

Årsrapport 2017



Innhold

1	Styrets beretning.....	1
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....	3
2.1	Presentasjon av virksomheten.....	3
2.2	Hovedtall for virksomheten.....	4
2.2.1	Nøkkeltall for kunder, støtte og lån.....	4
2.2.2	Nøkkeltall for drift og utvikling.....	4
3	Årets aktiviteter og resultater.....	5
3.1	Brukervennlige, raske og korrekte tjenester.....	6
3.1.1	Saksbehandling.....	6
3.1.2	Tilgjengelighet.....	8
3.1.3	Forbedringer i kundetjenestene våre.....	11
3.1.4	Vedtaks kvalitet.....	13
3.2	En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene.....	19
3.2.1	Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet.....	19
3.2.2	Organisasjonstiltak.....	21
3.2.3	IKT.....	21
3.2.4	Utredninger.....	22
3.3	Utvikling av utdanningsstøtteordningene.....	24
3.3.1	Datavarehus og BI.....	24
4	Styring og kontroll i virksomheten.....	25
4.1	Styring og risikostyring.....	25
4.2	«Orden i eget hus».....	25
4.3	Nye personvernregler.....	26
4.4	Internkontrollsystemet.....	26
4.5	Personvernombudet.....	26
4.6	Samfunnssikkerhet og beredskap.....	26
4.6.1	Status informasjonssikkerhet 2017.....	26
4.6.2	Anonymisering av testdata.....	27
4.7	Personalmessige forhold.....	28
4.7.1	Inkluderende arbeidsliv.....	28
4.7.2	Arbeid mot diskriminering og for mangfold.....	28
4.7.3	Sykefravær.....	30
4.7.4	Lærlinger i staten.....	30
4.7.5	Leder- og medarbeiderutvikling.....	31
5	Vurdering av framtidsutsikter.....	31
6	Årsregnskap.....	33

6.1	Styrets kommentarer til årsregnskapet	33
6.1.1	Formål	33
6.1.2	Konverteringsfondet	33
6.1.3	Bekreftelse	33
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet	33
6.1.5	Revisjon.....	35
6.2	Prinsippnote årsregnskapet	37
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen.....	37
6.2.2	Artskontorapporteringen.....	37
6.3	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen	38
6.4	Oppstilling av artskontorapporteringen	41

Tabeller

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

Figurer

FIGUR 1. ORGANISASJONSKART	3
FIGUR 2: ANDEL HELMASKINELT BEHANDLEDE SØKNADER OM STUDIESTØTTE, RENTEFRITAK OG BETALINGSUTSETTELSE	7
FIGUR 3: ANTALL ANROP OG ANDEL BESVARTE ANROP	9
FIGUR 4: INNKOMNE E-HENVENDELSER	9
FIGUR 5: BETALINGSFORM FOR FORFALLENE I DESEMBER	12
FIGUR 6: RISIKOVURDERINGER AV VEDTAK I LÅNEKASSEN	14
FIGUR 7: UTVIKLING I ANTALL KLAGESAKER OG SAKER MED MEDHOLD	17
FIGUR 8: ANTALL KUNDER MED OPPSAGT LÅN	19
FIGUR 9: DRIFTSUTGIFTER PER KUNDE, 2002-2017 (I 2017 KRONER).	20

1 Styrets beretning

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

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

Lånekassen kom igjen best ut av samtlige myndighetsorgan i DIFIs Innbyggerundersøkelse 2017, både på kundetilfredshet og tillit. Vi fikk også temaprisen i Språkprisen 2017 for å ha kommunisert et krevende budskap på en god måte og administrerende direktør fikk HR Norges Lederpris for 2017. Slike eksterne bekræftelser er viktig for å vite at vi er på rett vei og for vår motivasjon til å arbeide videre med å utvikle ordninger og tjenester.

Lånekassen har som visjon å bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet, og en slik ambisjon forplikter. Vi kan ikke slå oss til ro med at det som fungerer i dag er det som fungerer for framtiden. Vi ønsker å ligge i forkant. Dette er krevende fordi framtiden er usikker, men viktig for å leve opp til visjonen vår. Som et resultat av et utredningsarbeid gjennomført i 2016 om organiseringen av virksomheten, fikk vi i januar 2017 avklaringer fra departementet om nedleggelse av kontorene i Tromsø og Bergen. Videre ble den overordnede organisasjonsstrukturen endret på i slutten av 2016. Omstillinger er krevende, men nødvendig for å møte langsiktige krav, selv om denne typen endringer på kort sikt koster.

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

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

Når det gjelder kunder som er i en tilbakebetalingsfase er det gledelig å se at stadig færre kunder har problemer med å betale lånene sine, og at denne flerårige trenden også fortsatte i 2017. I fjor ble også en stor kontroll av studenter gjennomført for tredje år på rad. Studenter som ikke bor i foreldrehjemmet under studiene, har mulighet til å få omgjort til lån til stipend. 43 000 studenter i denne gruppen ble

kontrollert, og det viste seg at 2 300 ble tatt for juks. Dette resultat er om lag på linje med tidligere kontroller, og viser at det er viktig å fortsette med denne bokkontrollen. Vi har videreutviklet kontrollmetoden med økt vekt på risikobasert tilnærming, og vi tar i bruk kunstig intelligens i kontrollen for 2018.

Styret mener vi i Lånekassen har mye å glede oss over i året som gikk. Vi vet at ansatte er stolte av å ivareta et viktig samfunnsoppdrag og vi har en sterk kunde- og kvalitetskultur. Vi må få til stadig mer for mindre ressurser og gjennomførte i 2017 produktivitetsskutt i våre budsjetter (ABE-reformen) for tredje år på rad. Da er det viktig at virksomheten får beholde øvrige gevinster ved effektivisering. Engasjementet og innsats fra medarbeidere er høy og det er stor endringsvilje. Styret ønsker å rette en stor takk til alle ansatte for en formidabel innsats også i 2017.

Oslo 09.03.2018

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen

leder



Øivind Christoffersen

nestleder




Inger Johanne Pettersen

medlem



Håkon Haugli

medlem



Anna Hellesnes

medlem



Jonas Strisland

medlem



Erik Storø

medlem



Borgny Molnes

medlem

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 Presentasjon av virksomheten

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Lånekassen har hovedkontor i Oslo og seksjoner i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av Kunnskapsdepartementet, som består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen benyttet i fjor 313 årsverk, og hadde 325 fast ansatte ved utgangen av 2017.

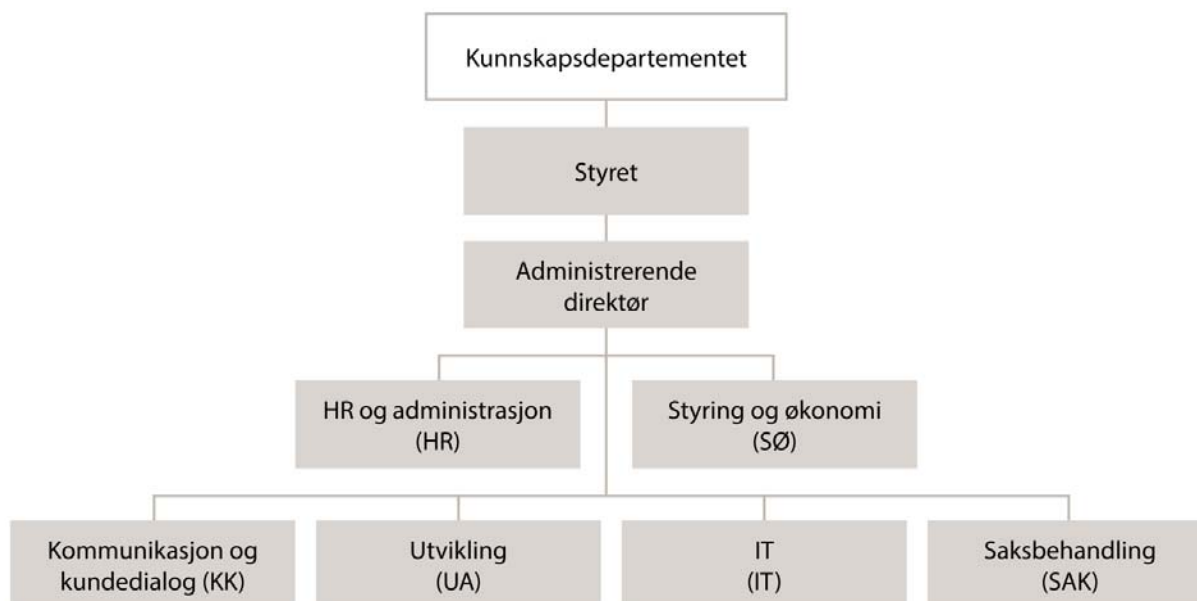
Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens¹ formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til

- 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 forskrifter² definerer innholdet i utdanningsstøtteordningene til enhver tid.

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

Figur 1. Organisasjonskart



¹ Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr. 37.

² Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.

2.2 Hovedtall for virksomheten

2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån

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

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2013-2017

Nøkkeltall	2017	2016	2015	2014	2013
Utlånsportefølje i milliarder kr	173,8	164,0	155,3	146,8	137,9
Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr	28,7	26,9	26,0	25,1	24,2
Stipend utbetalt i milliarder kr ³	10,0	9,5	9,5	9,4	5,9
Antall kunder	1 087 500	1 058 700	1 035 500	1 010 800	982 000
Antall søknader ⁴	843 000	830 000	823 000	847 000	854 000

2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

Post 01 Driftsutgifter	2017	2016	2015	2014	2013
Bevilgning post 01 Driftsutgifter ⁵ (i 1000 kr)	394 708	390 526	387 538	359 714	325 725
Driftsutgifter post 01 ⁶ (i 1000 kr)	383 307	381 449	368 596	349 160	313 778
Utnyttelsesgrad post 01	97 %	98 %	95 %	97 %	96 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	58 %	61%	61 %	62 %	66 %
Lønnsutgifter per årsverk ⁷ (i 1000 kr)	708	731	700	695	660
Årsverk forbrukt ⁸	313,4	319,1	322,4	313,0	313,3

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

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

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

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

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

⁷ Lønnsutgifter for perioden 2013-2017 er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter (tilsvarer note 2 i årsregnskapet, kap. 6). Dette inkluderer lønn, arbeidsgiveravgift, arbeidsgiverandelen av innskudd til Statens pensjonskasse, yrkesskade- og gruppelivspremie, gaver til ansatte, kantinetilskudd, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak. Refusjoner fra NAV er fratrukket (2013-2015).

⁸Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønssystemet (SAP).

Tabell 3: Bevilgning post 45

Post 45 Større utstyrskjøp	2017	2016	2015	2014	2013
Bevilgning post 45 (i 1000 kr) ⁹	3 600	11 300	25 856	79 459	140 006
Utnyttelsesgrad post 45 ¹⁰	90 %	68 %	86 %	89 %	87 %

3 Årets aktiviteter og resultater

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

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

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

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

Tabell 4: Målbildet med resultater

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2017	Måloppnåelsesgrad
Behandlingstid	1	Tildeling: 71% av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager.	71 %	100 %
	2	Tildeling: Andel ¹¹ av alle behandlingsklare ¹² søknader ferdigbehandlet innen 35 dager.	94,5 %	96 %
	3	Betalingsutsettelse: Andel ¹³ av behandlingsklare ¹⁴ søknader ferdigbehandlet innen 26 dager.	97,7 %	99 %
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares.	68 %	113 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje.	5 dager	100 %
Vedtaks kvalitet	6	Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god.	God	God

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

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

¹¹ Kravet for 2017 var en andel på 98,5 prosent.

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

¹³ Kravet for 2017 var en andel på 98,5 prosent.

¹⁴ Se fotnote 12.

En nærmere omtale av hva Lånekassen har gjort i 2017 for nå målene vil bli gitt under. I tråd med tildelingsbrevet gir vi informasjon om behandlingstid og -status for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak. Vi gir også informasjon om andel helmaskinell behandling for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak.

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

3.1 Brukervennlige, raske og korrekte tjenester

3.1.1 Saksbehandling

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

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
Behandlingstid ¹⁵	1	Tildeling: 71% av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen to dager.	71 %	67 %	64 %	64 %	63 %
	2	Tildeling: Andel av alle behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 35 dager.	94,5 %	98,5 %	98,4 %	86,7 %	-
	3	Betalingsutsettelse: Andel av behandlingsklare søknader ferdigbehandlet innen 26 dager.	97,7 %	95,5 %	91,0 %	83,5 %	92,5 %

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

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

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

3.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

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

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

¹⁶ Gjennomsnittlig behandlingstid er definert som antall dager fra innkommst- til vedtaksdato, og omfatter ikke bare antall dager saken er tilgjengelig for saksbehandling, men blant annet også tiden man venter på at kunden skal sende inn manglende opplysninger som er nødvendig for å kunne fatte vedtaket.

Årsaken er utfordringene med lengre behandlingstid for en del manuelle søknader som beskrevet over. Mest markant er økningen i gjennomsnittlig behandlingstid for søknader om rentefritak. Disse sakene fikk ekstra ressurser på høsten, men på vårparten så vi oss nødt til å prioritere søknader om studiestøtte. Dette gjorde at mange av rentefritakssøknadene fikk lang behandlingstid og gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte.

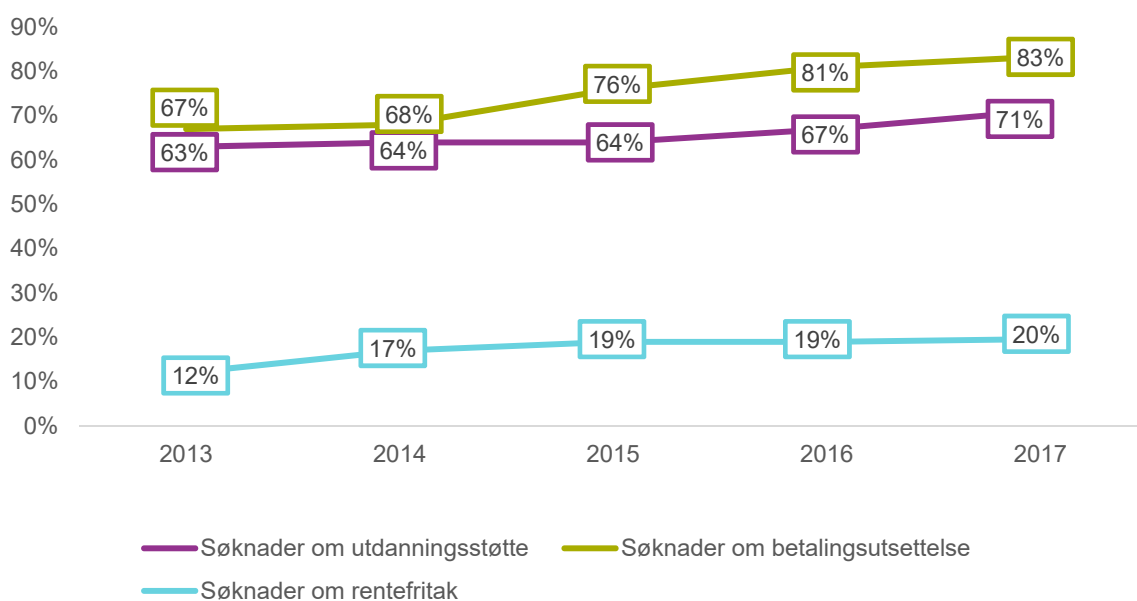
Tabell 6: Gjennomsnittlig behandlingstid

Sakstype	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
Søknader om utdanningsstøtte	11 dager	8 dager	9 dager	11 dager	9 dager
Manuelle tildelingssaker – gj. snitt totalt	36 dager	26 dager	24 dager	31 dager	25 dager
- Gj.snitt dager tilgjengelig for saksbehandling	20,1 dager	13,4 dager	13,5 dager	24,8 dager	–
Betalingsutsettelse	3 dager	3 dager	4 dager	7 dager	4 dager
Manuelle betalingsutsettelse	18 dager	20 dager	20 dager	24 dager	15 dager
Manuelle søknader om rentefritak	82 dager	45 dager	55 dager	55 dager	34 dager

3.1.1.2 Helmaskinell behandling

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

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



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

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

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

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

3.1.2 Tilgjengelighet

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

Tabell 7: Målbildet med resultater for svartid på henvendelser

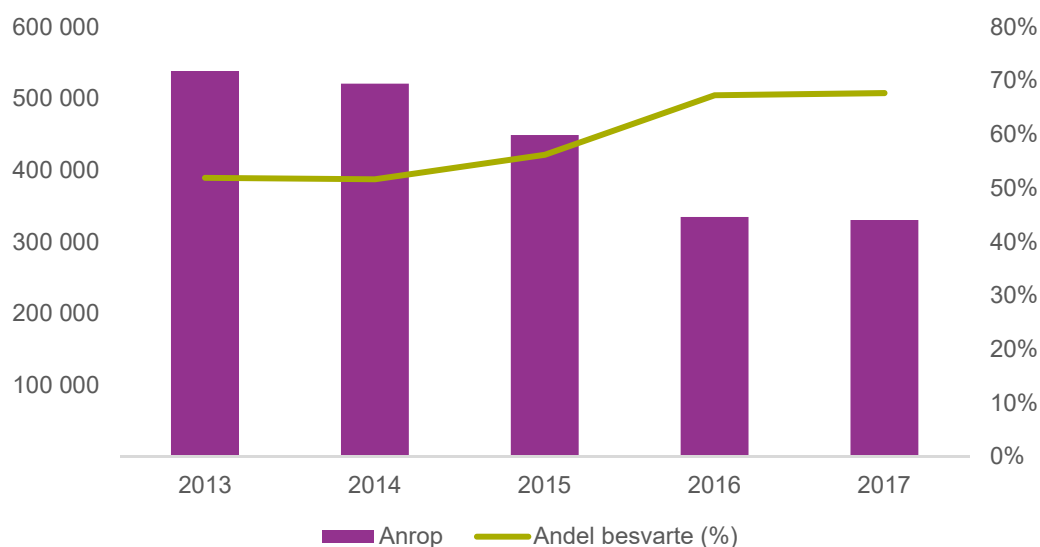
Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2017	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 60 % av alle anrop besvares.	68 %	67 %	56 %	52 %	52 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje.	5 dager	5 dager	4 dager	6 dager	7 dager

3.1.2.1 Telefonhenvendelser

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

¹⁷ Siden opprettelse av kundesentret i 2006

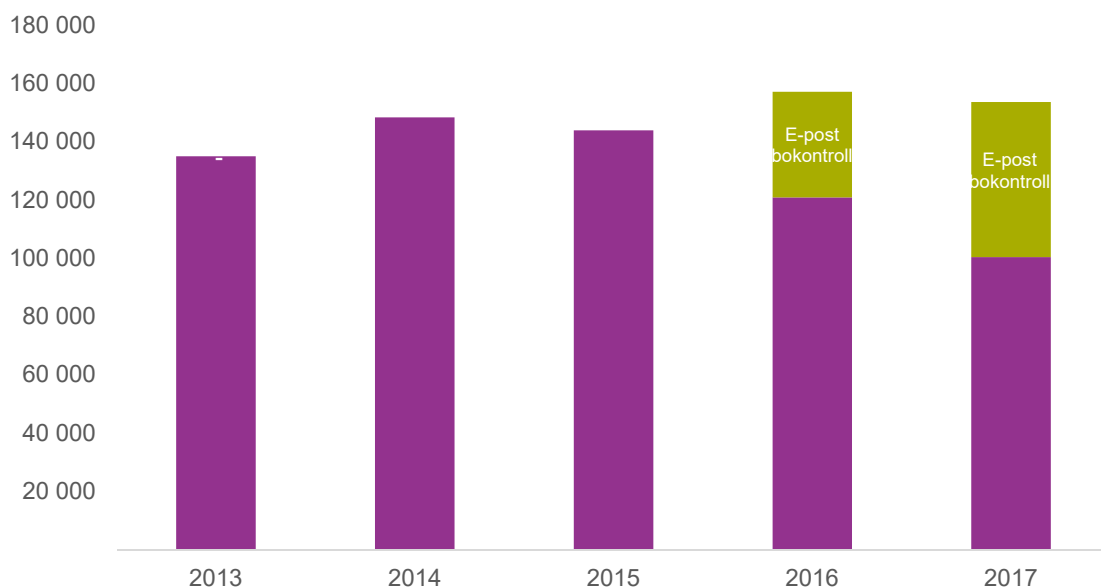
Figur 3: Antall anrop og andel besvarte anrop



3.1.2.2 E-henvendelser

Det har vært en nedgang i antall e-henvendelser fra 2016 til 2017. Den viktigste årsaken til dette er at innføringen av kundeservicen «melde endring» på Dine sider har gjort at færre henvendelser registreres som e-post. I tillegg har antakelig få store endringer i tildelingsforskriften for 2017–2018, en kort saksbehandlingstid i første halvdel av 2017, få og små feil og mangler, og at stadig færre har spørsmål knyttet til tilbakebetaling vært medvirkende årsaker at det var en nedgang i e-henvendelser i 2017.

Figur 4: Innkomne e-henvendelser



3.1.2.3 Kundekommunikasjon

3.1.2.3.1 Dine sider og lanekassen.no

Lånekassen har mange informasjonskanaler for å nå ut til ulike kundegrupper, men Dine sider på www.lanekassen.no er vår hovedkanal for selvbetjening. Dine sider hadde i 2017 nesten 3,5 millioner innlogginger, noe som er 4 prosent mer enn året før.

På lanekassen.no med 8,2 millioner besøk har det vært en større økning. Økningen her er på 12,5 prosent sammenlignet med 2016. I tillegg til den årlige forventende veksten i antall besøk, tror vi økningen skyldes lang behandlingstid, og innføring av selvbetjeningstjenesten «kundeoppgaver» (se punkt 3.1.3.1). Vi tror også opptrappingen til 11 måneder med studiestøtte genererte mye ny trafikk. I tillegg ble 12 000 flere studenter enn i 2016 tatt ut i bokkontroll, som kan ha ført til noen flere besøk på nettsidene.

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

3.1.2.3.2 Ny Facebook-side

Lånekassen har hatt én Facebook-side for videregående elever siden 2011, én for studenter i utlandet siden 2012, og i 2017 lanserte vi en ny Facebook-side for studenter i Norge. Målet med den nye siden er både å nå ut til flere kunder med målrettet informasjon, bruke siden som «innkaster» til lanekassen.no og Dine sider, og få en ny lyttepost som hjelper oss til å forstå kundenes behov. Med dette vil vi også kunne redusere antall kundeforhøring ved at kundene selv finner svarene på spørsmålene sine i stedet for at de kontakter oss.

3.1.2.3.3 Lærestedskommunikasjon

Lånekassen har tidligere holdt årlige informasjonsmøter for representanter for lærestedene i videregående skoler. Lånekassen avsluttet møtene i 2016, og satset i stedet på å styrke de digitale informasjonskanalene og -aktivitetene til lærestedene. Endringen ble evaluert i 2017 i form av en brukerundersøkelse rettet mot lærestedene med spørsmål knyttet opp til ambisjonen for Lånekassens skriftlige informasjon, som skal være lett å finne og lett å forstå. 85 prosent av respondentene svarte at de var godt fornøyd med informasjonen fra Lånekassen selv om det ikke lenger gjennomføres tradisjonelle informasjonsmøter. Nå avholdes kun enkelte skolemøter, primært rettet mot voksenopplæring.

3.1.2.3.4 Stenging av ekspedisjonene

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

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

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

Tabell 8: Kundebesøk i ekspedisjonene- historiske tall

Kundebesøk	2016	2015	2014	2013	2012
Antall besøkende i ekspedisjonene (seks steder)	12 600	13 800	14 300	15 500	17 800

3.1.2.3.5 Søk tidlig-kampanje

I 2017 gjennomførte vi «Søk tidlig-kampanjen» for studenter i høyere og annen utdanning i perioden fra søknaden åpner og fram til studiestart. Målet med kampanjen er at studenter i et utdanningsløp skal søke om støtte så tidlig som mulig, slik at kundene kan få støtte raskere og for at arbeidsmengden i saksbehandling blir mer hensiktsmessig fordelt gjennom året. På denne måten kan

kapasiteten i behandlingsapparatet utnyttes bedre. Kampanjen skal også gjøre at studenter blir oppmerksomme på å søke og kjenne til rettighetene og pliktene knyttet til Lånekassens ordninger.

3.1.2.4 Virksomhetskommunikasjon

I tillegg til kundekommunikasjon, jobber vi aktivt for å opprettholde omdømmet vårt gjennom målrettet kommunikasjonsarbeid rettet mot hele befolkningen.

3.1.2.4.1 LinkedIn, blogg og Twitter

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

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

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

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

3.1.2.4.2 Media

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

3.1.3 Forbedringer i kundetjenestene våre

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

3.1.3.1 «Melde endring» og «kundeoppgaver»

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

«Melde endring» dekker behovet til kunden for å kontakte Lånekassen om endringer. I slutten av februar 2017 ble en ny side for dette tilgjengelig på Dine sider. Kunden kan melde fra om endringer på en strukturert måte på ulike områder som har betydning for støtten de mottar. Over 25 000 kunder har benyttet seg av «melde endring» i 2017. Tiltaket har ført til at vi bruker mindre ressurser per henvendelse, i tillegg til at en del av sakene som opprettes på grunn av en henvendelse nå kan behandles helmaskinelt, og dermed raskere.

«Kundeoppgaver» dekker behovet til Lånekassen for å kontakte kunden. Hovedmålet med «kundeoppgaver» er å gjøre det enklere for kunden både å forstå og huske på hva de må gjøre overfor Lånekassen for at de skal kunne få saken behandlet eller få riktig støtte. Kundene får e-post om at de må logge inn på Dine sider, og der får de skreddersydd informasjon om det de må gjøre eller vite om. De får en purring hvis de ikke åpner henvendelsen. Vi forventer at kundene i større grad dokumenterer riktig ved første forsøk, og at kundene i flere saker leverer dokumentasjonen tidlige. Dette vil føre til færre saker med tilskrifter og dobbel behandling, og kortere behandlingstid for kundene. Tiltaket har hatt betydning i 2017, men effektene av dette tiltaket forventer vi at vil inntreffe i større grad fra 2018.

3.1.3.2 Forbedret e-signeringsløsning

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

3.1.3.3 Forbedringer i omgjøringsordningen

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

3.1.3.4 Økt datafangst

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

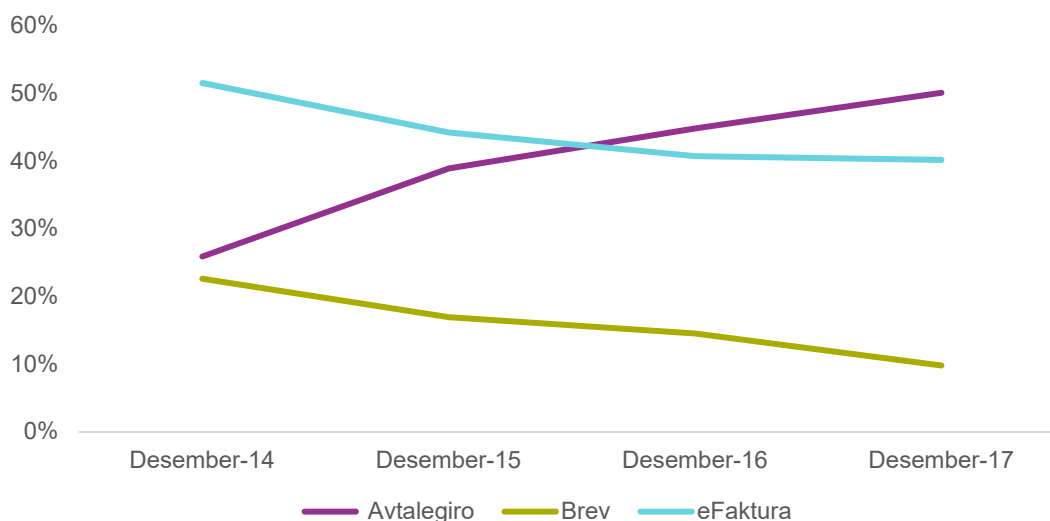
3.1.3.5 Tilbakebetaling

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

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

I 2017 brukte vi blant annet annonsering på Facebook, e-post, informasjon på lanekassen.no, nyhetsbrev og pressemelding til å fremme budskapet. Antallet AvtaleGiro-avtaler økte med 24 000 i kampanjeperioden. Ved varslingen for siste termin i 2017 var det ti prosent som ikke hadde valgt elektronisk betalingsform. Dette er tre prosentpoeng lavere enn i 2016.

Figur 5: Betalingsform for forfallene i desember



I tillegg til at elektronisk betaling har en økonomisk gevinst for Lånekassen, ser vi også at det har en gunstig innvirkning på kundenes evne til å betale i tide. Mislighold av studielån har sunket jevnt siden begynnelsen av 2000-tallet. I 2012 og 2005 var det henholdsvis åtte og 14 prosent av kundene som

ikke betalte regningene sine fra Lånekassen tidsnok, og dermed mottok purringer. I de to siste årene har andelene stabilisert seg på knappe fire prosent.

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

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

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

3.1.3.6 11 måneder med studiestøtte

Innføringen av 11 måneder med studiestøtte for heltidsstudenter ble vedtatt i statsbudsjettet for 2017. Innføringen skal skje over fire år, og Lånekassen startet arbeidet med å legge til rette for innføringen i 2016, og den første utbetalingen av en uke ekstra støtte skjedde i juni 2017.

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

3.1.4 Vedtaks kvalitet

Lånekassens styringssystem og internkontroll legger til rette for at forvaltningen av utdanningsstøtteordningen er i samsvar med lover, forskrifter og forvaltningsrettslige regler og andre retningslinjer vi er pålagt å følge¹⁸.

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

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

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

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

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

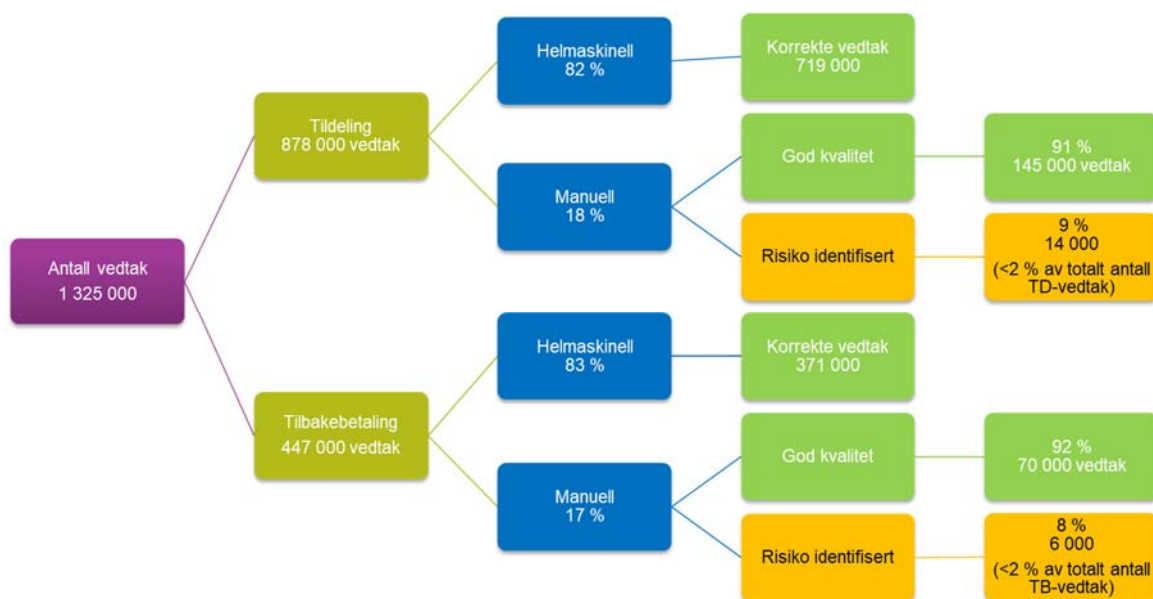
Høsten 2016 gjennomførte vi risikovurderingen for kvalitet i saksbehandlingen for 2017. Det ble identifisert forbedringsområder både på tildeling og tilbakebetaling. Vi har i 2017 jobbet systematisk med en del av tiltakene for å oppnå forbedring, og arbeidet vil fortsette inn i 2018.

Senhøsten 2017 gjennomførte vi en ny vurdering av risiko for manglende kvalitet i saksbehandlingen for 2018. I denne risikovurderingen hadde vi særlig oppmerksomhet på kontrolltiltak i behandlingsprosessen (arbeidsdeling/rolledeling og nøkkelkontroller), og læringsutbytte fra avvikshåndteringen. I tillegg gjennomførte vi en vurdering av om det hadde oppstått nye sårbarheter for de de ordningene som fikk nye regler for tildeling i undervisningsåret 2016–2017 og 2017–2018. Vi gjorde de samme vurderingene for ordningene som fikk nye regler for tilbakebetaling i 2017 og i 2018. De sårbarhetene som ble identifisert vil bli fulgt opp med tiltak i 2018.

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

Dette gir grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede vedtak¹⁹ som vurderes å ha god kvalitet, og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.

Figur 6: Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen



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

¹⁹ Lånekassen har helmaskinelle løsninger for betalingsvarsler (faktura og purringer). Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultatet av innkomne søknader for et mer begrenset utvalg sakstyper. Dette innebærer at andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker gjengitt i figuren over ikke er direkte sammenlignbare.

Lånekassen sin hovedkonklusjon er at vedtakene som er fattet i 2017 er av god kvalitet og i samsvar med lov, forskrifter og forvaltningsrettslige regler. Informasjonen som ligger til grunn for vedtaket har god kvalitet.

3.1.4.1 Kontroller

3.1.4.1.1 Bokkontroll – forebygge feil omgjøring av lån til utdanningsstipend

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

Totalt har 2 321 kunder blitt tatt i bokkontrollen. Dette utgjør ca. 5,4 prosent²⁰ av kontrollgruppen. Kundene som ble tatt mistet retten til urettmessig utdanningsstipend. I tillegg har 1 678 av disse kundene blitt nektet rettigheter til støtte og betalingslettelser i undervisningsåret 2017–2018.

På utdanningsstøttebudsjettet har bokkontrollen for 2016 ført til en innsparing på 35,7 millioner kroner fordi potensielt utdanningsstipend (omgjøringslån) har blitt gjort om til ordinært lån. I tillegg kommer en potensiell innsparing på 13,3 millioner kroner fordi en del kunder også blir nektet støtte i undervisningsåret 2017–2018. Når vi trekker fra administrative kostnader på 8,5 millioner kroner ved kontrollen, kan gevinsten anslås til 40,5 millioner kroner.

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

3.1.4.1.2 Gradsstudier i utlandet/Norden – årlig kontroll og sluttkontroll

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

3.1.4.1.3 Ettergivelse av utdanningsgjeld - død

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

3.1.4.1.4 Kontroll av kravet til arbeidstilknytning for EØS-borgere

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

²⁰ Prosentantallet er beregnet ut fra gruppen som faktisk har blitt kontrollert. I bokkontrollen for 2015 ble kunder som ble tatt bort i kontrollen opp mot folkeregistret/Evry etter informasjon om foreldrenes bostedsadresse inkludert i beregningen. Denne beregningen ga et resultat på 3,4 prosent. 5,2 prosent av kontrollgruppen ble tatt i bokkontrollen i 2015 hvis vi bruker samme beregningsgrunnlag som for 2016.

3.1.4.1.5 Ettergivelse av utdanningsgjeld for visse lærerutdanninger

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

3.1.4.1.6 Kontroll av enkeltsaker og individuell kvalitetsgjennomgang

I 2016 ble det gjennomført en individuell kvalitetsgjennomgang for alle saksbehandlere. Formålet med gjennomgangen var individuell utvikling, refleksjon og læring for den enkelte saksbehandler, og å bruke funnene som grunnlag for målrettede tiltak for økt kvalitet og effektivitet i den manuelle saksbehandlingen.

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

3.1.4.1.7 Kontroll av støtte til søker under omsorg av barnevernet

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

3.1.4.1.8 Kontroll av utvidede tilganger til lånesystemet

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

3.1.4.1.9 Stikkprøvekontroll av saksbehandling hos Statens innkreivingsentral

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

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

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

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

3.1.4.1.10 Kontroll av enkeltsaker etter tips

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

3.1.4.1.11 Kontroll av foreldrestipend

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

3.1.4.1.12 Påbegynte kontroller

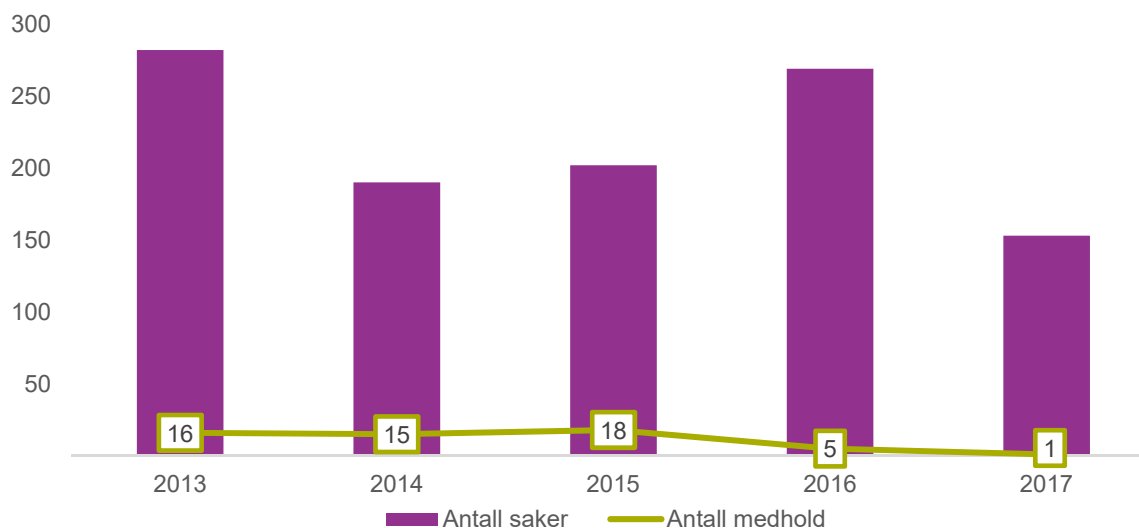
Lånekassen har påbegynt to kontroller som blir ferdigstilt i 2018. Dette er kontroll av:

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

3.1.4.2 Klagesaker

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

Figur 7: Utvikling i antall klagesaker og saker med medhold²¹



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

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

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

²¹ Måleperioden per år er 1.oktober i år T-1 til 30. september år T.

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

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

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

3.1.4.3 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 behov. De viktigste avvikene for 2017 omtales under.

3.1.4.3.1 Feil i grensesnittet mot folkeregisteret

En teknisk feil førte til at 57 kunder ble oppdatert med feil navn i Modulis og på Dine sider. Noen av disse kundene mottok også brev på Dine sider med feil navn og adresse i denne perioden. Avviket skyldtes en feil i grensesnittet på Det sentrale folkeregisteret (DSF) sin side, som i etterkant ble korrigert.

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

3.1.4.3.2 Feil i grensesnittet mot skatteetaten

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

3.1.4.3.3 Manuell konvolutteringsfeil

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

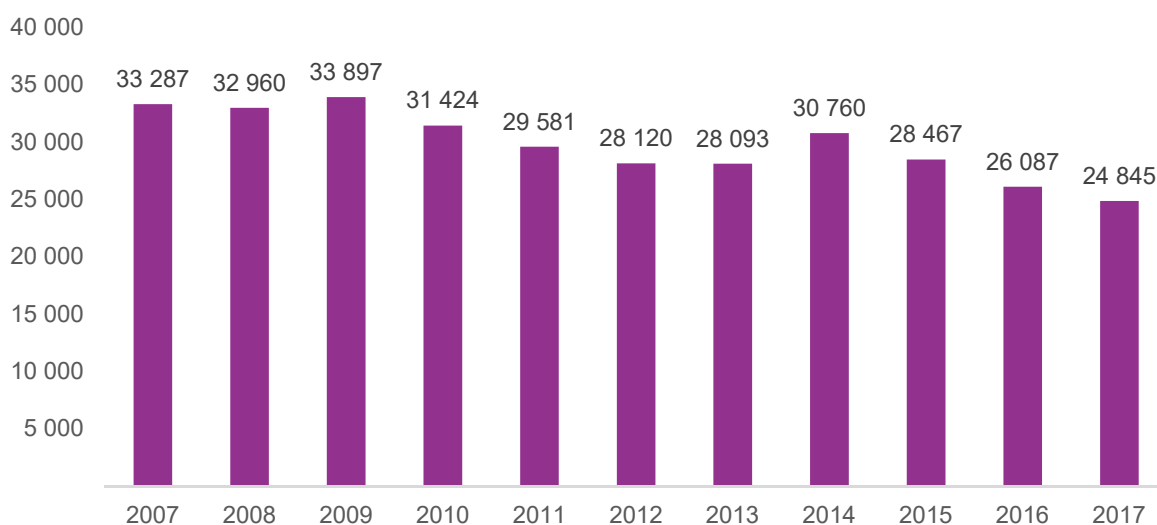
3.1.4.4 Oppfølging av Statens innkrevingsentral

Lånekassen har utkontraktert innkrevingsarbeidet til Statens Innkrevingsentral (SI). Dette omfatter innkreving av misligholdt utdanningsgjeld, og spesielle oppgaver knyttet til kunder i ordinær tilbakebetaling. Samarbeidet med SI er avtaleregulert og fulgt opp med statusmøter og samarbeidsmøte i 2017.

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

I 2017 er det krevd inn 552,6 millioner kroner. Hovedårsaken til økningen skyldes bedre resultat i tvangsinnkrevingen, det vil si trekk i lønn og trygd og tvangsrealisasjon. Økningen for øvrig dreier seg om innkreving i forbindelse med gjeldsordning.

Figur 8: Antall kunder med oppsagt lån



Gjennomsnittlig gjeld var 172 254 kroner. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøkning på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

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

3.2 En effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningene

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 utnytte mulighetene i IKT-systemene våre og fortsette digitaliseringsarbeidet. Videre skal vi fortsette å omstille organisasjonen, og vi er bedt om å prioritere utredningsarbeid for videre utvikling av utdanningsstøtteordningene. I tildelingsbrevet for 2017 er det også en egen føring som omhandler effektivisering, som omtales nærmere i dette avsnittet.

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

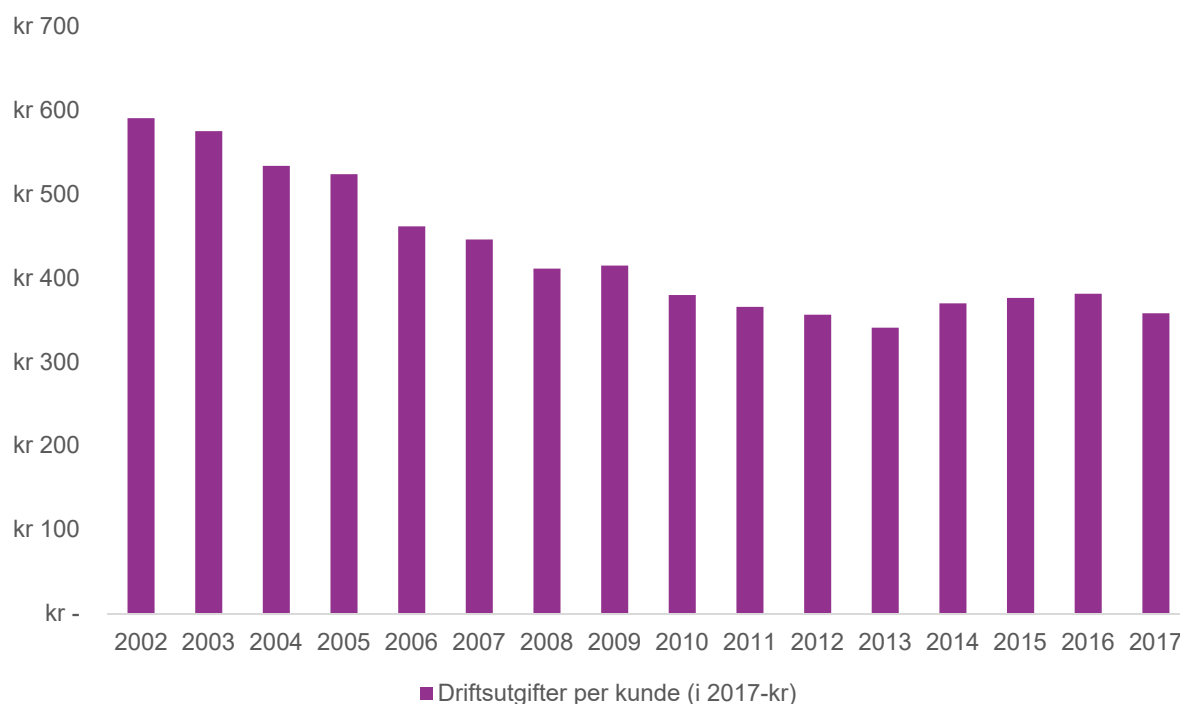
Andre temaer vi mener bidrar til en effektiv og sikker forvaltning av utdanningsstøtteordningen, men som ikke naturlig hører inn under andre overskrifter i denne rapporten, har vi valgt å samle nedenfor.

3.2.1 Overordnet vurdering av kostnadseffektivitet

Lånekassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid over mange år. Blant annet har virksomheten egenfinansiert moderniseringsprogrammet LØFT med over 40 prosent (2007-2015). I

figuren under vises driftsutgifter (som er det samlede utgiftsnivået for virksomheten) per kunde i perioden 2002-2017²².

Figur 9: Driftsutgifter per kunde, 2002-2017 (i 2017 kroner).



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

Økningen fra 2014 til og med 2016 var forventet. Etter systemfornyingen gjennom LØFT økte Lånekassens drifts- og forvaltningskostnader av IKT-systemene. Om vi måler oss mot sammenlignbare virksomheter vurderes imidlertid disse kostnadene som lave. Videre ble innføringen av nye ordninger på tilbakebetalingsområdet lansert (blant annet månedlig forfall) fra tidlig høst 2014, noe som medførte økte kostnader på banktransaksjoner og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Det ble videre besluttet at Lånekassen fra 2015 skulle gjennomføre en årlig omfattende bokkontroll som økte kostnadsnivået ytterligere. Lånekassen fikk også betydelige utviklingskostnader i 2016 som følge av innføringen av 11 måneder med studiestøtte²³. Disse forholdene er hovedforklaringene til kostnadsutviklingen som vises i figuren for perioden 2014 til 2016. Det ble gitt økte driftsbevilgninger som følge av dette. Disse kostnadsøkningene knytter seg til nye oppgaver som krever økte ressurser, og budsjettet ble noe styrket fra 2015 for å sikre effektiv og god drift av nye IKT-systemer.

I 2017 derimot, har vi en reell kostnadsreduksjon da det samlede forbruket er omtrent på 2016-nivå til tross for pris- og lønnsvekst. Vi har håndtert en større kundemasse uten at ressursbruken har økt. Samtidig har vi sikret effektiv og god drift etter tre år med effektivitets- og avbyråkratiseringskutt (ABE-reformen).

Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektivitet, og har som nevnt som strategisk målsetning for 2020 å omdisponere betydelige midler fra drift til utvikling på varig basis ved å effektivisere driften. Om vi lykkes med denne strategien vil ikke dette gi seg utslag i figuren over, fordi vi her ikke skiller mellom utgifter til ren drift og mer utviklingspreget aktivitet. En dreining av ressurser fra drift til utvikling er helt sentralt for å kunne møte departementets forventninger til at IKT-systemene får lang levetid og at virksomheten kan løfte seg ytterligere overfor våre kunder etter LØFT. Kundeforventningene er i stadig

²² Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.

²³ Ekstern konsulentbruk benyttet i forbindelse med utvikling av IT-systemene ble tildelt på kap. 2410 post 45, men er medregnet her som del av de samlede driftsutgiftene.

endring, noe som krever at Lånekassen selv må avsette ressurser til utvikling. I 2017 ser vi at vi har høy utviklingsaktivitet, noe denne årsrapporten også viser, og som innebærer at vi reduserer ressursbruken til ren drift over tid (selv om dette ikke vises i figuren over).

3.2.2 Organisasjonstiltak

3.2.2.1 Organisasjonsendringer

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

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

3.2.2.2 Ny samhandlingsplattform

Lånekassen har de siste årene brukt mye ressurser på å modernisere systemløsningene ut mot kundene, men har ikke hatt like stor oppmerksomhet på å modernisere internt. En av Lånekassens tre hovedstrategier er at vi skal modernisere internt for å bli en enda mer attraktiv arbeidsplass. I 2016 satte vi i gang et større prosjekt for intern modernisering. Ny telefoniløsning og ny kontaktsenterløsning for kundesenteret ble gjennomført i 2016. Det ble videre planlagt for å implementere ny og tidsriktig plattform for samhandling internt i Lånekassen. Med innføringen av Office 365 i 2017 for alle ansatte har Lånekassen gjennomført et prosjekt som skal danne grunnlag for organisasjons- og kulturendringer i virksomheten. Innføringen av Office 365 har vært en banebrytende reise i overgangen fra en tradisjonell, tilgangsstyrt informasjons- og filstruktur, til en nettbasert løsning med flat struktur, basert på prinsippet om at all informasjon i utgangspunktet skal være åpen for alle. Lånekassen har tatt i bruk nye samhandlingsmåter og -tjenester på en måte som få andre organisasjoner har gjort.

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

Det foreligger en sluttrapport for ny samhandlingsløsning som er lagt ut på våre hjemmesider. Fire masterstudenter fra Universitetet i Oslo har skrevet oppgave om hvordan den nye løsningen påvirker samhandlingskulturen i Lånekassen (presentert på en faglunsj for alle medarbeidere). Samhandlingsløsningen skal evalueres etter hvert. Det foreløpige inntrykket er at løsningen på flere områder gir en mer effektiv samhandling og deling av informasjon og kompetanse.

3.2.2.3 Nye lokaler for hovedkontoret

I 2017 undertegnet Lånekassen kontrakt for nye lokaler på Helsfyr. Med bistand fra Statsbygg har vi oppnådd en konkurransedyktig leieavtale for hovedkontoret som sikrer Lånekassenes behov og ivaretar myndighetskrav. Vi har gått betydelig ned i totalt areal, og har fått oppgradert standard med moderne, nye arbeidsplassløsninger som skal legge til rette for mer samhandling. Innflytting skal skje i desember 2019.

3.2.3 IKT

3.2.3.1 Sourcingstrategi

I rundskrivet for fellesføringen om effektivitet er sourcingstrategi trukket fram som et effektiviseringstiltak. I forbindelse med at vi gjennomførte moderniseringsprogrammet LØFT, ble det lagt føringer om at Lånekassen primært skulle ivareta kjerneoppgaver, mens støttefunksjoner som

hovedregel skulle utkontrakteres til eksterne leverandører. Denne føringen ligger fortsatt til grunn for Lånekassens drift.

I 2016 ble det i tillegg utarbeidet en egen sourcingstrategi på IT-området. Denne har bidratt til effektivisering ved å gi føringer for prioriteringer i valg av tjenestekilder og -plattformer. Strategien har hatt betydning i arbeidet med konkurransegrunnlaget for nye IT-driftsavtaler, der «sky først» ble valgt som strategi på dette grunnlaget. Denne strategien er også i tråd med føringene som ble lagt i Digitaliseringsrundskrivet. Sourcingstrategien har også gitt beslutningsunderlag for en fornuftig balanse mellom rekruttering og innleie av eksterne konsulenter på ulike kompetanseområder.

3.2.3.2 Driftssikre IT-systemer

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

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

Mange av Lånekassens brukere opplevde tidvis tregheter i IT-systemene, spesielt mot samhandlingsplattformen Una og i Modulis Sak etter oppgradering av plattform og Public 360 for Modulis i mai 2017. Det er ikke én spesifikk ting som utpeker seg som grunn til treghetene, og det har derfor vært vanskelig og arbeidskrevende å finne gode løsninger. Lånekassen har også opplevd dårlig respons fra, og kapasitet hos, driftsleverandør for administrative systemer og infrastruktur, EVRY, etter at de overdro driftspersonell og ansvar til IBM Services. I desember 2017 engasjerte Lånekassen ekstern konsulent til tett oppfølging av EVRY. Arbeidet fortsetter i 2018.

Målet med tilfredsstillende responstider og brukeropplevd kvalitet på alle IT-systemer og -tjenester oppleves som lite oppfylt for brukere med Citrix terminaler (primært kunde- og saksbehandlere). Dette finnes det konkrete planer for å løse, og det jobbes videre med dette i 2018.

3.2.4 Utredninger

Før vi iverksetter strategiske tiltak, utreder vi for å estimere effekter av ulike alternativer. I 2017 har Lånekassen gjort utforsknings- og utredningsarbeid innenfor tre leveranseområder. Disse beskrives under.

3.2.4.1 Mer effektive og helhetlige kundetjenester og -dialog

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

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

Lånekassen har et bevisst forhold til trender i samfunnsutviklingen, og for hva som har mest relevans for utvikling av utdanningsstøtteordningene. Utdanningstrender har stor oppmerksomhet, men også det som skjer i andre sektorer. Innen banksektoren er det ventet store endringer som følge av nye retningslinjer med innføringen av et EU-direktiv. Direktivet omhandler banktjenester og tilgjengeliggjøring av kundedata. Lånekassen har i 2017 startet et utredningsarbeid som skal sikre at videreutviklingen av tjenestene våre utnytter handlingsrommet knyttet til det nye direktivet på bakgrunn av nye teknologiske muligheter og kundenes endrede forventninger.

3.2.4.2 En mer datadrevet virksomhet - analyse og informasjon, innsikt og kunnskap

Lånekassen har i 2017 utredet muligheter for effektivisering ved bruk av kunstig intelligens. Arbeidet har avdekket potensial for effektivisering på en rekke områder, på kort og lang sikt. Arbeid på enkeltområder vil tas videre i konkrete prosjekter i 2018. For eksempel har vi tatt i bruk kunstig intelligens for å målrette kontrollgruppen i gjennomføringen av bokkontroller i 2018.

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

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

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

3.2.4.3 Utredninger knyttet til tekniske forutsetninger og drift

Lånekassen har over lengre tid hatt stor oppmerksomhet på, og strategi for, å sikre digitalt førstevalg. Dette er et område vi har kommet svært langt på. Vi benytter i dag sikkerhetsnivå 3, mens sikkerhetsnivå 4 er påkrevd for at kunden skal kunne sende inn, laste opp og se sensitive personopplysninger digitalt. Med sikkerhetsnivå 4 kan 99,9 prosent av kundene våre bli heldigitale. Det er et sentralt virkemiddel for oppnå heldigital dialog med kundene, jf. stortingsmeldingen «Digital agenda». Vi har i 2017 utredet hva Lånekassen kan oppnå ved å innføre sikkerhetsnivå 4 i kundeløsningen, og hva som må til av sikkerhetshevende tiltak for at vi kan gjøre det. Utredningen konkluderte med at Lånekassen bør arbeide for å innføre sikkerhetsnivå 4 når ressursituasjonen gir mulighet til å prioritere dette. Hovedgevinsten er en forventning om økt kundetilfredshet.

3.2.4.3.1 Alternativer til saksbehandlingssystemet P360 i Modulis

Arkivsystemet P360 er et hyllevareprodukt som brukes i saksbehandlingssystemet Modulis. Dette innebærer at vi har måttet gjøre store tilpasninger for at systemet skal møte våre behov. Dette gir stigende kostnader, økende risiko og lavere fleksibilitet. I 2017 startet arbeidet med en konseptutredning som vil undersøke muligheter, og eventuelle strategier, for hvordan utskifting av P360 i Modulis kan gjøres innenfor tildelte budsjettammer.

3.2.4.3.2 Nye driftsavtaler på IT-området

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

Til begge områder er det knyttet mange usikkerheter. Prosjektet startet derfor med en konseptfase hvor det ble utført omfattende utredninger av juridiske, sikkerhetsmessige og tekniske utfordringer knyttet til bruk av offentlige skyløsninger, og hvordan disse treffer Lånekassens løsninger. Videre ble

BVP-metoden grundig vurdert, både internt og av eksterne advokater, opp mot gjeldende anskaffelsesregelverk. Vi vil inngå de nye driftsavtalene i 2018.

3.2.4.3.3 Maskinlæring og kunstig intelligens

Vi gjennomførte to prøveprosjekter på dette området i 2017. Det første var gjennom en virtuell assistent (chatbot) i forbindelse med lansering av den nye interne samhandlingsløsning som skybasert tjeneste, jf. punkt 3.2.2.2. Det andre var bruk av kunstig intelligens i utplukket til bokkontrollen. Flere virksomheter har besøkt Lånekassen for å få økt kjennskap til løsningen. Det foreligger en sluttrapport som har sett på mulighetene for effektivisering ved bruk av kunstig intelligens som et ledd i Lånekassens læring på dette området. Det er potensiale for å kunne ta i bruk dette både i kundeprosesser og i interne saksbehandlings- og virksomhetsstyringsprosesser. Det er besluttet å ta i bruk kunstig intelligens i utplukket til bokkontroll i 2018. Andre områder vil bli vurdert senere.

3.2.4.3.4 Gradspremiering

Høsten 2017 satte Lånekassen, i samråd med Kunnskapsdepartementet, jf. Prop. 1 S (2017-2018), i gang en planfase for gjennomføring av gradspremiering fra og med 2019. Utredning og analyse av konsekvensene ved en eventuell innføring av gradspremiering, herunder budsjettvirkninger, er gjennomført.

3.3 Utvikling av utdanningsstøtteordningene

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

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

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

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

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

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

3.3.1 Datavarehus og BI

Lånekassen ønsker å videreutvikle datavarehuset og BI-løsninger (virksomhetsetterretning) for å gjøre informasjon og analysedata tilgjengelig for Lånekassens målgrupper internt og eksternt. Som tidligere beskrevet under punkt 3.2.4.23.2.4, begynte vi et arbeid med å digitalisere publisering av offisiell

statistikk i form av en ny statistikkportal data.lanekassen.no, som ventes å bli satt i produksjon i 2018. I 2017 tok Lånekassen i bruk visualiseringsverktøyet Power BI til interne rapporter og dashbord. Vi har også gjennomført tiltak for å heve kapasiteten på området. Effektene av dette arbeidet forventes å komme i 2018.

4 Styring og kontroll i virksomheten

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

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

4.1 Styring og risikostyring

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

Virksomhetsplanen vår støtter oppunder resultatmålene fra Prop. 1 S og tildelingsbrevet. Den viser hvordan vi skal nå disse gjennom prioriteringer, tilknyttede aktiviteter og interne resultatmål. Ut fra virksomhetsplanen gis det tydelig ansvar for videre oppfølging av ulike mål, krav og tiltak. Avdelingene rapporterer jevnlig på status og risiko i forbindelse med målene, samt på økonomi. Dersom det avdekkes risikoer, vurderes det hvordan risikoene kan reduseres gjennom iverksettelse av nye tiltak og omdisponering av budsjettmidler. Saksbehandlingen og håndteringen av henvendelser følges tett opp med prognoser for bemanningsbehov og en løpende vurdering av hvilke sakstyper som må prioriteres.

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

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

4.2 «Orden i eget hus»

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

Det har vært utført arbeid tilknyttet «orden i eget hus» gjennom hele året. Kartlegging av bruk av interne data ble gjort som del av utredningen av konsekvenser av ny personvernforordning (se punkt

4.3), mens kartlegging av datafangst fra tredjepart har blitt gjort i forbindelse med prosjekt for anonymisering av testdata (se punkt 4.6.2).

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

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

4.3 Nye personvernregler

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

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

4.4 Internkontrollsystemet

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

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

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

4.5 Personvernombudet

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

4.6 Samfunnssikkerhet og beredskap

Lånekassen jobber aktivt og planmessig med sikkerhetsarbeidet i virksomheten.

I 2017 gjennomførte vi en helhetlig risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS). I 2016 gjennomførte vi en ROS-analyse for informasjonssikkerhet, og i 2017 har handlingsplanen fra denne analysen blitt fulgt opp.

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

4.6.1 Status informasjonssikkerhet 2017

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

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

Dette er nedfelt i Lånekassens Policy for informasjonssikkerhet, som sist ble revidert 01.10.16, og som er godkjent og forankret hos Lånekassens administrerende direktør.

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

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

4.6.1.1 Styring og kontroll

Lånekassen har prioritert arbeid med virksomhetens risikostyring på informasjonssikkerhetsområdet. Det er gjennomført risikoanalyser for alle større aktiviteter som er gjennomført i 2017. Videre er det gjennomført en kontroll av sikkerhet og sikkerhetstjenester som er etablert i Office365.

4.6.1.2 Sikkerhet i digitale systemer og tjenester

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

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

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

4.6.1.3 Digital beredskap

Lånekassen gjennomfører årlige kriseøvelser i ledergruppen. I 2014 og 2015 har krisene vært basert på digitale hendelser. I 2016 var fokus rettet mot pandemi, og da inkludert diskusjoner om hvordan dette påvirker Lånekassens leveranser av digitale kundetjenester. I 2017 var tema igjen digitalt og rettet mot uønskede hendelser som følge av pseudonymisert testdata.

4.6.1.4 Nasjonale felleskomponenter

Lånekassen tilbyr ingen nasjonale felleskomponenter, men konsumerer tjenester, blant annet fra ID-porten, det sentrale folkeregister, kontakt og reservasjonsregisteret og Sikker Digital Post. I tillegg ble den nasjonale fellestjenesten elektronisk signering tatt i bruk i 2017.

4.6.1.5 Kunnskap, kompetanse og kultur

Lånekassen jobber kontinuerlig med kunnskapsheving og kompetansehevende tiltak overfor medarbeidere, gjennom flere kanaler.

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

4.6.2 Anonymisering av testdata

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

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

En direkte konsekvens av en eventuell anonymisering er at det ikke lenger er mulig å finne kunder i testmiljøene ved bruk av identifiserende informasjon, som f.eks. navn og personnummer. En annen konsekvens er at grensesnittene våre mot eksterne datasystemer ikke lenger vil fungere i testmiljøene, fordi de benytter identifiserende informasjon som nøkler i utvekslingen av data. Den

foreslåtte løsningen tar høyde for begge disse utfordringene. Den tar også sikte på å gjøre nødvendige endringer i testrutinene som følge av anonymiseringen, for å ivareta tilsvarende effektivitet i utviklingsprosessen som i dag. Vi arbeider videre med anonymisering av testdata i 2018.

4.7 Personalmessige forhold

4.7.1 Inkluderende arbeidsliv

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

4.7.1.1 Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

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

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

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

4.7.1.2 Avgangsalder

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2017 valgte 12 ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært relativt stabilt høy, og i 2017 er den 65,5 år. Ved årsskiftet gikk Herbjørn Karlsen av med pensjon, etter over vel 53 års tjeneste i Lånekassen. Han fikk i denne sammenhengen medalje for lang og tro tjeneste fra Det kongelige selskap for Norges vel og ble utnevnt som æresmedlem i NTL.

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

År	2017	2016	2015	2014	2013
Antall personer som har pensjonert seg	12	9	4	9	14
Gjennomsnittlig pensjoneringsalder	65,5	65,5	63,5	65,4	66,5

4.7.2 Arbeid mot diskriminering og for mangfold

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

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig, og vi vurderer derfor tilstanden som god. Det er ikke igangsatt spesifikke tiltak for ansatte med ulike typer av seksuell legning, eller ansatte med innvandrerbakgrunn. Vi ønsker imidlertid å ha en åpenhet og 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 innvandrerbakgrunn.

Arbeidet med likestilling består i å ha oppmerksomhet på rekruttering, sammensetning av prosjektgrupper, fordeling av arbeid og kompetansegivende tiltak, tilrettelegging, samt tildeling av lønn.

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

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

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

A)		Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte
Type	År	K	M	K	M	
Faste	2016	5 %	1 %	48 %	46 %	300 (275 årsverk)
	2017	4 %	1 %	51 %	44 %	325 (280 årsverk)
Midlertidige	2016	2 %	0 %	67 %	31 %	64 (44 årsverk)
	2017	4 %	0 %	50 %	46 %	26 (34 årsverk)

B)		Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt Månedslønn)	
Type	År		K	M	K	M
Faste	2016	300 (275 årsverk.)	53 %	47 %	43 793	43 992
	2017	325 (280 årsverk)	55 %	45 %	44 605	44 324
Midlertidige	2016	64 (44 årsverk)	69 %	31 %	30 995	32 064
	2017	26 (34 årsverk)	54 %	46 %	34 764	34 502

Antall ansatte er pr. 31.12.2017, mens antall årsverk er årsforbruket i 2017.

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

Lånekassen har som mål å redusere manuell saksbehandling og vi arbeider for å redusere antall ansatte totalt i takt med digitaliseringsprosesser. I 2017 sluttet flere fast ansatte enn vi nyrekrutterte. Dette skyldes, i tillegg til noe redusert behov for fast ansatte, at flere enn forventet har sluttet i forbindelse med nedleggelsesprosessene av seksjonene i Bergen og Tromsø.

Tabell 11: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2015-2017

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

4.7.3 Sykefravær

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

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

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

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

Tabell 12: Sykefravær 2016-2017 fordelt på antall dager

År	Egenmeldt 1-3	Legemeldt 1-3	Egenmeldt 4-16	Legemeldt 4-16	Legemeldt mer enn 16	Totalt
2016	1,40 %	0,15 %	0,26 %	0,54 %	2,50 %	4,85 %
2017	1,30 %	0,06 %	0,31 %	0,51 %	3,83 %	6,02 %

4.7.4 Lærlinger i staten

Lånekassen samarbeider med Kompetanse Norge og Meteorologisk institutt om inntak av lærlinger i kontor- og administrasjonsfaget. Lånekassen koordinerer samarbeidet og har arbeidsgiveransvar. I 2017 fikk én lærling fagbrev, og vi rekrutterte to nye lærlinger. Disse har opplæringsløp fram til høst 2020. Samtidig rekrutterer vi en ny lærling i 2018.

Kontor- og administrasjonsfaget gir sjelden mulighet til fast jobb, men ordningen med virksomhetssamarbeid om opplæring er attraktivt og nyttig for lærlinger. De får unik kompetanse og innsikt i ulike statlige virksomheter. Samtidig er det en krevende opplæringsform, så vi er avhengig av å rekruttere motiverte lærlinger.

Alle de faglærte lærlingene har fått midlertidig ansettelse i en eller flere av virksomhetene, men ingen har fast ansettelse.

4.7.5 Leder- og medarbeiderutvikling

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

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

Lånekassen skal ha ansatte som tar et ansvar for kvalitet, forbedring og utvikling, og ha kompetanseutvikling som ivaretar dette. Utviklingen av ansatte er en del av systematisk dialog mellom leder og medarbeider. Alle ledere gjennomfører individuelle utviklingssamtaler med sine medarbeidere fra 2017, som en del av medarbeiderutviklingen. Dette kommer i tillegg til medarbeidersamtaler. Avdelingene tilpasser opplegg for individuelle utviklingssamtaler for å følge opp, og gir tilbakemelding til medarbeidere i sine enheter. Direktøren har individuell oppfølging med lederne i toppledergruppen i forbindelse med de fire styringssamtalene som gjennomføres i løpet av året.

5 Vurdering av framtidsutsikter

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

Nye teknologiske muligheter gir nye muligheter for bedre tjenester og økt effektivitet. Den raske utviklingen har også betydning for måten vi arbeider med utvikling på. Det vil fortsatt være behov for grundige behovsanalyser og planlegging på noen områder før tiltak igangsettes, men på andre områder er det viktig å raskt teste ut ny teknologi. Det innebærer at vi fortsatt skal tenke stort og langsiktig, men være mer utprøvende for å lære raskere av både feil og suksess. Det kan innebære at vi av og til feiler og må avslutte påbegynt arbeid uten å ha oppnådd ønskede effekter, men samtidig sikrer vi oss mot at det benyttes store ressurser på å finne ut av om teknologien er anvendbar for oss. Vi må benytte oss av ulike metoder og verktøy i utviklingen av virksomheten og tilpasse disse til oppgavene vi skal løse. Innovasjon i Lånekassen er ikke å finne opp noe helt nytt, men å benytte muligheter som finnes i markedet og tilpasse dette til våre behov.

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

Vi har i årene etter LØFT arbeidet systematisk for å øke vår økonomiske handlefrihet gjennom mindre ressursbruk i manuell saks- og kundebehandling. Midler er omdisponert til utvikling og til forvaltning av

IT-systemene våre. Dette arbeidet må fortsette framover, hvis vi skal klare å møte kundenes økte forventinger, ta i bruk nye teknologiske muligheter og samtidig sikre at levetiden for IKT-systemene blir lang. Vi ser også et behov for å påbegynne en gradvis utskifting av komponenter i kjernesystemet Modulis. Dette vil være en kontinuerlig prosess som vil kreve ressurser over flere år, men alternativet vil være å skyve foran oss et stort framtidig investeringsbehov.

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

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

Samfunnet endrer seg raskt. Behovet for å utvikle kompetanse blir viktigere gjennom hele livsløpet. Utdanningsstøtteordningene og måten vi leverer tjenester på må følge samfunnsutviklingen, og studiestøtte som velferdsordning må ses i sammenheng med andre aktørers tjenester. Dette krever også at vi i Lånekassen utvikler oss, og revisjon av Lånekassens strategi i 2018/2019 skal understøtte dette.

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

6 Årsregnskap

6.1 Styrets kommentarer til årsregnskapet

6.1.1 Formål

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

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens²⁴ formålsbestemmelse § 1. Utdanningstøtteordningens formål er å bidra til:

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

Årsregnskapet utgjør kapittel 6 i Lånekassens årsrapport.

6.1.2 Konverteringsfondet

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

6.1.3 Bekreftelse

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

6.1.4 Vesentlige forhold ved årsregnskapet

6.1.4.1 Lånekassens virkelige verdi

Lånekassen hadde per 31. desember 2017 en netto låneportefølje²⁵ på 172, milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 152,4 milliarder kroner, dvs. nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 19,6 milliarder kroner. Av dette er 18 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,9 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko. I tillegg kommer beregnet overkurs på + 0,3 milliarder kroner.

6.1.4.2 Bevilgningsrapporteringen

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

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

²⁴ Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr. 37

²⁵ Netto låneportefølje tilsvarer utlån (statsbanker), se note 8.

Utgiftsbevilgninger - Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 11,3 millioner kroner/avvik 3 prosent): Mindreforbruket på posten i 2017 knytter seg til flere forhold. Se også forklaringene under kap. 2410 post 45. Det samlede mindreforbruket på kap. 2410 post 01 og 45 er på 11,6 millioner kroner. Det har vært et mindreforbruk på om lag 6 mill. kroner knyttet til utstyrsanskaffelser og drift, forvaltning og utvikling av IT-systemene. Det er flere årsaker til dette, men det skyldes primært at deler av planlagte forvaltnings- og utviklingsoppgaver er forskjøvet fra 2017 til 2018. Det samme gjelder enkelte utstyrsanskaffelser. I tillegg skyldes dette periodiseringsavvik på fakturering av driftsavtaler, som gjør at utgifter det var budsjettert for i 2017 først forfaller til betaling i 2018. Det har også vært lavere lønnsutgifter enn budsjettert. Dette har sammenheng med høyere ledighet i stillinger og noe økt sykefravær, som til sammen har gitt et mindreforbruk på om lag 3,8 mill. kroner. Det har også vært budsjettert med en reserve for å kunne håndtere uforutsette hendelser, denne reserven ble ikke benyttet. Dette har medført et mindreforbruk på om lag 2,7 mill. kroner. Det har videre vært andre mindre avvik som netto har bidratt til et merforbruk på om lag 0,8 mill. kroner.
- Post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold (mindreforbruk 0,3 millioner kroner/11 prosent): Midler på denne posten har gått til dekning av utgifter til ekstern konsulentbruk i forbindelse med systemutvikling for innføring av 11 måneders studiestøtte. Det har vært et mindreforbruk på 0,3 mill. kroner i bruk av eksterne ressurser i 2017. Det har imidlertid vært et merforbruk av intern ressursbruk på tilsvarende beløp, som har vært utgiftsført på kap. 2410 post 01. Bevilgningen til innføring av 11 måneders studiestøtte er bevilget på kap. 2410 post 01 og post 45 for både 2016 og 2017. Det er videre gitt en stikkordsfullmakt om at midler på kap. 2410 post 45 kan benyttes under kap. 2410 post 01. Denne fullmakten ble gitt for å unngå regnskapstekniske utfordringer ved eventuell kostnadsføring av lønn knyttet til IKT-investeringen, jf. Prop. 122 S (2015-2016). Midler tildelt Lånekassen i 2016 og 2017 til innføring av 11 måneders studiestøtte er forbrukt i sin helhet.
- Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning (merforbruk 20,9 millioner kroner, avvik -0,75 prosent): Merforbruket på 20,9 mill. kroner på posten skyldes i hovedsak flere mottakere av flyktningstipend og ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne i 4. kvartal enn lagt til grunn for anslagene.
- Post 71 Andre stipend, overslagsbevilgning (mindreforbruk 23,7 millioner kroner, avvik 3,2 prosent): Mindreforbruket på posten skyldes lavere utbetaling av stipend til skolepenger inkl. tilleggsstipend i utlandet, og til internasjonale skoler (videregående opplæring) enn lagt til grunn for bevilgningen. Dette skyldes i hovedsak færre mottakere og noe lavere gjennomsnittlig utbetaling av tilleggsstipend og skolepengestipend til elever ved internasjonale skoler.
- Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (mindreforbruk 16,0 millioner kroner, avvik 2,78 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Mindreutgiften skyldes at Finnmarksavskrivninger, kvoteavskrivninger, rentefritak og ettergivelser på grunn av dødsfall ble noe lavere enn lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (merforbruk 101,2 millioner kroner, avvik -0,4 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Merforbruket skyldes høyere utbetaling av lån enn lagt til grunn i bevilgningen. I tillegg ble mer forsørgerstipend og ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne omgjort til lån ved behovsprøvingen mot inntekt og formue enn forventet. Påløpte renter ble høyere enn antatt i omgrupperingene.

Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 29 Termingebyr, (mindreinntekt 1,0 millioner kroner, avvik 6,6 prosent): Mindreinntekten skyldes en noe høyere andel kunder med avtalegiro i siste kvartal enn det som ble lagt til grunn for anslagene. Kunder som benytter e-faktura og avtalegiro betaler ikke termingebyr.

- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (mindreinntekt 36,0 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes hovedsakelig lavere innbetalte rentegjeld fra tidligere periode og lavere ettergivelsesbeløp på kap. 2410 post 73, disse til sammen gir en mindreinntekt på -30,4 mill. kroner. I tillegg var det noen mindre endringer på posten.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (merinntekt 195,0 millioner kroner, avvik -3,0 prosent): Merinntekten på posten skyldes et høyere antall omgjøringer enn det som lå til grunn for anslaget. Anslaget på posten er basert på avsetningen på kap. 2410 post 50 de siste fire årene der det anslås hvor stor andel fra det enkelte år som vil bli omgjort til stipend. Dette innebærer at det ikke er direkte sammenheng med årets avsetning på kap. 2410 post 50 og det som føres på kap. 5310 post 93 samme periode.
- Kap. 5617, post 80 Renter (merinntekt 13,4 millioner kroner, avvik -0,3 prosent): Merinntekten på posten skyldes høyere påløpte renter og høyere avskrivninger av årets renter i 4. kvartal i forhold til det som ble lagt til grunn ved omgrupperingen. Dette skyldes høyere rentebærende beholdning og at en større andel renter som ble avskrevet var årets renter enn dets som lå til grunn for anslaget.

6.1.4.3 Artskontorrapporteringen

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

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

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

6.1.5 Revisjon

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

Revisjonsberetning for Lånekassen og for Konverteringsfondet utstedes fra Riksrevisjonen senest 1. mai 2017. 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 09.03.2018

I styret for Statens lånekasse for utdanning



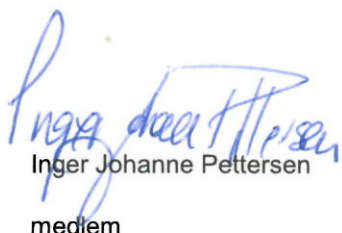
Seunn Smith-Tønnessen

leder



Øivind Christoffersen

nestleder



Inger Johanne Pettersen

medlem



Håkon Haugli

medlem



Anna Hellesnes

medlem



Jonas Strisland

medlem



Erik Storø

medlem



Borgny Molnes

medlem

for

6.2 Prinsippnote årsregnskapet

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

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret.
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.

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

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

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

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

6.2.1 Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som Lånekassen har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet som Lånekassen har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser Lånekassen står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen *Samlet tildeling* viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

6.2.2 Artskontorrapporteringen

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

6.3 Oppstilling av bevilgningsrapporteringen

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2017	Merutgift (-) og mindreutgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	393 208 000	381 918 897	11 289 103
2410	Statens lånekasse for utdanning	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	A, B	3 600 000	3 251 491	348 509
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	2 777 325 000	2 798 181 756	-20 856 756
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	761 510 000	737 798 085	23 711 915
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	1 045 667 000	1 049 751 086	-4 084 086
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	590 260 000	574 300 296	15 959 704
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	380 550 000	380 044 784	505 216
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	25 891 725 000	25 992 932 613	-101 207 613
Sum utgiftsført					31 843 845 000	31 918 179 007	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2017	Merinntekt og mindreinntekt(-)
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	25 744 000	25 743 934	-66
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	16 824 000	15 782 600	-1 041 400
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	103 125 000	101 923 911	-1 201 089
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	9 873 977 000	9 837 931 251	-36 045 749
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av studielån til stipend	A	6 244 697 000	6 439 736 445	195 039 445
5617	Renter fra Statens lånekasse	80	Renter	A	3 964 033 000	3 977 407 076	13 374 076
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			2 915	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift			26 679 743	
Sum inntektsført					20 228 400 000	20 425 207 875	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						11 492 971 132	
Kapitalkontoer							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					16 936 913 437	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-29 027 367 801	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					597 483 232	
Sum rapportert						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
Konto	Tekst				2017	2016	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				173 675 276 390	163 960 011 473	9 715 264 916
702950	Mellomværende med statskassen				603 965 251	6 482 019	597 483 232

Note A - Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
2410 01	9 077 000	384 131 000	393 208 000
2410 45	3 600 000	0	3 600 000
2410 70		2 777 325 000	2 777 325 000
2410 71		761 510 000	761 510 000
2410 72		1 045 667 000	1 045 667 000
2410 73		590 260 000	590 260 000
2410 74		380 550 000	380 550 000
2410 90		25 891 725 000	25 891 725 000
Sum kap 2410	12 677 000	31 831 168 000	31 843 845 000
5310 04		25 744 000	25 744 000
5310 29		16 824 000	16 824 000
5310 89		103 125 000	103 125 000
5310 90		9 873 977 000	9 873 977 000
5310 93		6 244 697 000	6 244 697 000
Sum kap 5310		16 264 367 000	16 264 367 000
5617 80		3 964 033 000	3 964 033 000
Sum kap 5617		3 964 033 000	3 964 033 000

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

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

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

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

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

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

Tilsagnsfullmakter

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

- Fullmakt til å gi tilsagn til å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2018 etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2017, 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 (2016-2017), jf. Prop. 1 S (2016-2017).
- Fullmakt til å gi tilsagn til å omgjøre lån til stipend første halvår 2018 etter de satsene som blir fastsatt for andre halvår 2017, jf. kap. 2410, post 50. Se tilsagnsfullmakt nr. 4 i Innst. 12 S (2016-2017), jf. Prop. 1 S (2016-2017).

Mulig overførbart beløp

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

6.4 Oppstilling av artskontorrapporteringen

	Note	2017	2016
<i>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	25 743 934	24 967 906
Sum innbetalinger fra drift		25 743 934	24 967 906
<i>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetalinger til lønn	2	221 889 347	233 110 122
Andre utbetalinger til drift	3	162 314 935	154 002 511
Sum utbetalinger til drift		384 204 282	387 112 633
Netto rapporterte driftsutgifter		358 460 348	362 144 728
<i>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Innbetaling av finansinntekter	4	8	89
Sum investerings- og finansinntekter		8	89
<i>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</i>			
Utbetaling til investeringer	5	963 409	1 779 255
Utbetaling av finansutgifter	4	2 705	2 084
Sum investerings- og finansutgifter		966 114	1 781 339
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		966 106	1 781 250
<i>Netto utbetalt utlån</i>			
Netto utbetalt utlån	9	9 715 264 916	8 694 433 323
Sum netto utbetalt utlån		9 715 264 916	8 694 433 323
<i>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning</i>			
<i>Inntekter vedrørende låneordning</i>			
Renteinntekter	6	2 729 446 319	2 466 865 189
Renteinntekter - rentestøtte	6	1 247 960 757	1 006 176 277
Gebyrinntekter	6	117 706 512	119 784 888
Sum inntekter vedrørende låneordning (A)		4 095 113 588	3 592 826 355
<i>Kostnader vedrørende låneordning</i>			
Rentekostnader - rentestøtte	7	1 049 751 086	847 406 863
Tap på utlån	7	380 044 784	358 062 928
Sum kostnader vedrørende låneordning (B)		1 429 795 870	1 205 469 792
Netto innkreving vedrørende låneordning (A-B)		2 665 317 718	2 387 356 563
<i>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	4 110 280 137	4 078 546 063
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		4 110 280 137	4 078 546 063
<i>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i>			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		2 915	2 659
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		26 679 743	28 179 793
Netto rapporterte utgifter på felleskapitler		26 682 657	28 182 451
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		11 492 971 132	10 721 366 349

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

Note 1 – Innbetalinger fra drift

	2017	2016
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-Midler	25 743 934	24 967 906
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	25 743 934	24 967 906
Sum innbetalinger fra drift	25 743 934	24 967 906

Note 2 – Utbetalinger til lønn

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

²⁶ Premiesatsen for arbeidsgiverandelen til Statens pensjonskasse ble redusert fra 15,9 prosent til 6,75 prosent fra 2016 til 2017. Det beregnes arbeidsgiveravgift av pensjonsutgiftene.

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

Note 3 – Andre utbetalinger til drift

	2017	2016
Husleie	16 782 920	15 946 880
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler ²⁸	1 180 009	295 097
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	5 797 732	5 769 960
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	779 263	1 055 470
Mindre utstyrsanskaffelser	1 456 227	1 460 519
Leie av maskiner, inventar og lignende ²⁹	7 739 077	3 766 951
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne 11-mnd. Studiestøtte ³⁰	3 251 491	7 699 681
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne for øvrig ³¹	102 486 826	95 021 209
Reiser og diett	3 309 170	2 947 763
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm.	15 236 829	15 715 724
Medlemskontingenter og gaver	232 598	122 109
Transaksjonskostnader	4 062 794	4 201 149
Sum andre utbetalinger til drift	162 314 935	154 002 511

Note 4 – Finansinntekter og finansutgifter

	2017	2016
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	8	89
Sum innbetaling av finansinntekter	8	89

	2017	2016
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	1 943	688
Valutatap	762	1 396
Sum utbetaling av finansutgifter	2 705	2 084

Note 5 – Utbetaling til investeringer

	2017	2016
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar	535 043	608 346
Videokonferanseutstyr	428 366	1 170 909
Sum utbetaling til investeringer	963 409	1 779 255

²⁸ I 2017 ble det foretatt ombygninger ved hovedkontoret som følge av omorganiseringen. I tillegg ble det gjort tilpasninger for å optimalisere arealene ved Trondheimskontoret etter vedtak om stenging av ekspedisjonen.

²⁹ Forskjellen mellom utbetalinger i 2016 og 2017 kan i liten grad knyttes til en reell kostnadsøkning. Microsoftlisenser for kalenderåret 2016 ble oppgjort i desember 2015 mens faktura for 2017 forfalt til betaling i januar 2017.

³⁰ En større andel av den nødvendige utviklingen tilknyttet gradvis innføring av 11 måneders studiestøtte ble gjennomført allerede i 2016.

³¹ Endringen fra 2016 til 2017 knytter seg i hovedsak til økte løpende driftsutgifter Modulis (3,0 mill. kroner), bistand tilknyttet nye driftsavtaler for Modulis og IT-infrastruktur (3,2 mill. kroner) samt utgiftsøkninger på informasjonsbaser og bistand til organisasjonsutvikling.

Note 6 – Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

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

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

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

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

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelsesrenteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året av Finansdepartementet, med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på minst 8 prosentpoeng. Forsinkelsesrenten var 8,5 prosent i både første og andre halvår 2017. 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 2017 var:

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

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

	2017	2016
Rentestøtte ³²	1 049 751 086	847 406 863
Tap på utlån	380 044 784	358 062 928
Sum kostnader vedrørende låneordning	1 429 795 870	1 205 469 792

³² I 2017 er beregnet rentestøtte kr 1 247 960 757 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning er kr 198 209 670. Tilsvarende tall for 2016 er beregnet rentestøtte med kr 1 006 176 277 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning med kr 158 769 414.

	2017	2016
Utdanningsstipend	2 798 181 756	2 683 649 785
Andre stipend	737 798 085	798 823 209
Startstipend til kvotestudenter ³³	-	302 760
Sum stipend	3 535 979 841	3 482 775 754
Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser og rentefritak)	574 300 296	595 770 309
Sum stipend og avskrivninger	4 110 280 137	4 078 546 063

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:

	2017	2016
Stipend til elever og studenter	3 535 979 841	3 482 775 754
Konvertert fra lån til stipend ³⁴	6 439 736 445	6 058 777 039
Samlede stipendkostnader pr. år	9 975 716 286	9 541 552 793

Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2017	2016
Ettergivelse for lærere	20 213 473	18 435 286
Ettergivelse, distriktsettergivelse ³⁵	102 931 281	113 275 228
Ettergivelse, kvoteordning ³⁶	26 679 350	31 422 941
Ettergivelse pga. dødsfall	57 116 277	58 750 525
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	265 878 429	257 371 036
Rentefritak	100 983 882	115 988 062
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	497 604	527 229
Sum avskrivninger	574 300 296	595 770 309

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 lettelsler i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt.

³³ Ordningen ble avvirket f.o.m. høstsemesteret 2016.

³⁴ Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.

³⁵ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

³⁶ Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkreivingsentral på permanent basis³⁷. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

	2017	2016
Avskrevet som tap, uerholdelig	13 968 904	6 141 337
Avskrevet som tap, gjeldsordning	60 602 908	63 070 593
Avskrevet som tap og overført til SI	305 472 971	288 850 998
Tap på utlån	380 044 784	358 062 928

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

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

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	2017	2017	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Utlån (statsbanker)	172 003 357 351	0	172 003 357 351
Sum	172 003 357 351	0	172 003 357 351
<i>Omløpsmidler</i>			
Opptjent renteinntekt	1 671 919 039	0	1 671 919 039
Andre fordringer	691 675 346	691 675 346	0
Sum	2 363 594 385	691 675 346	1 671 919 039
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-172 003 357 351	0	-172 003 357 351
Sum	-172 003 357 351	0	-172 003 357 351
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Rentegjeld til staten	-1 671 919 039	0	-1 671 919 039
Leverandørgjeld	-4 630 464	0	-4 630 464
Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk	-8 179 365	-8 764 586	585 221
Skyldige offentlige avgifter	-72 648	-72 511	-137
Annen kortsiktig gjeld	-79 575 151	-78 872 998	-702 153
Sum	-1 764 376 667	-87 710 095	-1 676 666 572
Sum	599 217 718	603 965 251	-4 747 533

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

³⁷ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkreivingsentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2017 var innkreivingsresultatet 256 millioner kroner på denne posten.

sammenliknet med desember 2016. Dette skyldes at en del av omgjøringen ble kjørt senere enn normalt.

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

Note 9 – Netto utbetalt lån

Endring i lånebeholdningen

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

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 2017 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente (se også note 6). Man kan litt forenklet inndele lånebeholdningen slik:

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

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 framover i tid. Fra og med høsten 2013 er fristen endret til fire år.

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

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

³⁸ Derav lån til kunder i utdanning med kr 49 255 234 452 i 2017 og kr 46 648 120 298 i 2016

Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 6 440 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2017, jf. note 7 og 9. Det er betalt 5 845 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2017. Årsaken til dette avviket er at konverteringsfondet betaler etterskuddsvis per måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

Konsekvenser for Lånekassens utlån

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