant annet studenter og elever som tapte inntekt på grunn av pandemien, tilbud om et tilleggs lån hvor deler av lånet kunne gjøres om til stipend gitt inntektstap i en nærmere angitt periode. Det ble videre gjort unntak fra inntektsgrensene for enkelte grupper som fikk ekstra inntekt for arbeid direkte knyttet til pandemien, slik at disse kunne få gjort om lån til stipend, selv om inntekten oversteg inntektsgrensene i forskrift om utdanningsstøtte. Alle elever og studenter som fikk lån som borteboere, men som måtte flytte midlertidig hjem til sine foreldre, ble regnet som borteboere. Det ble også åpnet for å gi ekstra betalingsutsettelse utover de 36 utsettelsene som kan gis til vanlig. Med dette bakteppet, måtte noe av det planlagte utviklingsarbeidet skyves på, i god dialog med eier.

I hvilken grad tiltakene rettet mot elever og studenter som på ulike måter ble truffet av pandemien, traff brukergruppene godt nok, og om de var tilstrekkelig kalibrert mot behovene, er imidlertid for tidlig å si. Her blir i første rekke kontrollene som gjennomføres av tilleggs lånet vesentlig for å frembringe kunnskap. Omfanget av utredning i forkant av iverksettelse ble imidlertid styrt av behovet for å iverksette tiltak raskt.

Videre har Lånekassen fått et større og mer helhetlig ansvar for arbeidet med forskriftene til utdanningsstøtteleven. Lånekassen har nå en sentral rolle i forarbeidet før regelverksendringer. Forskriften om utdanningsstøtte er revidert slik at den fra og med 2020 regulerer søkerens rettigheter og plikter mer overordnet og legger vekt på brukervennlighet.

Vi etablerte en ny arbeidsgruppe som skal jobbe med å analysere studiestøtteordningene mer inngående. Ved blant annet å se på bruk av ordningene, effekter og formålseffektivitet. Dette arbeidet er en viktig del av å videreutvikle Lånekassens direktoratsrolle. Gruppen startet reelt sett opp høsten 2020. Per nå har det blitt utarbeidet to innsiktsnotater; ett om effekter av endringer i tilleggsstipendlisten og ett om effekter av støtte til språklig tilrettelegging.

Regjeringen la høsten 2020 frem stortingsmelding om studentmobilitet, hvor det overordnede målet er at internasjonal studentmobilitet i enda større grad enn i dag blir en integrert del av studiene og vil føre til økt kvalitet i utdanningen. I forkant av meldingen leverte Lånekassen innspill til Kunnskapsdepartementet, hvor vi blant annet ga flere alternativer til hvordan utdanningsstøttereguleringen kan endres for å styrke insentiver til økt mobilitet. Vi pekte også på nødvendigheten av å gjøre grundige analyser av årsakene til at ikke flere studenter tar utdanning i utlandet som en del av norsk grad, og i hvilken grad studiefinansiering kan være et effektivt virkemiddel for økt internasjonal studentmobilitet.

Vi leverte også innspill til den kommende stortingsmeldingen om videregående opplæring, hvor både innhold og struktur i videregående opplæring skal vurderes.

Som en del av Kompetansereformens satsinger (Meld. St. 14 (2019-2020)) ga Lånekassen innspill til Kunnskapsdepartementet om mulige alternative tiltak for å bidra til gode rammebetingelser for finansiering av utdanning for en mangfoldig studentpopulasjon.

Både omfanget av ytelser og innretningen på utdanningsstøttesystemet har endret seg siden opprettelsen av Lånekassen. Likevel er støttesystemet i hovedsak innrettet etter behovene til unge førstegangsstudenter med fulltidsutdanning som hovedaktivitet, hvor lån og stipend fra Lånekassen kan betraktes som «lønn» for å studere i en fastlagt periode. For denne kundegruppen er utdanningsstøtteordningene utviklet og tilpasset over tid, og i store trekk fungerer de svært godt. For løpende kompetansepåfyll gjennom et langt yrkesliv er det imidlertid flere forhold som virker begrensende. I rapporten Lånekassen – fleksibel og fremtidsrettet II foreslo Lånekassen tiltak for å møte kompetansereformens satsinger på tilpasninger i utdanningstilbud som bedre legger til rette for studentgrupper med andre behov enn de mer tradisjonelle studentgruppene.

Til grunn for de foreslåtte tiltakene lå både intern analyse og kunnskap, men også ekstern kunnskapsinnhenting i form av dialog med en rekke virksomheter utenfor Lånekassen.

For å samordne og styrke sentrale virkemidler i kompetansereformen, opprettet regjeringen i 2020 Kompetanseprogrammet som forvaltes av Kompetanse Norge, og som består av tre programområder hvorav det ene er en utprøving av insentivordninger for livslang læring. For å skaffe kunnskap om hvorvidt økonomiske insentiver bidrar til livslang læring og deltakelse i utdanning, har departementet gitt Kompetanse Norge i oppdrag å prøve ut en forsøksordning med stipend for fagarbeidere som tar yrkesfaglig videregående opplæring, fagskoleutdanning eller høyere utdanning i Norge. Målet med utprøvingen er å få kunnskap om hvordan økonomiske insentiver kan påvirke deltagelse i videreutdanning for fagarbeidere. Utprøvingen skal gjennomføres som en avgrenset ordning i studieåret 2021–2022. Stipendet skal utbetales av Lånekassen og tilretteleggingen av utprøvingen ble igangsatt i 2020 som et samarbeid mellom Frischsenteret, Fafo, Kompetanse Norge og Lånekassen.

## 4. Styring og kontroll i virksomheten

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

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

### 4.1 Styring og risikostyring

For å sikre god styring gjennomføres det en rekke aktiviteter. Det settes ambisiøse, men realistiske mål, og Lånekassen søker å redusere risikoen for at målene ikke nås, til et akseptabelt nivå. Aktivitetene understøtter at ressursbruken er effektiv, og at vi overholder lover og regler.

Virksomhetsplanen vår støtter oppunder resultatmålene fra tildelingsbrevet. Den viser hvordan vi skal nå disse gjennom prioriteringer, tilknyttede aktiviteter og interne resultatmål. Ut fra virksomhetsplanen gis det tydelig ansvar for videre oppfølging av ulike mål, krav og tiltak. Avdelingene rapporterer jevnlig på status og risiko i forbindelse med målene, samt på økonomi. Dersom det avdekkes risikoer, vurderes det hvordan risikoene kan reduseres gjennom å iverksette nye tiltak og omdisponere budsjettmidler. Saksbehandlingen og håndteringen av henvendelser følges tett opp med prognoser for bemanningsbehov og en løpende vurdering av hvilke sakstyper som må prioriteres.

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

### 4.2 Data og informasjonsforvaltning

For å støtte arbeidet med å gjøre Lånekassen best mulig i stand til å bruke og viderebruke intern data og data fra andre, ble det i 2020 ansett som modent for å etablere et eget informasjonsforvaltningsråd. Informasjonsforvaltningsrådet består av ledere for enheter ansvarlige for innføring, bruk og utlevering av data, og sikrer bevisstgjøring mellom interessenters behov og bruk av data og åpner for tidlig koordinering og prioritering av aktiviteter. Arbeidet i 2020 har vært tilknyttet å etablere nødvendige verktøy for kontroll og ønske om å formalisere prosesser som grunnlag for oppfølging. Et annet fokusområde har vært økt grad av automatisering og med det reduksjon i manuelt arbeid og den risiko det medfører. For nye løsninger vil det arbeides for å tilstrebe integrert informasjonsforvaltning og med det i størst mulig grad selvdokumenterende tjenester på maskinlesbar form. Utvikling av ny regelmotor er et område hvor dette vil ha stor nytte.

### 4.3 Arbeidslivskriminalitet

Lånekassen er gjennom sine rutiner bevisst på ansvaret for å innrette anskaffelsene slik at arbeidslivskriminalitet motvirkes. Som det fremkommer av rutinene, skal behovet for tiltak vurderes konkret ut fra anskaffelsens karakter og livsområde, hvor tjenesteområder som renhold og konsulenttjenester skal være særlig gjenstand for vurdering. Det er i 2020 bl.a. blitt stilt krav om lønns- og arbeidsvilkår i inngåtte renholdskontrakter.

### 4.4 Internkontrollsystemet

Lånekassen jobber kontinuerlig med oppdatering og forbedring av internkontrollsystemet, for å sørge for effektiv og målrettet drift. I forbindelse med arbeidet med nye mål og styringsparametere, som

ble gjennomført i 2020, ble det fremmet anbefalinger for behandling av styringsdokumentasjon og revidering av internkontrollsystemet. Dette arbeidet vil påbegynnes i 2021.

## 4.5 Vurdering av behov for internrevisjon

Finansdepartementets rundskriv R-117 pålegger alle statlige virksomheter av en viss størrelse og risiko å vurdere behovet for å opprette en internrevisjon. Dette skal gjøres minimum hvert fjerde år, og forrige vurdering ble gjennomført i 2016.

Vurderingen konkluderte med at Lånekassen har et godt utviklet styrings- og kontrollsystem. Det er gode førstelinjekontroller, både maskinelt og manuelt, samt at det gjennomføres årlige analyser av restrisiko i førstelinjen. Lånekassens vilje til å se utfordringer og gjennomføre tiltak for stadig forbedret utvikling og drift, vil også sikre kvaliteten fremover. Samlet er vurderingen at det ikke bør innføres internrevisjon på nåværende tidspunkt.

## 4.6 Personvernombudet

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

## 4.7 Sikkerhet og beredskap

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

### 4.7.1 Krisestab og -øvelse

I forbindelse med koronapandemien, ble det satt krisestab 11. mars. Det ble da besluttet å sende alle ansatte hjem, med umiddelbar virkning. Frem mot sommeren ble det holdt hyppige møter i krisestaben. På bakgrunn av at Lånekassens ledelse håndterte en reell krisesituasjon, ble det ikke gjennomført en krise- og beredskapsøvelse i 2020 som i et normalår. Lånekassen utarbeidet også en kontinuitetsplan (pandemiplan), med tanke på et evt. stort fravær/fravær av nøkkelressurser i løpet av pandemien. Lånekassen som arbeidsplass har imidlertid ikke blitt direkte berørt av koronapandemien.

### 4.7.2 Informasjonssikkerhet

Som en del av arbeidet med bytte av driftsleverandør og overgang til Microsoft Azure, har Lånekassen forbedret de merkantile avtalene og tatt i bruk nye innovative og moderne sikringstiltak og innebygde verktøy for rapportering. Dette har gitt Lånekassen et løft i egen evne til å styre og kontrollere sikkerhetstilstanden i våre IT-tjenester. Samtidig har EU-dommen, omtalt som «Schrems II», medført usikkerhet i hvordan Lånekassen skal forholde seg til amerikansk-eide virksomheter. Avtaler som innebærer behandling av persondata er kartlagt og Lånekassen deltar i felles-offentlige initiativer som drøfter problemstillingen. Dette arbeidet fortsetter i 2021. Kundedata som forvaltes av Lånekassens er i sin helhet lagret innenfor EU.

Videre er det inngått strategisk samarbeid med Nasjonalt Cybersikkerhetssenter for rapportering og bistand til håndtering av sikkerhetstruende hendelser.

Informasjonssikkerhetstilstanden vurderes som tilfredsstillende. Det har ikke vært noen alvorlige sikkerhetshendelser, og hendelsene som ble detektert bekrefter at sikkerhetstiltakene på dette området fungerer som tiltenkt. Resultater fra intern brukerkontroll, kvartalsvis sårbarhetsanalyser og årlig sikkerhetstester underbygger dette inntrykket.

Lånekassens ledelse er underrettet om resultater og forbedringsområder for 2021 gjennom Ledelsens gjennomgang.

### 4.7.3 Risikovurderinger

Det ble ikke gjennomført en egen ROS-analyse i 2020, men ROS-analysen fra 2019 ble gjennomgått og risiko ble vurdert.

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

- ROS-analysen ble gjennomgått i lys av koronapandemien. Hensikten var å se om noen andre scenarioer fikk økt eller redusert risiko som konsekvens av massiv bruk av hjemmekontor. Konklusjonen ble at for alle scenarioene ble risikoen uendret eller redusert, bortsett fra HMS (med fokus på ergonomi og psykososiale forhold) og informasjonssikkerhet (knyttet til økt andel av hjemmekontor og ekstern tilkobling til sikker sone).
- Som følge av koronapandemien er det også gjennomført en informasjonssikkerhetsrisikoanalyse knyttet til økt bruk, og generell saksbehandling fra hjemmekontor. Utnyttelse av nye sikringstiltak i skyplattformen har gjort det mulig å redusere risiko ytterligere etter overgang til offentlig sky.
- Risikovurderingene på HMS har i 2020 hovedsakelig konsentrert seg om koronasituasjonen. Det er gjennomført flere risikovurderinger, som inkluderer smitterisiko og fysiske og psykososiale forhold, både sentralt og lokalt. Verneombudene har vært sentrale i dette arbeidet.
- Det er også gjennomført en rekke andre risikovurderinger etter konkrete behov, knyttet til anskaffelser, kvalitet i saksbehandlingen, flytting, systemendringer m.m. i Lånekassen.

Risikoanalyser og personvernkonsekvensanalyser har vært en naturlig og sentral del av flyttingen til Microsoft Azure og bytte av driftsleverandører. Analysene har tjent flere formål, både som beslutningsgrunnlag for ledelse og rammer for de merkantile avtalene, og som verktøy for operativ styring i etableringen av nye tjenestene. Nasjonale råd og føringer knyttet til skysikkerhet har vært del av grunnlagsarbeidet med analysene.

## 4.8 Personalmessige forhold

### 4.8.1 Organisasjonsendringer

#### 4.8.1.1 Endringer i ledelsen

Administrerende direktør og utviklingsdirektøren sluttet høsten 2020, noe som medførte midlertidige funksjoner i toppledergruppen og på mellomledernivå.

Jf. organisasjonskart i fig.1 under punkt 2.1. I 2020 var det ingen endringer i avdelinger eller staber.

#### 4.8.1.2 Endringer i kontorstruktur

Basert på forslag fra Lånekassen, besluttet Kunnskapsdepartementet i januar 2017 å legge ned kontorene i Tromsø fra 2020 og Bergen i 2023. Tromsøkontoret ble lagt inn under Trondheimsseksjonen i 2019. I 2020 var omstillingsperioden formelt over, men tre medarbeidere med særlig avtale arbeider fortsatt for Lånekassen til de går av med pensjon i 2022/2023. Arbeidet med å nedbemanne Bergenskontoret pågikk også i 2020, og elementer fra statens virkemiddepakke i omstillingsavtalen benyttes i nært samarbeid med de berørte, vernetjenesten og de tillitsvalgte. Nedbemanningen gikk som forventet noe langsommere i 2020 enn i foregående år. Det arbeides fortsatt med kompetanseheving og jobbseking ved kontorene.

Beslutningen i 2017 omfattet også en reduksjon i antall årsverk knyttet til saksbehandling i Oslo og en nedgang i andelen ansatte i Oslo totalt. Denne utviklingen pågår i samsvar med plan ved at ledigestillinger som følge av pensjonering og annen avgang blant saksbehandlere i Oslo ikke rebesettes, og at all rekruttering av nye saksbehandlere foregår ved kontorene i Trondheim, Ørsta og

Stavanger. Videre utlyses alle ledige stillinger på IT-området med arbeidssted Trondheim/Oslo, og tilsetning i Trondheim prefereres gitt at kandidaten ellers har riktig kompetanse.

## 4.8.2 Inkluderende arbeidsliv

Det overordnede målet for IA-samarbeidet er å skape et arbeidsliv med plass til alle gjennom å forebygge sykefravær og frafall og på denne måten bidra til å øke sysselsettingen. De to nasjonale målene er at sykefraværsprosenten skal reduseres med 10 prosent sammenlignet med årgjennomsnittet for 2018, og at frafallet fra arbeidslivet skal reduseres.

Partssamarbeidet om inkluderende arbeidsliv i Lånekassen fungerer godt med årlige evalueringer.

Årgjennomsnittet for sykefravær i Lånekassen i 2019 var 6,3 prosent og i 2020 4,4 prosent. Det er en god reduksjon ifølge Lånekassens interne HMS-mål for perioden 2019-2021 skal sykefraværet ikke overstige 5,5 prosent i den enkelte avdeling. I korona-året 2020 nådde alle avdelingene dette målet. De fleste lå langt under. Les mer om sykefravær senere i årsrapporten.

I mesteparten av 2020 har de aller fleste jobbet hjemmefra, og det har ikke ligget til rette for å tilby tiltaksplasser.

## 4.8.3 Inkluderingsdugnad

Lånekassen hadde 4,5 prosent faste nyansettelser innen målgruppen for inkluderingsdugnaden.

Inkludering i arbeidslivet har oppmerksomhet i Lånekassen. Alle ledere med personalansvar ble i 2020 invitert til webinar om mangfoldledelse og mange deltok på dette. Ansettelsesrådet har hatt opplæring i håndtering av inkluderingsdugnaden i rekrutteringsarbeidet. Rekrutterende leder sammen med ansettelsesrådet og HR, bidrar til at det er oppmerksomhet på målgruppen i alt fra kunngjøringstekster til gjennomføring av ansettelsesprosesser.

Lånekassen har tilrettelagt for ansettelser i målgruppen blant annet ved mulighet for å arbeide deltid og ved tilrettelegging av arbeidsplassen.

## 4.8.4 Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

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

Det er etablert praksis i Lånekassen at arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere ved ansettelser. Som tidligere år, ble det også i 2020 tilrettelagt for ansatte med spesielle behov og en ny person ble ansatt.

## 4.8.5 Turnover

Når en ansatt slutter i sin stilling og begynner i en ny stilling, og stillingen den ansatte forlater blir besatt av en ny ansatt, defineres det som turnover. Turnover i 2020 var 11,1 prosent, noe som må ansees å være akseptabelt. Til sammenligning var turnoveren på 12,5 prosent i 2019.

## 4.8.6 Pensjonsalder

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2020 valgte åtte ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært stabilt høy.

**Tabell 7** Antall personer som har pensjonert seg og gjennomsnittlig pensjonsalder 2016–2020

År	2020	2019	2018	2017	2016
Antall personer som har pensjonert seg	8	10	6	12	9
Gjennomsnittlig pensjonsalder	64,9	64,9	66	65,5	65,5

#### 4.8.7 Arbeid mot diskriminering og for mangfold

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

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig, og vi vurderer derfor tilstanden som god. Vi ønsker imidlertid å ha en åpenhet og raushet for alle ansatte, og i vår lokale tilpasningsavtale til hovedavtalen, er det nedfelt en forpliktelse til å legge til rette for mangfold blant ansatte. Gjennom vår rekruttering vurderer vi spesielt ansatte som ber om særskilt vurdering av sin søknad på grunn av nedsatt funksjonsevne eller innvandrerbakgrunn.

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

#### 4.8.8 Personal og lønshistorikk

I 2020 var antallet midlertidig årsverk 16, mens antall faste årsverk var 297. Andelen midlertidige er redusert hvert år, og var i 2020 på fem prosent (målt i årsverk).

**Tabell 8** A) og B): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2018–2020

A)	År	Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte og årsverk <sup>24</sup>
		K	M	K	M	
Faste	2018	5 %	1 %	50 %	44 %	318 (295 årsverk)
	2019	3 %	1 %	55 %	41 %	318 (281 årsverk)
	2020	2 %	1 %	55 %	42 %	332 (297 årsverk)
Midlertidige	2018	19 %	12 %	42 %	27 %	26 (21 årsverk)
	2019	8 %	8 %	52 %	32 %	25 (16 årsverk)
	2020	22 %	6 %	50 %	22 %	18 (16 årsverk)

B)	År	Totalt antall ansatte og årsverk	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Faste	2018	318 (295 årsverk)	55 %	45 %	46 825	46 187
	2019	318 (281 årsverk)	57 %	43 %	47 433	47 846
	2020	332 (297 årsverk)	57 %	43 %	47 497	48 451
Midlertidige	2018	26 (21 årsverk)	62 %	38 %	32 677	33 989
	2019	25 (16 årsverk)	60 %	40 %	34 590	31 556
	2020	18 (16 årsverk)	72 %	28 %	32 257	27 948

<sup>24</sup> Antall ansatte er per 31. desember, mens årsverk er antall utførte årsverk i kalenderåret.

Tabell 9 Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2018–2020

Tittel	År	Totalt antall fast ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder <sup>25</sup>	2019	6	83 %	17 %	102 942	95 800
	2020	5	80 %	20 %	98 267	95 833
Mellomleder <sup>26</sup>	2019	21	62 %	38 %	66 870	70 490 <sup>27</sup>
	2020	22	64 %	36 %	66 875	75 014
1364 Seniorrådgiver	2019	104	51 %	49 %	52 084	54 643
	2020	112	52 %	48 %	52 357	55 029
1434 Rådgiver	2019	108	58 %	42 %	42 026	42 404
	2020	97	58 %	42 %	42 355	42 653
1408 Førstekonsulent	2019	77	61 %	39 %	38 417	38 683
	2020	95	59 %	41 %	39 354	38 778
Andre <sup>28</sup>	2019	2	50 %	50 %	35 025	30 596
	2020	1	100 %	-	35 183	-

#### 4.8.9 Sykefravær

Lånekassen har rutiner for systematisk og god oppfølging av sykmeldte medarbeidere i tråd med gjeldende lovverk. Rutinene blir fulgt. Sykefraværet har vært lavere i 2020 enn i 2019. Sykefraværet har gått ned fra 6,3 prosent i 2019 til 4,6 prosent i 2020. Korttidsfraværet er det laveste vi har hatt de årene statistikken vår viser (2018–2020). Langtidsfraværet har det med å svinge hvert annet år, uten at vi har gode forklaringer på det. I 2020 vurderer vi at hjemmekontor og utvidet fleksitid har hatt positiv effekt på sykefraværet. Det er gjennomført flere koronatiltak, både med egne krefter og med bidrag fra bedriftshelsetjenesten.

Tabell 10 Sykefravær 2018–2020 fordelt på antall dager

År	Egenmeldt 1–3	Legemeldt 1–3	Egenmeldt 4–16	Legemeldt 4–16	Legemeldt 16+	Totalt
2020	0,10 %	0,05 %	0,19 %	0,50 %	2,69 %	<b>4,36 %</b>
2019	1,61 %	0,11 %	0,27 %	0,68 %	3,59 %	<b>6,27 %</b>
2018	1,40 %	0,09 %	0,44 %	0,63 %	2,00 %	<b>4,56 %</b>

#### 4.8.10 Lærlinger i staten

Lånekassen har lærlinger i kontor- og administrasjonsfaget og mediegrafikerfaget. Vi har til sammen hatt fire lærlinger i 2020.

Høsten 2018 ble Lånekassen godkjent som lærebedrift i mediegrafikerfaget, vi rekrutterte en lærling våren 2019, og vi har nå en andreårslærling i faget.

I kontor- og administrasjonsfaget samarbeider Lånekassen med Kompetanse Norge og Meteorologisk institutt om inntak av lærlinger. Lånekassen koordinerer samarbeidet og har arbeidsgiveransvar. I 2020 har vi hatt tre lærlinger i faget.

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

26 Omfatter stillingskodene 1477 Regiondirekteur, 1059 Underdirekteur og 1538 Fagdirekteur.

27 I fjorårets rapport var det rapporterte tallet 65 649. Det tallet var feil, korrekt tall er 70 490.

28 Omfatter stillingskoden 1130 Renholder.



- En lærling gjennomførte og bestod fagbrev i juni 2020.
- En lærling er andrårslærling fra august 2020.
- En lærling er førsteårslærling fra august 2020.

Ordringen med virksomhetssamarbeid om opplæring er attraktivt og nyttig for lærlinger, som får unik kompetanse og innsikt i ulike statlige virksomheter. Lånekassen har også bidratt med presentasjon og erfaringsutveksling om virksomhetssamarbeidet for statlige virksomheter i Nord-Norge. Fagseminaret «Slik lykkes du med lærlinger i statlige virksomheter (Troms–Finnmark)». Lånekassen ble også nominert til statens beste lærebedrift i 2020, men prisen gikk til Norsk Helsenett.

#### **4.8.11 Leder- og medarbeiderutvikling**

Kompetanse er et av frem fokusområder som er satt for å nå Lånekassens virksomhetsstrategi. Vi skal satse systematisk på kompetanseutvikling tilpasset Lånekassens fremtidige behov og gi den enkelte mulighet til å utvikle sin kompetanse. Relevante erfaringer, suksesser og læring skal deles internt. Vinteren 2020 startet arbeidet med å tilpasse retning og systematikk for kompetanseutvikling til den nye virksomhetsstrategien. På grunnlag av en kompetanseanalyse gjennomført av ledere og tillitsvalgte våren 2020, er det valgt to strategiske satsingsområder for strategiperioden. Digitalt kompetanseløft og Prosess- og virksomhetsforståelse. Våren 2020 gjennomførte Lånekassen digitalt kompetanseløft, et opplæringstiltak med fem kompetanseområder, fordelt på to samlinger for alle medarbeidere og ledere. Utviklingen av ansatte er en del av systematisk dialog mellom leder og medarbeider. Alle avdelinger har et konsept for individuelle utvikling, som en del av medarbeiderutviklingen. Direktøren har individuell oppfølging med lederne i toppledergruppen i forbindelse med fire styringssamtaler som gjennomføres i løpet av året.

#### **4.8.12 Samarbeidsfora i og utenfor kunnskapssektoren**

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

Lånekassen har gjennom året bidratt i utvikling av Nasjonal søkeløsning for syntetisk testdata. Vi har bidratt med utvikling av en klient for tilgjengeliggjøring av data fra andre kilder enn folkeregisteret. Vi har også, som første etat, blitt klargjort for tilgjengeliggjøring av informasjon fra våre testmiljø.

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

Lånekassen har vært medlem i Skate siden rådet ble etablert. Skate er et strategisk samarbeidsråd og rådgivende organ ledet av Digdir, som skal bidra til at digitalisering av offentlig sektor blir samordna og gir gevinster for innbyggere, næringsliv og forvaltningen. Lånekassens plass i rådet er ikke permanent, men en av plassene som har rullerende representasjon. En periode er tre år og med bakgrunn i at Lånekassen har vært med i mange perioder ble det, med utgangspunkt i ønsket om å håndheve rulleringsprinsippet, besluttet at fra 2021 skal Lånekassens plass gå til en annen virksomhet.

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

- Arbeidsgruppe ledet av Kunnskapsdepartementet for bedre flyt og deling av data i sektoren (Faggruppen for tjenestekjeder)
- Digitaliseringsdirektoratets prosjekt for deling av data, delprosjekt nasjonalt ressurscenter for jus og teknologi.
- Tverretatlig erfaringsutveksling for syntetisering av produksjonsdata (ledet av Norsk regnesentral)
- Tverretatlig samarbeid om test. Gruppe for testdata
- Kvalitetsforbedring av folkeregisteret i regi av Skattedirektoratet
- Referansegruppe for ID-forvaltning i regi av SKATE
- Referansegruppe for prosjekt deling av data i regi av Digitaliseringsdirektoratet

## 5. Fremtidsutsikter

Lånekassen har fått nye hovedmål og styringsparameter fra 2021 som vil påvirke arbeidsform og prioriteringer i årene som kommer. Lånekassen skal gi «like muligheter til utdanning gjennom finansiering av den enkeltes og samfunnets kompetansebehov» og «en enklere hverdag for alle i utdanning og alle med utdanningslån».

Kravet til treffsikre ordninger for finansiering av utdanning vil øke. Det er press på offentlige budsjetter, samfunnets behov for kompetanse er i sterk endring og risikoen for at mange kan bli stående utenfor arbeidslivet er stor. Lånekassens ordninger er et sentralt virkemiddel i kompetansepolitikken, og det er viktig at Lånekassen bruker sin praksisnære kunnskap til å evaluere eksisterende ordninger og utrede nye for at den enkelte og samfunnet får relevant kompetanse. Lånekassen har i 2020 levert forslag til fremtidig finansiering av kortere utdanning for å legge til rette for påfyll av kompetanse for voksne. Dette er ordninger som er rettet mot en helt ny målgruppe, og som antas å ha et årlig omfang på nærmere 30 000 låntakere om ti år, og over 40 000 om tjue år – noe som tilsvarer en betydelig økning i antall kunder.

Lånekassen ønsker å bidra til helhetlige offentlige tjenester og vil legge til rette for egen bruk av og deling av data. Dette er et langsiktig arbeid som fordrer at Lånekassen ser ut over egen virksomhet for å løse samfunnets behov i samarbeid med andre, både private og offentlige aktører. Lånekassen velger allerede å delta aktivt i utvikling av løsninger på tvers, blant annet i samarbeid med parter i det fremtidige direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, og for Skatteetatens ambisjon om en mer effektiv og hensynsfull statlig innkreving. Saldo studiegjeld i mobil- og nettbank er eksempel på samarbeid med privat banknæring og offentlige etater.

Det er allerede krevende å balansere drift og utvikling i Lånekassen. Kundemassen vokser, forventningene øker, samarbeid er viktigere enn noensinne og ambisjonene er tydelige. Dette utfordrer Lånekassen kraftig på kapasitet og kompetanse. Kunnskapsdepartementet legger vekt på at Lånekassen skal være direktorat for utdanningsstøtte og gradvis overta ansvar og oppgaver som i dag ivaretas av departementet. Lånekassen skal lede regelverksutviklingen og være ekspert på effekten av de ulike støtteordningene. For å lykkes som direktorat for utdanningsstøtte må Lånekassen bygge kompetansen som trengs både for å forvalte utdanningsstøtteordningene i tråd med utdanningsstøttelovens formål, og for å gi faglig funderte og relevante råd til departementet. I tillegg må Lånekassen utvikle fleksible tekniske løsninger og fortsette å være i stand til å levere raskt på endringsbehov, for eksempel utvidelse av åtteårsblokka for deltidsstuderende.

Lånekassen har derfor startet en prosess for strategisk kompetanseutvikling og bemanningsplanlegging. Formålet er en langsiktig plan som skal gi riktig kompetanseprofil og tilstrekkelig kapasitet på utviklingsressurser med minst mulig varig påvirkning på driftsrammen. Å lykkes med dette har stor betydning for effektiv bruk av Lånekassen i politikkutviklingen.

## 6. Årsregnskap

### 6.1 Styrets kommentarer til årsregnskapet

#### 6.1.1 Formål

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og seksjoner i Bergen, Stavanger, Trondheim og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter.

Lånekassens samfunnsoppdrag går frem av utdanningsstøtteleovens<sup>29</sup> formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningens formål er å bidra til:

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

Årsregnskapet utgjør kapittel 6 i Lånekassens årsrapport.

#### 6.1.2 Konverteringsfondet

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

#### 6.1.3 Bekreftelse

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

#### 6.1.4 Vesentlige forhold ved årsregnskapet

##### Bevilgningsrapporteringen

I 2020 har Lånekassen en samlet utgift i bevilgningsrapporteringen på 39,87 milliarder kroner (jf. oppstillingen i pkt. 6.3). Det ble bevilget 39,53 milliarder kroner, som gir et avvik på -517 millioner kroner (1,3 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 2020. Disse avvikene omtales nedenfor.

##### Utgiftsbevilgninger – Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 13,2 millioner kroner/avvik 3,0 prosent): Mindreforbruket er sammensatt, men skyldes i stor grad konsekvenser av koronapandemien. Utvikling av nye tekniske løsninger for økonomiske tiltak for studentene tilknyttet koronapandemien førte til omprioriteringer som forskjøv planlagt utvikling, det er satt av midler for å sikre at disse kan gjennomføres i 2021. Koronapandemien har også

<sup>29</sup> Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr. 37

reduisert forbruket vårt på flere områder (anslagsvis 5 mill. totalt), hvorav effekten på reiser var 3 mill. kroner. For å skape handlingsrom for nødvendige prioriteringer i fremover i tid har vi videreført en del av de innsparingstiltakene som ble gjennomført i 2019. Dette samlet sett medført ytterligere mindreforbruk.

- Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning (merforbruk 29,9 millioner kroner, avvik 0,8 prosent): Posten dekker stipender til unge i videregående opplæring samt barnestipend (tidligere forsørgerstipend), flyktningstipend, stipend til søkere med nedsatt funksjonsevne m.m. Merforbruket skyldes i hovedsak noe høyere utbetaling av stipend til søkere med nedsatt funksjonsevne enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 72 Rentestøtte, overslagsbevilgning (mindreforbruk 16,2 millioner kroner, avvik 1,3 %): Kostnadene ved å gi rentefrie lån føres på kap. 2410 post 72. Kostnadene ved å gi rentefrie lån føres på kap. 2410 post 72. Etter at låntakerne avslutter utdanningen, tar det noen måneder før det lages nedbetalingsplan. Lånet settes da rentebærende, med virkning fra første dato etter at utdanningen ble avsluttet. Renter som påløper for perioden fra utdanningen avsluttes frem til nedbetalingsplan blir laget, blir belastet kunden, og dermed flyttet fra kap. 2410 post 72 til kap. 2410 post 90, der påløpte renter føres. Mindreutgiften skyldes at mengden påløpte renter som går til fradrag på post 72 ble høyere enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (mindreforbruk 98,9 millioner kroner, avvik 5,3 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Mindreutgiften skyldes at antall tilbakebetalere som har fått ettergivelse på grunn av uførhet ble noe lavere enn lagt til grunn i tidligere anslag.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merforbruk 560,1 millioner kroner, avvik 1,7 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen.
- Inntektsbevilgninger
- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (mindreinntekt 165,0 millioner kroner, avvik 1,4 prosent): Mindreinntekt på posten skyldes i hovedsak mindre innbetalte avdrag som følge av økt bruk av betalingsutsettelse som følge av korona enn lagt til grunn for bevilgning. Videre at rettighetsbaserte ettergivelser på kap. 2410 post 73 ble lavere enn lagt til grunn i anslagene.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 315,5 millioner kroner, avvik 4,7 prosent): Anslaget på posten er basert på avsetningen på kap. 2410 post 50 de siste fire årene der det anslås hvor stor andel fra det enkelte år som vil bli omgjort til stipend. Dette innebærer at det ikke er direkte sammenheng med årets avsetning på kap. 2410 post 50 og det som føres på kap. 5310 post 93 samme periode. Merinntekten på posten skyldes en høyere andel omgjøringer fra lån til utdanningsstipend enn det som lå til grunn for anslaget. Fra høsten 2019 ble oppnådd grad innført som en del av vilkårene for omgjøring av lån til stipend. Manglende erfaringstall på gradsavleggelse har gjort det mer utfordrende å budsjettere posten i 2020.
- Kap. 5617, post 80 Renter (merinntekt 5,6 millioner kroner, avvik 0,1 prosent): Forbruket ble om lag som lagt til grunn for bevilgning i 2020. Merinntekten på posten skyldes noe høyere renteinntekter enn det som ble lagt til grunn i anslaget for fjerde kvartal 2020.

### Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 401,3 millioner kroner for 2020. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 16,8 milliarder kroner, en økning på 3,8 milliarder kroner i forhold til 2019.

Netto utbetalt lån har økt med 3,6 milliarder kroner fra 2019, jf. note 9. Økningen i utlån har vært spesielt stor i 2020. Det skyldes at veksten i antall studenter har vært større enn i årene før samt innføring av tilleggs lån for søkere over 30 år og søkere med barn. I tillegg har ekstralån for søkere med nedgang i inntekt som følge av koronapandemien bidratt med om lag 1,3 milliarder kroner i økning.

Videre har økt bruk av betalingsutsettelse i forbindelse med pandemien ført til redusert innbetaling av lån fra låntakere i tilbakebetalingsfasen.

Tap på utlån har økt med 147 millioner kroner, jf. note 7. Hovedgrunnen er at kriteriene for lån som blir permanent overført til innkreving ble gjennomgått i 2019, noe som gir en økning i overførte krav i 2020.

Gebyrinntekter er redusert med nærmere 23 millioner kroner, hovedsakelig grunnet vesentlig økning i bruk av betalingsutsettelse som har ført til at færre låntakere blir belastet med purregebyr.

Innbetalinger fra tilskudd og overføringer er redusert med 15 millioner kroner, jf. note 1. Nedgangen skyldes at ordningen med ettergivelse av gjeld til kvotestudenter er under avvikling.

### **6.1.5 Revisjon**

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

Revisjonsberetning for Lånekassen og for Konverteringsfondet utstedes fra Riksrevisjonen senest 1. mai 2021. Fra regnskapsåret 2016 er revisjonsberetningen ikke lenger underlagt utsatt offentlighet. Dette betyr at revisjonsberetningen og all underliggende korrespondanse knyttet til den finansielle revisjonen er offentlig informasjon fra dette tidspunkt.

Oslo 12.03.2021

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen  
leder

Dag Arne Kristensen  
nestleder

Vegard Iversen  
medlem

Wenche Jacobsen  
medlem

Jonas Økland  
medlem

Morgan Alangeh  
medlem

Erik Store  
medlem

Brit Solem  
medlem

## 6.2 Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for Lånekassen er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap. Lånekassen er i 2020 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) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.

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

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

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

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

### 6.2.1 Bevilgningsrapporteringen

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

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

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

## 6.2.2 Artskontorrapporteringen

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

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

Opptjente gebyrinntekter bokføres på artskonto 15745 med motpost artskonto 29945. Dette har til og med årsregnskapet for 2019 vært vist i summen kortsiktige fordringer på den ene siden og kortsiktig gjeld på den andre siden i kolonnene spesifisering av rapportert mellomværende. Summene har ingen påvirkning på mellomværende da disse to postene alltid vil gå i null. På årets oppstilling av note 8 er derfor disse postene trukket ut av summene kortsiktige fordringer og kortsiktig gjeld i kolonnen spesifisering av rapportert mellomværende. For sammenligningens skyld har vi gjort det samme i visningen av 2019 tallene i oppstillingen av artskontorrapporteringen (pkt. 6.4) med referanse til note 8.

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

### Fullmakt til føringer på mellomværende med statskassen

Lånekassen inntektsfører utestående midler mot Konverteringsfondet i samme periode som konvertering av lån til stipend gjøres, og mot Lånekassens mellomværende med statskassen. Mellomværendet utlignes i påfølgende periode når oppgjøret blir overført fra Konverteringsfondet.

Stortinget har i Innst. 12 S (2019–2020), s. 86 under IV Diverse fullmakter punkt 5 gitt Statens lånekasse fullmakt til å føre denne konverteringsfordringen mot mellomværende.



## 6.3 Oppstilling av bevilgningsrapporteringen

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindretgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	444 033 000	431 394 114	12 638 886
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	3 629 515 000	3 659 380 699	-29 865 699
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	511 523 000	512 760 786	-1 237 786
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	1 219 670 000	1 203 500 782	16 169 218
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	916 204 000	868 021 778	48 182 222
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	535 500 000	534 486 531	1 013 469
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	32 095 472 000	32 656 470 439	-560 998 439
0258	Tiltak for livslang læring	21	Spesielle driftsutgifter	B		2 900 000	-2 900 000
<b>Sum utgiftsført</b>					<b>39 351 917 000</b>	<b>39 868 915 129</b>	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2020	Merinntekt og mindreinntekt (-)
5310	Statens lånekasse for utdanning	03	Diverse inntekter	B		500 000	500 000
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	20 488 000	20 488 319	319
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	2 919 000	2 780 354	-138 646
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	91 013 000	86 552 976	-4 460 024
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	11 462 537 000	11 297 492 427	-165 044 573
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av utdanningslån til stipend	A	6 712 316 000	7 027 861 431	315 545 431
5617	Renter fra Statens lånekasse	80	Renter	A	4 594 925 000	4 600 541 460	5 616 460
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			3 509	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift til Folketrygden			32 308 258	
<b>Sum inntektsført</b>					<b>22 884 198 000</b>	<b>23 068 528 735</b>	
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>16 800 386 395</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					19 397 294 289	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-36 208 547 927	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					10 867 243	
<b>Sum rapportert</b>						<b>0</b>	
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)</b>							
Konto	Tekst				2020	2019	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				208 899 761 276	194 568 644 694	14 331 116 581
702950	Mellomværende med statskassen				22 177 933	11 310 690	10 867 243

**Note A – Forklaring av samlet tildeling**

<b>Kapittel og post</b>	<b>Overført fra i fjor</b>	<b>Årets tildelinger</b>	<b>Samlet tildeling</b>
241001	19 016 000	425 017 000	444 033 000
241070		3 629 515 000	3 629 515 000
241071		511 523 000	511 523 000
241072		1 219 670 000	1 219 670 000
241073		916 204 000	916 204 000
241074		535 500 000	535 500 000
241090		32 095 472 000	32 095 472 000
<b>Sum kap. 2410</b>	<b>19 016 000</b>	<b>39 332 901 000</b>	<b>39 351 917 000</b>
531004		20 488 000	20 488 000
531029		2 919 000	2 919 000
531089		91 013 000	91 013 000
531090		11 462 537 000	11 462 537 000
531093		6 712 316 000	6 712 316 000
<b>Sum kap. 5310</b>		<b>18 289 273 000</b>	<b>18 289 273 000</b>
561780		4 594 925 000	4 594 925 000
<b>Sum kap. 5617</b>		<b>4 594 925 000</b>	<b>4 594 925 000</b>

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift (-) / mindreutgift	Merutgift (-) / mindreutgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter/ mindreinntekter (-) iht. merinntekts- fullmakt	Fullmakt til å overskride bevilgning med overtid, reisetid og timelønn for november 2020 <sup>30</sup>	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp <sup>31</sup>	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
241001		12 638 886	12 638 886		569 445	13 208 331	21 250 850	13 208 331
241070	Overslags- bevilgning	-29 865 699	-29 865 699			Ikke aktuell		
241071	Overslags- bevilgning	-1 237 786	-1 237 786			Ikke aktuell		
241072	Overslags- bevilgning	16 169 218	16 169 218			Ikke aktuell		
241073	Overslags- bevilgning	48 182 222	48 182 222			Ikke aktuell		
241074		1 013 469	1 013 469			Ikke aktuell		
241090	Overslags- bevilgning	-560 998 439	-560 998 439			Ikke aktuell		
025821	Kan overføres, kan nyttes under post 1	-2 900 000	-2 900 000			Ikke aktuell		
531003				500 000		500 000	500 000	500 000
531004		319	319			Ikke aktuell		
531029		-138 646	-138 646			Ikke aktuell		
531089		-4 460 024	-4 460 024			Ikke aktuell		
531090		-165 044 573	-165 044 573			Ikke aktuell		
531093		315 545 431	315 545 431			Ikke aktuell		
561780		5 616 460	5 616 460			Ikke aktuell		

<sup>30</sup> DFØ har i 2020 endret utbetalingsløsningen for overtid, reisetid og timelønn. Dette medfører at virksomheter som er lønnskunder av DFØ for regnskapsåret 2020 vil utbetale overtid for 13 måneder (november og desember 2019 og januar til november 2020). Berørte virksomheter har fått fullmakt til å overskride bevilgning i 2020 tilsvarende engangseffekten knyttet til omlegging av utbetalingsløsningen i DFØ. Lånkassen er berørt av denne omleggingen som lønnskunde av DFØ.

<sup>31</sup> Maksimalt beløp som kan overføres er fem prosent av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24, eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet «kan overføres». Se rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

## **Forklaring til bruk av budsjettfullmakter**

### **Tilsagnsfullmakter**

Stortinget har i statsbudsjettet 2020 gitt fullmakter til Kunnskapsdepartementet, og følgende tilsagnsfullmakter er delegert til Lånekassen:

- Fullmakt til å gi tilsagn til å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2021 etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2020, jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70, 71, 72 og 90, samt kap. 5617, post 80. Se tilsagnsfullmakt nr. 3 i Innst. 12 S (2019–2020), jf. Prop. 1 S (2019–2020).
- Fullmakt til å gi tilsagn til å omgjøre lån til stipend første halvår 2021 etter de satsene som blir fastsatt for andre halvår 2020, jf. kap. 2410, post 50. Se tilsagnsfullmakt nr. 4 i Innst. 12 S (2019–2020), jf. Prop. 1 S (2019–2020).

Tilsvarende fullmakter ble gitt i statsbudsjettet for 2019, og de delegerte tilsagnsfullmaktene er benyttet for første halvår 2020.

### **Belastningsfullmakt**

Lånekassen har i brev fra Kunnskapsdepartementet den 2. april 2020 fått fullmakt til å belaste kap. 258 post 21 med inntil 2,9 millioner kroner i forbindelse med ekstra utgifter til utredning, inkludert IT-konsulenttjenester og bistand med samfunnsøkonomiske analyser, til tillegg 1 til tildelingsbrev 01/20 om fleksible utdanningsstøtteordninger.

### **Fullmakt til å overskride driftsbevilgning mot tilsvarende merinntekt**

Kunnskapsdepartementet har i tildelingsbrevet for 2020 delegert fullmakt til å overskride bevilgningen på kap. 2410 post 01 mot tilsvarende merinntekter på kap. 5310 post 03.

### **Mulig overførbart beløp**

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg til 12 638 886 kroner før tillegget på 569 445 kroner (fullmakt til å overskride bevilgning med overtid, reisetid og timelønn for november 2020), totalt 13 208 331 kroner. Dette beløpet er under grensen på fem prosent så hele beløpet regnes som mulig overføring til neste budsjettår. I tillegg tas 500 000 kroner i merinntekt på kap. 5310 post 03 med i overførbart beløp. Mulig overføring er en beregning, og virksomheten får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som kan overføres til neste år.

### 6.3.1 Oppstilling av artskontorrapporteringen

	Note	2020	2019
<i>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	20 988 319	36 005 075
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>		<b>20 988 319</b>	<b>36 005 075</b>
<i>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetalinger til lønn	2	263 170 894	245 715 121
Andre utbetalinger til drift	3	159 134 413	155 471 946
<b>Sum utbetalinger til drift</b>		<b>422 305 306</b>	<b>401 187 067</b>
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>401 316 987</b>	<b>365 181 992</b>
<i>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetaling av finansinntekter	4	200	2
<b>Sum investerings- og finansinntekter</b>		<b>200</b>	<b>2</b>
<i>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetaling til investeringer	5	11 985 444	5 222 540
Utbetaling av finansutgifter	4	3 563	824
<b>Sum investerings- og finansutgifter</b>		<b>11 989 007</b>	<b>5 223 364</b>
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>11 988 808</b>	<b>5 223 362</b>
<i>Netto utbetalt utlån</i>			
Netto utbetalt utlån	9	14 331 116 581	10 706 324 644
<b>Sum netto utbetalt utlån</b>		<b>14 331 116 581</b>	<b>10 706 324 644</b>
<i>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning</i>			
Inntekter vedrørende låneordning			
Renteinntekter	6	3 216 366 737	3 154 400 283
Renteinntekter – rentestøtte og rentebelastning ved førstegangs betalingsvilkår	6	1 384 174 723	1 326 763 069
Gebyrinntekter	6	89 333 331	112 219 433
<b>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</b>		<b>4 689 874 790</b>	<b>4 593 382 785</b>
<i>Kostnader vedrørende låneordning</i>			
Rentekostnader – rentestøtte	7	1 203 500 782	1 142 335 467
Tap på utlån	7	534 486 531	387 104 526
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</b>		<b>1 737 987 313</b>	<b>1 529 439 993</b>
<b>Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)</b>		<b>2 951 887 477</b>	<b>3 063 942 792</b>
<i>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	5 040 163 263	4 988 161 614
<b>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		<b>5 040 163 263</b>	<b>4 988 161 614</b>
<i>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		3 509	8 486
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		32 308 258	30 068 160
<b>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</b>		<b>32 311 767</b>	<b>30 076 646</b>
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>16 800 386 395</b>	<b>12 970 872 175</b>

<i>Oversikt over mellomværende med statskassen</i>			
<b>Eiendeler og gjeld</b>	<b>Note</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Fordringer	8	37 133 222	25 245 160
Skyldig skattetrekk	8	-9 085 159	-9 299 357
Skyldige offentlige avgifter	8	-116 516	-104 735
Annen gjeld	8	-5 753 614	-4 530 378
Sum mellomværende med statskassen		22 177 933	11 310 690

#### **Note 1 – Innbetalinger fra drift**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-midler	20 488 319	35 505 075
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	500 000	500 000
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	<b>20 988 319</b>	<b>36 005 075</b>
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>20 988 319</b>	<b>36 005 075</b>

#### **Note 2 – Utbetalinger til lønn**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Lønn	203 292 107	193 991 835
Arbeidsgiveravgift	32 308 258	30 068 160
Pensjonsutgifter <sup>32</sup>	34 476 376	27 133 162
Sykepenger og andre refusjoner	-10 290 757	-9 515 538
Andre ytelser	3 384 909	4 037 502
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>263 170 894</b>	<b>245 715 121</b>
Antall årsverk <sup>33</sup>	313	297

32 Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse ble oppjustert fra 14,80 prosent til 18,45 prosent fra 2019 til 2020. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

33 Årsverk iht. PM-2019-13 Definisjon av utførte årsverk, uttrekk etter ny standardrapport fra DFØ. For 2019 data per 27.02.2020, for 2020 resultat per 18.02.2021.

### Note 3 – Andre utbetalinger til drift

	2020	2019
Husleie	16 772 151	16 607 646
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler <sup>34</sup>	208 716	1 987 577
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	6 270 655	6 060 910
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	1 300 998	623 292
Mindre utstyranskaffelser <sup>35</sup>	2 680 535	1 232 983
Programvarelisenser og leie av maskiner <sup>36</sup>	17 036 126	18 923 354
Kjøp av konsulent tjenester <sup>37</sup>	50 750 471	37 905 683
Kjøp av konsulent tjenester livslang læring	2 900 000	2 000 000
Kjøp av andre eksterne tjenester	47 019 753	47 468 578
Reiser og diett <sup>38</sup>	865 400	3 927 547
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto m.m. <sup>39</sup>	8 923 843	10 546 664
Medlemskontingenter og gaver <sup>40</sup>	222 205	1 962 594
Transaksjonskostnader <sup>41</sup>	4 183 557	6 225 119
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>159 134 413</b>	<b>155 471 946</b>

### Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

	2020	2019
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	200	2
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>200</b>	<b>2</b>

	2020	2019
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	3 533	656
Valutatap	31	168
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>3 563</b>	<b>824</b>

### Note 5 – Utbetaling til investeringer

	2020	2019
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar <sup>42</sup>	8 305 703	3 214 451
Videokonferanseutstyr <sup>43</sup>	3 679 741	2 007 849
Andre driftsmidler	0	240
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>11 985 444</b>	<b>5 222 540</b>

34 Tilbakestillingsutgifter knyttet til flytteprosesser ved flere kontorer ga økte utgifter i 2019.

35 Utgiftsnivået i 2019 var kunstig lavt ettersom det ble gjennomført større anskaffelser i 2018 tilknyttet blant annet utfasing av Citrix klientmiljøet.

36 Reduksjon skyldes hovedsakelig endret periodiseringsprinsipp i 2019. Lånekassens nye IT-driftsløsning (skyløsning) ble etablert sommeren 2020, utgifter er derfor kun kostnadsført med halvårseffekt i 2020. Utgifter knyttet til gammel driftsløsning ble tidligere ført som konsulent tjenester, men vil fremover blir ført som lisensanskaffelser.

37 Økningen skyldes hovedsakelig konsulentbistand tilknyttet etableringen av ny IT-driftsløsning (skyløsning) og systemutvikling av regelendringer tilknyttet regjeringens koronatiltak for Lånekassens kunder.

38 Reduksjonen skyldes reiserestriksjoner som følge av koronapandemien.

39 Reduksjonen skyldes hovedsakelig mindre kursaktivitet som følge av koronapandemien og lavere portokostnader.

40 I 2019 ble det innbetalt medlemskap hos analyseselskapet Gartner for 2019 og 2020.

41 I 2019 betalte Lånekassen for 13 terminer i stedet for 12.

42 I 2020 er det anskaffet møbler i forbindelse med innflyttingen i nye lokaler i Oslo og Trondheim.

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

## Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	2020	2019
Purregebyr	86 552 976	105 704 212
Termingebyr	2 780 354	6 515 221
<b>Sum gebyrinntekter</b>	<b>89 333 331</b>	<b>112 219 433</b>
Renteinntekter	3 216 366 737	3 154 400 283
Renteinntekter – rentestøtte og rentebelastning ved førstegangs betalingsvilkår	1 384 174 723	1 326 763 069
<b>Sum renteinntekter</b>	<b>4 600 541 460</b>	<b>4 481 163 351</b>
<b>Sum gebyr- og renteinntekter</b>	<b>4 689 874 790</b>	<b>4 593 382 785</b>

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

Det er Finanstilsynet som observerer utviklingen av boliglånsrentene og fastsetter basisrenten. Denne basisrenten er utgangspunktet for beregning av rentesatsene i Lånecassen. Modellen baserer seg på data som bankene er forpliktet til å rapportere inn til Finansportalen.

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

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelses-renteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året av Finansdepartementet, med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på minst 8 prosentpoeng. Forsinkelses-renten var 9,50 prosent i første halvår 2020 og 8,00 prosent i andre halvår 2020. Dersom lånet blir sagt opp, vil det fra oppsigelsen løpe forsinkelsesrenter av hele gjelden.

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

Ordinære rentesatser i 2020 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11.–31.12.2020	1,391 %	1,519 %	1,657 %	1,952 %
01.09.–31.10.2020	1,539 %	1,579 %	1,677 %	1,952 %
01.07.–31.08.2020	2,159 %	1,628 %	1,736 %	2,002 %
01.05.–30.06.2020	2,599 %	2,354 %	2,403 %	2,501 %
01.03.–30.04.2020	2,628 %	2,696 %	2,804 %	2,852 %
01.01.–29.02.2020	2,579 %	2,638 %	2,735 %	2,794 %

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

	2020	2019
Renter på A-lån	1 384 174 723	1 326 763 069
Rentebelastning <sup>44</sup>	-180 673 941	-184 427 602
Rentestøtte	1 203 500 782	1 142 335 467
Tap på utlån	534 486 531	387 104 526
<b>Sum kostnader vedrørende låneordning</b>	<b>1 737 987 313</b>	<b>1 529 439 993</b>

44 Utgiftsreduksjon pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning.



	2020	2019
Utdanningsstipend	3 659 380 699	3 418 976 985
Andre stipend	512 760 786	707 776 171
<b>Sum stipend</b>	<b>4 172 141 485</b>	<b>4 126 753 156</b>
Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og sletting av rente)	868 021 778	861 408 458
<b>Sum stipend og avskrivninger</b>	<b>5 040 163 263</b>	<b>4 988 161 614</b>

### Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått eksamen. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet og framkommer som en del av netto utbetalte utlån i artskontorrapporten, jf. note 9 og 10. Skal man få en total oversikt over hvor mye stipend som er innvilget gjennom studiestøtteordningen, må lån som er omgjort til stipend legges til stipendkostnadene. Følgende tabell viser Lånekassens stipendkostnader, lån som er omgjort til stipend og samlede stipendkostnader de siste to årene:

	2020	2019
Stipend til elever og studenter	4 172 141 485	4 126 753 156
Konvertert fra lån til stipend <sup>45</sup>	7 027 861 431	7 067 875 500
<b>Samlede stipendkostnader pr. år</b>	<b>11 200 002 916</b>	<b>11 194 628 656</b>

### Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2020	2019
Ettergivelse for lærere	36 456 243	28 881 193
Ettergivelse, distriktsettergivelse <sup>46</sup>	123 671 236	129 556 013
Ettergivelse, kvoteordning <sup>47</sup>	11 208 615	40 599 770
Ettergivelse pga. dødsfall	64 284 539	64 634 902
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	511 608 746	483 562 726
Rentefritak	120 269 294	113 653 019
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	523 106	520 835
<b>Sum avskrivninger</b>	<b>868 021 778</b>	<b>861 408 458</b>

### Tap på utlån

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

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

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkreivingsentral på permanent basis<sup>48</sup>. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler i tilbakebetalingsforskriften kapittel 6 med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

<sup>45</sup> Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontant-prinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.

<sup>46</sup> Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

<sup>47</sup> Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

<sup>48</sup> Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkreivingsentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2020 var innkreivingsresultatet 227 millioner kroner på denne posten.

	2020	2019
Avskrevet som tap, uerholdelig	11 890 781	2 588 550
Avskrevet som tap, gjeldsordning	58 613 998	55 871 394
Avskrevet som tap og overført til SI	463 981 752	328 644 582
<b>Tap på utlån<sup>49</sup></b>	<b>534 486 531</b>	<b>387 104 526</b>

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig fremgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2020 ble 2 410 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

	2020	2020	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Utlån (statsbanker)	206 977 653 890	0	206 977 653 890
<b>Sum</b>	<b>206 977 653 890</b>	<b>0</b>	<b>206 977 653 890</b>
<i>Omløpsmidler</i>			
Opptjent renteinntekt	1 922 107 385	0	1 922 107 385
Opptjent gebyrinntekt	76 889 645	0	76 889 645
Andre fordringer	37 141 246	37 133 222	8 024
<b>Sum</b>	<b>2 036 138 276</b>	<b>37 133 222</b>	<b>1 999 005 055</b>
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-206 977 653 890	0	-206 977 653 890
<b>Sum</b>	<b>-206 977 653 890</b>	<b>0</b>	<b>-206 977 653 890</b>
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Rentegjeld til staten	-1 922 107 385	0	-1 922 107 385
Leverandørgjeld	-13 565 431	0	-13 565 431
Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk	-8 461 461	-9 085 159	623 698
Skyldige offentlige avgifter	-116 711	-116 516	-195
Ikke-inntektsførte gebyrer	-76 889 645	0	-76 889 645
Annen kortsiktig gjeld	-3 580 929	-5 753 614	2 172 685
<b>Sum</b>	<b>-2 024 721 563</b>	<b>-14 955 289</b>	<b>-2 009 766 274</b>
<b>Sum</b>	<b>11 416 714</b>	<b>22 177 933</b>	<b>-10 761 219</b>

Andre fordringer består av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 37,5 millioner kroner og andre interimsposter på -0,4 millioner kroner.

I spesifisering av bokført avregning med statskassen er annen kortsiktig gjeld periodisering av leverandørgjeld bokført i 2021. Beløpet som vises i rapportert mellomværende med statskassen er avsatt pensjonspremie til SPK.

49 Tap på utlån er en rammebevilgning. I 2020 fikk Lånekassen tildelt 143 millioner kroner ekstra i RNB.

## Note 9 – Netto utbetalt lån

Endring i lånebeholdningen

	2020	2019
Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	32 656 470 439	28 894 961 768
Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-11 297 492 427	-11 120 761 624
Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-7 027 861 431	-7 067 875 500
<b>Netto utbetalt lån</b>	<b>14 331 116 581</b>	<b>10 706 324 644</b>

Som følge av koronatiltak våren 2020 ble det utbetalt studiestøtte for april, mai og juni ved hovedutbetalingen i april, og i løpet av tre dager ble det da utbetalt over 5,6 milliarder kroner. I november nådde vi en milepæl da det for første gang ble utbetalt over 2 milliarder kroner ved månedens hovedutbetaling.

Lånekassens utlånsportefølje består hovedsakelig av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen, samt opptjente, ikke-betalte renter og gebyrer. I tillegg er det inkludert noen ikke-rentebærende lån og omkostninger til kunder i tilbakebetalingsfasen. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2020 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:

	2020	2019
Ikke-rentebærende lån <sup>50</sup>	61 560 599 841	53 780 140 611
<i>Øvrig lånebeholdning inkl. ikke-betalte renter, omkostninger og gebyrer</i>		
• flytende rente	138 335 097 882	131 761 589 532
• 3 års fast rente	1 302 487 488	688 320 535
• 5 års fast rente	2 005 253 723	2 839 615 290
• 10 års fast rente	5 773 211 987	5 576 071 785
<b>Totale utlån</b>	<b>208 976 650 921</b>	<b>194 645 737 754</b>

## Note 10 – Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån, og en andel av lånet kan omgjøres til stipend ved bestått eksamen. Ordningen skal virke motiverende for studieprogresjon. Til og med våren 2013 var det anledning til å få omgjort lån til stipend opp til åtte år tilbake i tid, og tilsvarende fremover i tid. Fra og med høsten 2013 er fristen endret til fire år. For undervisningsåret 2019–2020 ble forskriftene til utdanningsstøtteloven endret til også å omhandle den nye omgjøringsordningen som er knyttet til oppnådd grad.

I 2020 ble det vedtatt tiltak i forbindelse med koronapandemien. Studenter og elever over 18 år som hadde nedgang i inntekt som følge av utbruddet av korona, fikk våren 2020 tilbud om et tilleggslån med mulig omgjøring til stipend. For å få omgjøring til stipend må søker dokumentere nedgang i inntekt.

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

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

<sup>50</sup> Derav lån til kunder i utdanning med 60 641 446 925 kroner i 2020 og 53 106 171 118 kroner i 2019.

### **Konverteringsfondets kostnader**

Det er påløpt 7 027 861 431 kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2020, jf. note 7 og 9. Det er betalt 7 015 879 801 kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2020. Årsaken til dette avviket er at konverteringsfondet betaler etterskuddsvis per måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

### **Konsekvenser for Lånekassens utlån**

Som følge av at deler av eller hele lånet omgjøres til stipend ved bestått eksamen, vil studenter og kunder i tilbakebetalingsfasen som ikke har bestått alle eksamener, ha mer gjeld til Lånekassen enn om alle eksamener var bestått. Konverteringsfondets beholdning på 8 487 546 472 kroner per 31.12.2020 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.