



Årsrapport 2016

Statens lånekasse for utdanning



Innholdsfortegnelse

1. Styrets beretning	4
2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
2.1. Presentasjon av virksomheten	6
2.2. Hovedtall for virksomheten	7
2.2.1 Nøkkeltall for kunder, støtte og lån	7
2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling	7
3. Årets aktiviteter og resultater	8
3.1. Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester	9
3.1.1 Saksbehandling	9
3.1.2 Tilgjengelighet	11
3.1.3 Vedtaks kvalitet	15
3.2. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert	21
3.2.1 Kostnadseffektivitet	21
3.2.2 Organisatoriske tilpasninger	22
3.2.3 11 måneders studiestøtte	22
3.2.1 Westerdalssaken	23
3.2.2 Tiltak for en effektiv forvaltning	23
3.2.3 Oppfølging av Statens innkrevingsentral	24
3.3. Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene	25
4. Styring og kontroll i virksomheten	27
4.1. Styring og risikostyring	27
4.2. Internkontrollsystemet	27
4.3. Samfunnssikkerhet og beredskap	28
4.3.1 Status informasjonssikkerhet 2016	28
4.4. Brukerorientering	29
4.4.1 Metodikk	29
4.4.2 Vurdering av kundenes tilfredshet	30
4.4.3 Videre arbeid	31
4.5. Personalmessige forhold	31
4.5.1 Inkluderende arbeidsliv	31
4.5.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering	32
4.5.3 Sykefravær	34
4.5.4 Lærlinger i staten	34
4.5.5 Lederutvikling	34



4.5.6	Individuell utvikling.....	35
5.	Vurdering av framtidutsikter	35
6.	Årsregnskap	36
6.1.	Styrets kommentarer til årsregnskapet.....	36
6.1.1	Formål.....	36
6.1.2	Konverteringsfondet	36
6.1.3	Bekreftelse.....	36
6.1.4	Vesentlige forhold ved årsregnskapet	36
6.1.5	Revisjon	39
6.2.	Prinsippnote årsregnskapet.....	40
6.2.1	Bevilgningsrapporteringen	40
6.2.2	Artskontorrapporteringen	40
6.3.	Oppstilling av bevilgningsrapporteringen	41
6.4.	Oppstilling av artskontorrapporteringen.....	45

Tabelloversikt

Tabell 1:	Utvalgte volumtall 2012-2016	7
Tabell 2:	Nøkkeltall driftsutgifter	7
Tabell 3:	Bevilgninger post 45	8
Tabell 4:	Målbilde med resultater	8
Tabell 5:	Målbilde med resultater for behandlingstid for søknader om støtte og betalingsutsettelse	9
Tabell 6:	Gjennomsnittlig behandlingstid.....	10
Tabell 7:	Andel helmaskinell behandling	11
Tabell 8:	Målbilde med resultater for svartid på henvendelser.....	11
Tabell 9:	Antall besøkende i ekspedisjonene	13
Tabell 10:	Antall pensjonerings og gjennomsnittlig pensjonsalder 2012-2016.....	32
Tabell 11 a) og b):	Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2015-2016	32
Tabell 12:	Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2015-2016	33
Tabell 13:	Sykefravær 2015-2016 fordelt på antall dager	34

Figuroversikt

Figur 1:	Organisasjonskart	6
Figur 2:	Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte, rentefritak og betalingsutsettelse	10
Figur 3:	Antall anrop og andel besvarte anrop 2011-2016.....	12
Figur 4:	Innkommne e-poster 2014-2016	13
Figur 5:	Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen	16
Figur 6:	Antall klagesaker og antall saker kunden fikk medhold i Klagenemnda	19
Figur 7:	Utvikling i driftsutgifter per kunde 2002-2016 (i 2016-kr)	21
Figur 8:	Betalingsform for desemberforfallene	23
Figur 9:	Antall kunder med oppsagt lån.....	25



1. Styrets beretning

Lånekassen leverer tjenester til store deler av befolkningen, og kundemassen fortsatte i 2016 å øke til 1 059 000. I fjor ble det delt ut nesten 27 milliarder kroner i studiestøtte, hvorav 9,5 milliarder var stipend. Det ble fattet over 1,3 millioner enkeltvedtak. Den største endringen i utdanningsstøtteordningene for utdanningsåret 2016-2017 er gradvis innføring av 11 måneder med studiestøtte for heltidsstudenter i høyere utdanning, der den første utbetaling skjer i juni 2017.

Alle resultatkravene for 2016 ble nådd. Spesielt gledelig er det å se at vi nådde målene om økt automatiseringsgrad og at kravene til behandlingstid er innfridd, samtidig som vi overoppfyller målet om tilgjengelighet på telefon. Vi har historisk gode tall for anrop i 2016. Det ble kun registrert 335 000 anrop, noe som innebærer en reduksjon på hele 114 000 sammenlignet med 2015. I 2011 mottok vi hele 611 000 anrop. Den sterke nedgangen i antall telefonhenvendelser har vi oppnådd gjennom målrettet kommunikasjonsarbeid. Resultatene fra 2016 viser at vi også i fjor lyktes meget godt med å gi kundene den informasjonen de trenger på lanekassen.no og i andre kanaler.

Det er også svært positivt at stadig færre kunder har problemer med å betale lånene sine. I 2005 ble åtte prosent av alle studielån misligholdt, i 2013 var andelen redusert til fem prosent, mens den i fjor var nede på fire prosent. Dette skyldes blant annet at vi har fått bedre ordninger for denne gruppen som gjør det lettere å betale i tide, men dyrere å betale for sent, bedre innkrevingstiltak og at vi lykkes med informasjonsarbeidet vårt, i tillegg til ytre faktorer som lav markedsrente.

Virksomheten fikk en ny organisasjonsstruktur i fjor, med virkning fra 1. oktober. Styret har tatt en aktiv rolle i hvordan Lånekassens kontorstruktur bør være i et langsiktig perspektiv, og ga en tilrådning til departement i august om nedleggelse av tre distriktskontorer (Tromsø, Ørsta og etterhvert Bergen). Beslutningen fra departementet ble fattet i januar 2017, der kontoret i Tromsø skal legges ned innen 2020 og kontoret i Bergen i løpet av 2023, mens antall saksbehandlere i Oslo skal reduseres med 30 - 35 årsverk.

I 2016 tok vi i bruk den fellesstatlige løsningen sikker digital postkasse for foresatte til elever under 18 år. Dette innebar at vi nådde en hel ny brukergruppe med digital kommunikasjon. Resultatet var at 30 prosent (78 000 brev) ble sendt ut elektronisk, mens hele 62 prosent av avtalene ble signert digitalt.

I fjor var andre året på rad vi gjennomførte en stor kontroll av studenter som hadde oppgitt at de bor borte, og som bor så nær foreldrene at de kunne bodd hjemme. Bokontrollen omfattet 47 000 studenter, og viste at 3,4 prosent av de kontrollerte hadde forsøkt å jukse til seg utdanningsstipend. I 2015 var tilsvarende andel 4,6 prosent. Det er positivt at færre jukser, men tallene viser samtidig at storkontroller fortsatt er viktig.

Vi ønsker å takke alle ansatte for innsatsen de har lagt ned i 2016. Det er oppnådd meget gode resultater i et krevende år for Lånekassen. Framover vil det være viktig at vi bygger på de erfaringer vi har gjort oss fra utredninger og at vi fortsatt følger nøye med på utviklingen i samfunnet rundt oss. I tillegg må vi se effekter av den endrede organiseringen og få til en god omstillingsprosess for medarbeidere som berøres av endret kontorstruktur. Styret er opptatt av at virksomheten evner å møte de årlige skjerpede kravene til økt effektivitet og at Lånekassen samtidig griper nye digitale muligheter som kommer innenfor områder som kunstig intelligens og åpne data. Å forstå hvordan dette kan tas i bruk overfor kunder og i arbeidsprosesser er viktig for at vi skal kunne strekke oss mot vår visjon om å bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet.



Oslo 10.03.2017

I styret for Statens lånekasse for utdanning



Seunn Smith-Tønnessen
leder



Øivind Christoffersen
nestleder



Inger Johanne Pettersen
medlem



Håkon Haugli
medlem



Øystein Parelius
medlem



Ole Kristian Braset
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 distriktskontorer 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 319 årsverk, og hadde 300 fast ansatte ved utgangen av 2016.

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 2016, og i hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10. oktober 2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene, og bidrar til å innfri ordningenes formål.

Lånekassen er organisert slik fra 1. oktober 2016:



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. Dette skyldes en økning i antall låntakere og at det gjennomsnittlige beløpet for lån ved endt utdanning har økt.

Tabell 1: Utvalgte volumtall 2012-2016

Nøkkeltall	2016	2015	2014	2013	2012
Utlånsportefølje i milliarder kr	164,0	155,3	146,8	137,9	126,3
Tildelt beløp studiestøtte i milliarder kr	26,9	26,0	25,1	24,2	22,1
Stipend utbetalt i milliarder kr ³	9,5	9,5	9,4	5,9	8,7
Antall kunder	1 058 700	1 035 500	1 010 800	982 000	949 600
Antall søknader ⁴	830 000	823 000	847 000	854 000	790 000

For flere nøkkeltall og utviklingen i disse over tid, viser vi til «Lånekassen 2016» på lanekassen.no.

2.2.2 Nøkkeltall for drift og utvikling

Tabell 2: Nøkkeltall driftsutgifter

Post 01 Driftsutgifter	2016	2015	2014	2013	2012
Bevilgning post 01 Driftsutgifter ⁵ (i 1000 kr)	390 526	387 538	359 714	325 725	319 354
Driftsutgifter post 01 ⁶ (i 1000 kr)	381 449	368 596	349 160	313 778	308 474
Utnyttelsesgrad post 01	98 %	95 %	97 %	96 %	97 %
Lønnsandel av driftsutgifter post 01	61%	61 %	62 %	66 %	61 %
Lønnsutgifter per årsverk ⁷ (i 1000 kr)	731	700	695	660	628
Årsverk forbrukt ⁸	319,1	322,4	313,0	313,3	299,1

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 medførte 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 2013-2016 er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalgift (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. Lønnsutgifter for perioden 2011-2012 tilsvare note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter etter tidligere årsregnskapsoppstilling. Refusjoner fra NAV er fratrukket (2011-2015).

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



Tabell 3: Bevilgninger post 45

Post 45 Større utstyrskjøp	2016	2015	2014	2013	2012
Bevilgning post 45 (i 1000 kr) ⁹	11 300	25 856	79 459	140 006	149 900
Utnyttelsesgrad post 45 ¹⁰	68 %	86 %	89 %	87 %	100 %

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 2016.

Med bakgrunn i Prop. 1 S (2015-2016) 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.

Kvantitative styringsparametere og resultatmål er satt for det første målet og omtales her. De to øvrige målene vurderes senere, jf. punkt 3.2 og 3.3.

I tillegg til resultatmålene, er vi bedt om å gi relevante opplysninger om behandlingstid- og status i årsrapporten. Oppnådde resultater knyttet til resultatkravene for 2016 er vist i oversiktene under.

Tabell 4: Målbilde med resultater

Perspektiv	Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2016	Mål-oppnåelse
Kunde	Behandlingstid	1	Tildeling: 67 % av alle behandlingklare søknader er behandlet innen to dager.	67 %	100 %
		2	Tildeling: Maksimal behandlingstid for behandlingklare søknader skal være 35 dager ¹¹ .	98,5 %	100 %
		3	Betalingsutsettelse: 92 % av søknadene skal være ferdigbehandlet innen 26 dager.	95 %	103 %
	Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 56 % av alle anrop besvares.	67 %	120 %
		5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje.	5 dager	100 %
	Vedtaks kvalitet	6	Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god.	Ja	Ja

Øvrige krav i tildelingsbrevet med frister i løpet av året, er levert i tråd med de føringer som er gitt.

En nærmere redegjørelse for arbeidet knyttet til resultater innenfor de tre hovedmålene omtales i punkt 3.1, 3.2 og 3.3.

⁹ LØFT-programmet ble tildelt på 45-post i perioden 2012-2015. I 2016 gjelder tildelingen utviklingsmidler til gradvis innføring av 11-måneders studiestøtte.

¹⁰ I 2016 ble, av regnskapstekniske årsaker, bare ekstern bistand tilknyttet utvikling av 11 måneders studiestøtte utgiftsført på 45-posten. Lånekassen benyttet i tillegg 3,1 millioner kroner i interne ressurser, som framkommer som forbruk under driftsutgifter på kap. 2410 post 01, Tabell 2. Reell utnyttelsesgrad knyttet til tiltaket 11 måneders studiestøtte er dermed nærmere 96 prosent.

¹¹ Kravet vurderes som innfridd med 98,5 pst. måloppnåelse.



3.1. Lånekassen skal tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester

3.1.1 Saksbehandling

I 2016 ble det innført en ny målformulering om maksimal behandlingstid. Den gir en sterkere forpliktelse overfor kundene og mindre fleksibilitet for Lånekassen, enn gjennomsnittsmålene fra 2015 og tidligere. Den nye målformuleringen innebar dermed et styrket kundefokus.

Det var krevende å holde 35 dager gjennom høysesongen, men vi lyktes gjennom tydelige prioriteringer. Dette medførte at behandlingstiden for brev ble noe lengre enn ønsket i de travleste ukene, men vi oppnådde samtidig bedre resultater enn i 2015. Gjennomsnittlig behandlingstid for brev ble 30 dager i 2016, som var to dager mindre enn året før.

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

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
Behandlingstid	1	Tildeling: 67% av alle behandlingsklare søknader er behandlet innen 2 dager.	67 %	64 %	64 %	63 %	64 %
	2	Tildeling: Maksimal behandlingstid for behandlingsklare søknader skal være 35 dager.	98,5 %	98,4 %	86,7 %	-	-
	3	Betalingsutsettelse: 92% av søknadene skal være ferdigbehandlet innen 26 dager.	95 %	91 %	84 %	93 %	-

Som et ledd i styrket kundefokus, har vi også jobbet for at så mange som mulig skal få søknadene sine ferdigbehandlet før semesterstart. I tillegg til at dette bidrar til å gi finansiell trygghet for kunden, reduserer dette antallet henvendelser til kundesentret vårt. For å lykkes, var vi avhengige av at studentene søkte i god tid i forveien slik at vi kunne utnytte kapasiteten i saksbehandlingsapparatet best mulig. I 2016 hadde vi en «søk tidlig- kampanje». Resultatet var at vi fikk behandlet 99 prosent av alle behandlingsklare søknader¹² til semesterstart.

3.1.1.1. Tilleggsopplysninger om gjennomsnittlig behandlingstid og andel maskinell behandling

Kunnskapsdepartementet har i tildelingsbrevet bedt om at det i halvårs- og årsrapporten blir gitt tilleggsinformasjon utover resultatkravene om behandlingstid og utvikling i maskinell behandling. I den forbindelse informeres det om behandlingstid og –status for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak, og andel helmaskinell behandling for søknader om utdanningsstøtte, betalingsutsettelse og rentefritak.

3.1.1.1.1 Gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig behandlingstid er definert som antall dager fra innkomst- 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.

¹² Innkommet før 25. juli



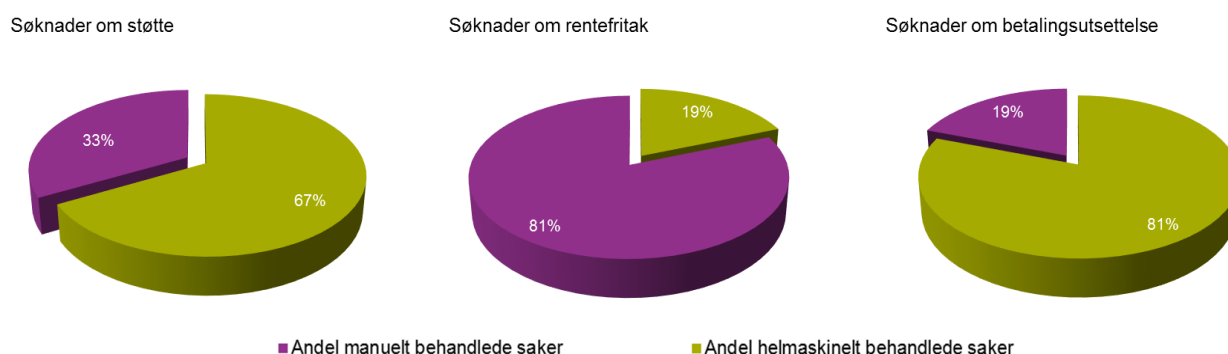
Tabell 6: Gjennomsnittlig behandlingstid

Sakstype	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
Søknader om utdanningsstøtte	8 dager	9 dager	11 dager	9 dager	7 dager
Manuelle tildelingssaker – gj. snitt totalt - Gj.snitt dager tilgjengelig for saksbehandling	26 dager 13,4 dager	24 dager 13,5 dager	31 dager 24,8 dager	25 dager -	20 dager -
Betalingsutsettelse	3 dager	4 dager	7 dager	4 dager	7 dager
Manuelle betalingsutsettelse	20 dager	20 dager	24 dager	15 dager	17 dager
Manuelle søknader om rentefritak	45 dager	55 dager	55 dager	34 dager	33 dager

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid viser en positiv utvikling på alle områder, med unntak av manuelle tildelingssaker som har økt i 2016. En nærmere analyse av situasjonen viser imidlertid at snittet på antall dager hvor saken har hatt status åpen (vært tilgjengelig for saksbehandling) faktisk har gått svakt ned, mens snittet på antall dager man venter på dokumentasjon/kunderespons har økt.

3.1.1.1.2 Helmaskinell behandling

En stor andel av Lånekassens saker behandles helmaskinelt, noe som innebærer at saken ikke er inntatt av en saksbehandler. Dette reduserer saksbehandlingstiden for kundene våre, da kunder med helmaskinelt behandlede saker i mange tilfeller får vedtaket 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 Skatteetaten, lærestedene, VIGO, FS og Nav, og bidrar dermed til samarbeid på tvers i offentlig sektor.

**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 automatisk innhenting av stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter, samt gjennom forbedringer i løsningene våre slik at færre saker må behandles manuelt. Gjennom utviklingstiltakene som ble iverksatt i løpet av 2016 oppnådde Lånekassen resultatkravene som var satt for helmaskinell behandling.



I 2016 ble det også gjennomført en rekke mindre tiltak. Til sammen hadde disse stor effekt, og helårseffekten av tiltakene vil være en økning på nesten 30 000 helmaskinelle tildelings saker per år. Helårseffekten av disse endringene kommer først i 2017.

Tabell 7: Andel helmaskinell behandling

Sakstype	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
Søknader om utdanningsstøtte	67 %	64 %	64 %	63 %	64 %
Søknader om rentefritak	19 %	19 %	17 %	12 %	3 %
Søknader om betalingsutsettelse	81 %	76 %	68 %	67 %	64 %

En forutsetning for helmaskinell behandling er at søknadene kommer inn digital, og vi jobber derfor aktivt med å øke andelen nettsøknader. I 2016 var 95 prosent av alle søknader om betalingsutsettelse og 83 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.

En viktig årsak til at det er en relativt lav andel helmaskinelle saker for rentefritak, er at mange av sakene krever dokumentasjon fra kunden 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 de 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, og at informasjonen de trenger både er lett å forstå, og tilgjengelig i riktige kanaler. Kunder som finner det de leter etter og får gjort det de ønsker å gjøre, har 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. I 2016 hadde 99 prosent av kundene våre digital dialog med oss.

Tabell 8: Målbilde med resultater for svartid på henvendelser

Styringsparameter	Nr.	Resultatkrav	Resultat 2016	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: 56 % av alle anrop besvares.	67 %	56 %	52 %	52 %	51 %
	5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt fem dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til førstelinje.	5 dager	4 dager	6 dager	7 dager	6 dager

3.1.2.1. Telefonhenvendelser

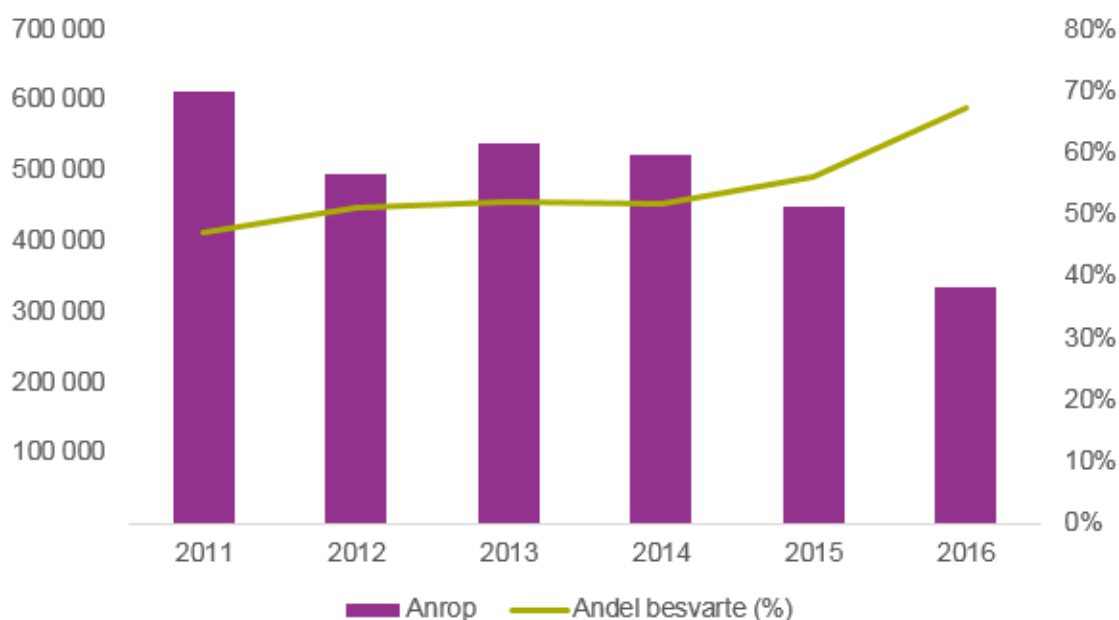
I 2016 har vi oppnådd svært gode resultater på antall henvendelser til kundesentret, og dette er det beste telefonåret i Lånekassen siden opprettelsen av kundesentret for ti år siden. Det er registrert 114 000 færre anrop til kundesentret i 2016 enn i 2015, samtidig som svarprosenten har økt fra 56 til



67 prosent. At svarprosenten går opp, bidrar til at kundeservicen øker og at kundene som kontakter oss blir mer tilfredse. Høyere svarprosent bidrar dessuten til at kunder ikke ringer flere ganger, og dermed går det totale antallet telefoner ned. Vi ser også at det blir stadig større variasjon i tema på henvendelsene, og at det er blitt færre «unødvendige» henvendelser, altså spørsmål kundene raskt kunne funnet svaret på selv på nettsidene våre.

Noe av forklaringen på nedgangen er få store endringer i tildelingsforskriften for 2016-2017, en kort saksbehandlingstid i første halvdel av 2016 og i høysesongen, få og små feil og mangler og at stadig færre har spørsmål knyttet til tilbakebetaling. Videre ga bokkontrollen færre henvendelser enn året før, grunnet ny funksjonalitet for kontrollen på Dine sider, jf. punkt 3.1.2.7.2.

I 2016 kunne vi derfor redusere både antallet ekstrahjelp, og lengden på periodene med behov for ekstrahjelp.

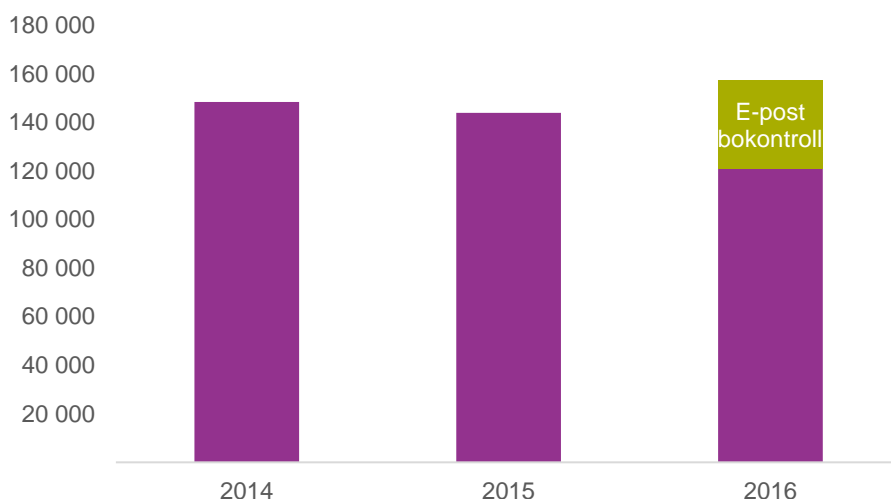


Figur 3: Antall anrop og andel besvarte anrop 2011-2016

3.1.2.2. E-henvendelser

Når det gjelder e-henvendelser, har innkomsten av henvendelser totalt i Lånekassen økt fra 2015 til 2016. Innkomsten i 2016 var 157 000, mot 144 000 i 2015. Økningen skyldes at henvendelser om bokkontroll i 2016 kom inn som e-henvendelser via ny bokkontrollside på Dine sider, mens det tidligere år kom per post eller som vedlegg til søknader. Antallet e-henvendelser om andre forhold er imidlertid redusert sammenlignet med året før. Dette mener vi har sammenheng med god svarprosent på telefonen, som igjen gir redusert behov for å kontakte oss på andre måter.





Figur 4: Innkomne e-poster 2014-2016

3.1.2.3. Kundenes bruk av informasjonskanalene

Dine sider på www.lanekassen.no er Lånekassens hovedkanal. På disse sidene går kundene for å lese om ordningene våre, få oversikt over kundeforholdet sitt og gjøre handlinger. Vi hadde 7 280 000 besøk på lanekassen.no i 2016. Dette er en økning på 3,4 prosent fra 2015. Stabiliteten vi så i 2015, etter mange år med en stadig økning i antall besøk, holdt seg også i 2016. Den lille oppgangen skyldes hovedsakelig et høyere antall besøk i august, noe som trolig er en konsekvens av innføringen av foreldresignering/digital postkasse. I løpet av 2016, som er det første hele året der vi har egne innloggingstall for Dine sider, har det vært 3 305 000¹³ innlogginger til sidene.

3.1.2.4. Språk på Dine sider

Dine sider har lik informasjon til kundene på bokmål, nynorsk og engelsk. Det er kundene selv som styrer innstillingen på språk. Sidene blir i liten grad vist på nynorsk (under en prosent), men engelsk har relativt høy bruk (13 prosent). For siden Dine søknader er andelen visninger på nynorsk kommet litt over en prosent, og for engelsk er andelen ni prosent.

3.1.2.5. Besøk i ekspedisjonene våre

Vi ser at nedgangen i antall fysisk besøkende fortsetter. I 2016 foretok vi en kartlegging av besøkende til ekspedisjonene gjennom besvarelse av et antall spørsmål, blant annet om hvorfor de har oppsøkt Lånekassen personlig og hvorvidt de har benyttet andre kanaler før de valgte personlig oppmøte. Bakgrunnen for gjennomgangen var det synkende antall besøkende, og den stadige forbedringen av Lånekassens selvbetjeningskanaler. Resultatene av kartleggingen ble evaluert i begynnelsen av 2017, og spørsmålet om stenging av ekspedisjonene legges fram for styret i mars 2017.

Tabell 9: Antall besøkende i ekspedisjonene

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

¹³ Vi kan ikke sammenligne dette tallet helt med tidligere år, da nye Dine sider gir oss en ny og mer korrekt tellemåte. Tidligere tellemåte baserte seg på alle som logget inn gjennom ID-porten. Tallene for 2016 er besøk som går rett på Dine sider.



3.1.2.6. Driftssikre IT-systemer

Høy tilgjengelighet på Lånekassens IT-systemer og underliggende infrastruktur er en nødvendig forutsetning for oppnåelse av samtlige av Lånekassens resultatmål. 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 2016 var tilgjengeligheten på IT-systemene til sluttbruker i gjennomsnitt 99,89 prosent, som er over kravene i våre kontrakter med leverandørene.

3.1.2.7. Nye tjenester til kundene

I tråd med strategien vår for 2020, hvor vi jobber for en «enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene», jobber vi kontinuerlig med forbedringer av tjenestene våre. Til grunn for vurderingen av hvilke tiltak vi skal gjennomføre, ligger utredninger med vurdering av nytteverdi opp mot økonomisk kostnad. Mange tiltak går videre til gjennomføring, mens andre forkastes til fordel for tiltak som vurderes som mer effektive¹⁴.

Nedenfor følger beskrivelse av noen utvalgte tiltak som vi har jobbet med i 2016.

3.1.2.7.1 Foreldresignering og digital postkasse

Lånekassen ble pålagt å innføre digital postkasse (Digipost eller e-Boks) fra og med 2016 på områder der vi fortsatt sender brev. Gruppen det var aktuelt å ta i bruk digital postkasse for var foreldre til elever under 18 år, som vi tidligere bare kunne sende fysisk post til. Digital postkasse dannet grunnlaget for at foreldre til elever under 18 år kunne signere avtaler digitalt, noe som effektiviserer prosessen både for Lånekassen og for kundene.

Å innføre digital postkasse og e-signering for foreldre, krevde et omfattende kommunikasjonsopplegg til elever, foreldre, læresteder og media. Resultatet ble at 30 prosent (78 000) brev ble sendt digitalt, mens 62 prosent (77 000) av avtalene ble signert elektronisk. Dette var vi godt fornøyd med, men vi vil fortsette arbeidet inn mot foreldrene, slik at andelene øker ytterligere.

3.1.2.7.2 Utvikling av Dine sider

Dine sider ble lansert i en ny versjon i 2015. I 2016 har vi også videreutviklet en del funksjonalitet.

Erfaringer fra bokkontrollen i 2015 gjorde at vi så behovet for forenkling av måten kunden kunne sende inn opplysninger og dokumentasjon til oss. Vi ønsket også å gi kundene bedre veiledning og informasjon om framgangsmåte, status i saken og om resultatet av kontrollen. I den nye løsningen kommer dessuten dokumentasjonen kunden sender inn raskt i riktig kø.

Muligheten for kundene til å melde endringer fra Dine sider, ble utredet og utviklet i 2016. Funksjonen kom på lufta tidlig i 2017, og skal danne grunnlaget for at flere saker kan behandles maskinelt og at færre henvendelser kommer inn til kundesenteret.

I tillegg har vi i 2016 jobbet med et konsept for en ny funksjon for oppgaver på Dine sider. Formålet er at kunden skal bli tydelig presentert for oppgaver, som hun selv må gjøre for å få støtte, eller for å få en søknad behandlet. Gjennom denne funksjonen vil det vesentligste av dagens brev til kundene der

¹⁴ Rammeavtale er et eksempel på et forslag valgte å ikke gå videre med. Konklusjonen etter planfasen var at lønnsomheten av tiltaket vil være langt dårligere enn tidligere antatt, primært på grunn av fallende signeringskostnader. Undersøkelsen viste dessuten at kundene opplevde dagens signeringsløsning som enkel, slik at potensialet for forbedringer for kunden også var begrenset.



vi ber om ytterligere opplysninger eller dokumentasjon forsvinne. Brev som kommunikasjonsform erstattes med digital dialog. Denne funksjonaliteten skal utvikles i løpet av 2017.

3.1.2.7.3 Utvikling av lanekassen.no

Lånekassen har som mål å bli oppfattet som den mest moderne offentlige virksomheten i Norge, og vi har derfor ambisiøse mål for kundenes selvbetjeningsgrad. Som Lånekassens primære kommunikasjonskanal skal lanekassen.no støtte opp under og bidra til å nå disse målene.

I februar 2016 ble den nye forsiden på lanekassen.no lansert. I tillegg er det gjennomført en større vedlikeholdsjobb og rettet feil i universell utforming på nettstedet. Det er likevel noen mangler i dagens løsning som gjør at vi ikke kan oppfylle alle krav til universell utforming, og vi har også andre behov vi ønsker å kunne dekke i framtiden. Derfor har vi gjennomført en behovsanalyse for å få innsikt i kundenes informasjonsbehov. Denne vil ligge til grunn for kundeforbedringer og for en konseptutredning vedrørende en ny lanekassen.no.

3.1.3 Vedtakskvalitet

Lånekassens system for styring og internkontroll skal sikre at saksbehandlingen er i samsvar med lov, forskrifter og forvaltningsrettslige regler. Lånekassen har gode rutiner for løpende vurdering og iverksetting av nye tiltak, både av teknisk, organisatorisk, funksjonell og informasjonsmessig art, for å sikre at saksbehandlingen og informasjonen som legges til grunn for vedtaket er i samsvar med regelverket¹⁵.

Vedtakene som ble fattet i 2016 vurderes å være i samsvar med lov, forskrifter og forvaltningsrettslige regler.

3.1.3.1. Risikovurderinger av kvaliteten

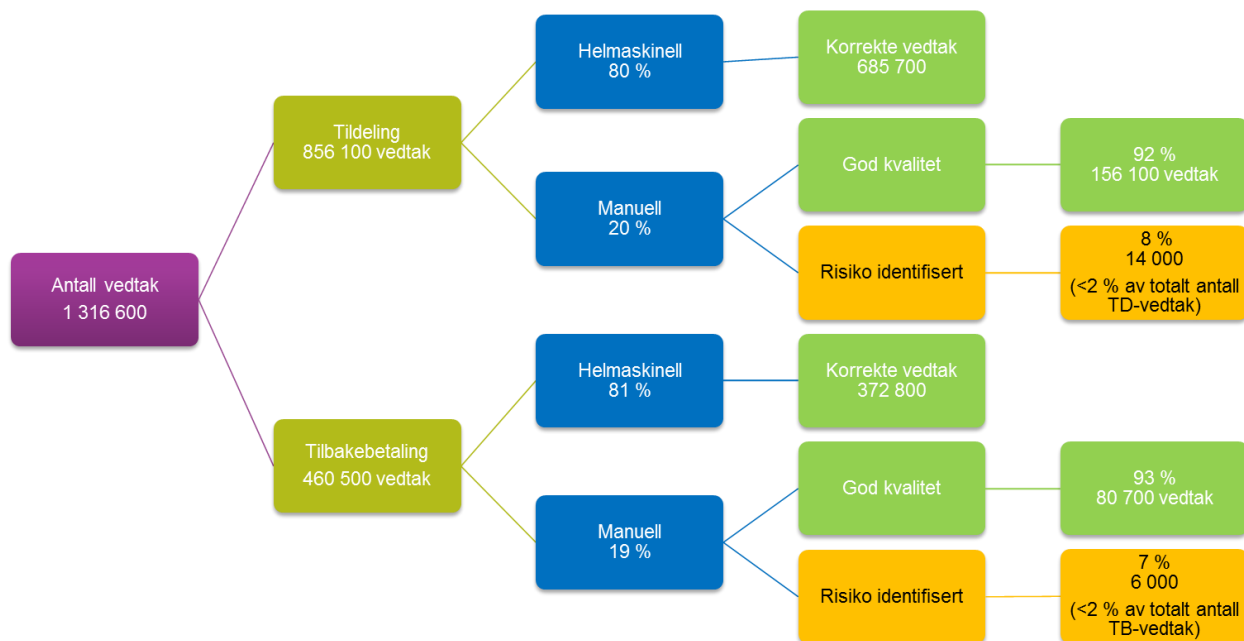
Lånekassen gjennomfører en årlig risikovurdering av alle saksområdene når det gjelder korrekt rettsanvendelse, språk/informasjon og arbeidsprosesser for å identifisere behov for nye tiltak dersom det blir påvist kvalitetsbrist. I risikovurderingen vurderer Lånekassen datakvaliteten på informasjonen som er grunnlag for saksbehandlingen, både manuelt og maskinelt.

Risikovurderingen gir grunnlag for å illustrere andelen av det totale antall behandlede vedtak¹⁶ som vurderes til å ha god kvalitet, og omfanget av saker med risiko for å ha manglende kvalitet i forvaltningen.

¹⁵ Lånekassen har i årsrapportene for 2012 og 2013 redegjort for tiltak og aktiviteter 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.

¹⁶ Antallet (1 316 600) er effektuerte vedtak i 2016. Vi sendte vi ut 6,7 millioner helmaskinelle betalingsvarsler (fakturaer og purringer) i 2016. Disse er enkeltvedtak, men ikke inkludert i illustrasjonen. I øvrige deler av rapporten beregnes resultatet av inntekstregistrerte søknader for et mer begrenset utvalg sakstyper. Dette innebærer at andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker gjengitt i Figur 5, ikke er direkte sammenlignbart med omtalen av helmaskinell behandling i punkt 3.1.1.1.2.





Figur 5: Risikovurderinger av vedtak i Lånekassen

Av i overkant av 1,3 millioner vedtak i 2016, er om lag en 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 under to prosent av det totale saksomfanget (se de gule boksene til høyre i figuren over).

Vi har i 2016 vært opptatt av å sikre likebehandling av sakene etter hvert som nye problemstillinger kommer fram i saksbehandlingen. Ansatte har fått god opplæring og det har blitt gjennomført kontinuerlige kvalitetstiltak i saksbehandlingen. Vi har i risikogjennomgangen særlig rettet oppmerksomhet mot tilretteleggingsprosessene for å undersøke om vi har rutiner som sikrer god vedtaks kvalitet ved produksjonssettinger i Modulis-systemet. Vi identifiserte behov for forbedringer av noen prosesser, og tiltak vil bli iverksatt.

Lånekassen gjennomfører omfattende testinger av alle nye løsninger før de produksjonssettes. Det har vært få avvik ved produksjonssettinger i 2016. De feilsituasjonene som har oppstått er blitt rettet, og det er iverksatt tiltak for å redusere risikoen for framtidige avvik. Dersom det tar tid før avvik rettes, utarbeides det midlertidige rutiner for å forebygge kvalitetsbrist i vedtakene.

Hvert år godkjennes alle undervisningsopplegg som støtteberettigede etter tildelingsforskriften. Lånekassen har innført nye rutiner for oversendelse av dokumentasjon fra Utdanningsdirektoratet og NOKUT når nye undervisningsopplegg skal godkjennes. De nye rutinene vil styrke dokumentasjonen som ligger til grunn for støtterettgodkjenningen.

I 2016 er det gjennomført faste kontroller og stikkprøvekontroller på særlig risikoutsatte saksområder. Dette er omtalt nærmere nedenfor.

Hovedkonklusjonen er at vedtaks kvaliteten er meget god, både for helmaskinelle og manuelle saker, men at det er behov for tiltak på særlig risikoutsatte områder.

3.1.3.2. Kontroller

3.1.3.2.1 Bokkontroll – forebygge feil omgjøring til utdanningsstipend

Lånekassen har i 2016 gjennomført en omfattende kontroll av bostatusen til 47 000 studenter som hadde oppgitt til Lånekassen at de var borteboere i 2015, men som bodde så nær foreldrene at de kunne bodd hjemme. Det er andre gangen det er gjennomført en slik storkontroll. Tidligere kontroller i 2008, 2011 og 2012 har vært stikkprøvekontroller av om lag 1 000 studenter.

Resultatet av bokkontrollen viser at 1 616 kunder, eller 3,4 prosent av de kontrollerte, har gitt feil opplysninger til Lånekassen. Dette viser en klar nedgang fra kontrollen i fjor, der 2 220 ga feil opplysninger, noe som utgjorde 4,6 prosent av de kontrollerte.

Disse kundene mistet muligheten til å få utdanningsstipend for perioden de hadde vært hjemmeboere, noe som førte til en reduksjon i tildelt utdanningsstipend på 24,4 millioner kroner. Tilsvarende tall fra forrige kontroll var 35 millioner kroner.

For 1 181 av disse kundene ble forholdet betraktet som så alvorlig at det i tillegg ble ilagt en administrativ reaksjon (straff) som medførte at kundene ble nektet støtte framover i like lang tid som de hadde misligholdt opplysningsplikten. Den reduserte støtten er anslått å tilsvare 11,4 millioner kroner. Tall fra forrige kontroll var 1 700 kunder med en anslått innsparing på 20 millioner kroner.

Andelen som forsøkte å jukse er gått ned sammenlignet med fjorårets storkontroll og tidligere stikkprøvekontroller. Resultatet av kontrollen viser at tiltaket var viktig for å sikre økt kvalitet i forvaltningen av utdanningsstipendet. Tiltaket, som kostet 8,5 millioner kroner, gir en samlet budsjettgevinst for staten på 27,3 millioner kroner.

Basert på erfaringer fra den første storkontrollen for 2014, har Lånekassen forbedret tilretteleggingen og gjennomføringen av kontrollen. Et vesentlig tiltak var utviklingen av en ny side på Dine sider (jf. punkt 3.1.2.7.2) og en ny informasjonsside på www.lanekassen.no. Alle brev ble dessuten gjennomgått for å forbedre tekstene, slik at kundene lettere kunne forstå innholdet med veiledning til informasjonen på [www.lanekassen.no/Dine sider](http://www.lanekassen.no/Dine_sider). I tillegg bedret vi uttaket av hvilke kunder som skulle omfattes av kontrollen ved å luke ut de kundene som hadde en annen folkeregistrert adresse enn sine foreldre.

Erfaringene viser høy aktivitet på både www.lanekassen.no og på Dine sider, noe som er en klar indikasjon på at kundene trenger veiledning når de mottar kontrollbrevet. Erfaringen er også at informasjonen direkte til kunden på Dine sider dekker veiledningsbehovet slik at kunden ikke trenger å henvende seg til Lånekassen på telefon eller e-post. Vi har hatt en betydelig nedgang av henvendelser fra bokkontroll-kundene.

En rapport om bokkontrollen i 2016 for borteboere i 2015 er sendt Kunnskapsdepartementet og Riksrevisjonen.

3.1.3.2.2 Kontroll av foreldrestipend

Foreldrestipend er et komplisert manuelt saksområde med mye bruk av skjønn i vurdering av faktaopplysningene, mange behandlingssteg i systemet og komplisert regelverk både etter tildelingsforskriften og reglene om foreldrepenger i NAV. 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 til kunden. Resultatet viser at en del saker er uriktig behandlet, noe som har ført til at kundene har fått for mye eller for lite i foreldrestipend. I en del saker var kundens opplysning om ektefelles inntekt lagt til grunn uten nærmere dokumentasjon, og i andre saker var det lagt inn feil opplysninger i saksbehandlingssystemet som førte til feil beregnet stipend. En del av vedtakstekstene var mangelfulle fordi standard vedtakstekst ikke var justert i henhold til fakta i den konkrete saken. Kontrollen har avdekket at det må iverksettes en rekke tiltak for å sikre kvaliteten i behandlingen av foreldrestipend. Arbeidet med forbedringer er i gang, og området vil bli kontrollert på nytt etter en viss tid. I tillegg har vi rettet de sakene i kontrollen der kunden har fått for lite tildelt foreldrestipend.

3.1.3.2.3 Gradsstudier i utlandet/Norden – årlig kontroll og sluttkontroll

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av alle utlandssaker i og utenfor Norden der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen sikrer at allerede tildelt støtte har vært korrekt, og bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som ligger til grunn for neste års helmaskinelle behandling av søknad om støtte til studenter i utlandet. Erfaringen etter innføring av årlig kontroll er at Lånekassen raskere oppdager studenter som ikke har rett på støtte og antallet alvorlige saker der kunden misligholder sin opplysningsplikt er redusert.

3.1.3.2.4 Dokumentfalsk - politianmeldelser

I 2016 anmeldte Lånekassen fire kunder for dokumentfalsk. Det er én sak der kunden studerte i utlandet, og tre saker der kunden studerte i Norge. Per i dag er kun én av sakene avgjort i rettsapparatet – der fikk kunden et forelegg som han har godtatt.

3.1.3.2.5 Ettergivelse av utdanningsgjeld - død

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

3.1.3.2.6 Kontroll – misligheter

Innebygget sikkerhet i systemene, prosessene og rutinene våre gjør at det er svært liten risiko for misligheter i saksbehandlingen. Et av tiltakene er at kundene ikke har faste saksbehandlere, slik at det er større sannsynlighet for at eventuelle misligheter fra ansatte i Lånekassen vil oppdages ved senere saksbehandling av saker på samme kunde. På noen få saksområder er likevel behandlingen så spesialisert at få ansatte kan behandle sakene. Det ble derfor i risiko- og sårbarhetsanalysen (ROS) fra 2015 besluttet å gjennomføre en systemkontroll på utlandssaker, for å identifisere om det er saker der en og samme ansatt behandler alle kundens saker over tid. Det ble identifisert ett saksområde der det bare er én saksbehandler som behandler alle sakene. Det var ikke grunnlag for å gå videre med manuell kontroll av sakene. I tillegg var det 13 saker utenfor dette spesialområdet. Disse sakene ble manuelt kontrollert. Resultatet er at sakene er behandlet korrekt når det gjelder dokumentasjon, rettsanvendelse og arbeidsrutiner.

I tillegg ble det besluttet årlig kontroll av saker med to eller flere vedtak om ettergivelse for låntaker som har gjennomført visse lærerutdanninger. Kontrollen i 2016 viste at det ikke var noen slike saker.

3.1.3.2.7 Kontroll av enkeltsaker og individuell kvalitetsgjennomgang

Det er gjennomført en 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. Hovedinntrykket er at kvaliteten i saksbehandlingen jevnt over er god.



3.1.3.2.8 Kontroll saksbehandling av oppsagte lån – Statens innkrevingsentral

Lånekassen har i 2016 gjennomført en kontroll av porteføljen som er utkontraktert til Statens innkrevingsentral (SI). Det var særlig oppmerksomhet på områder der det tidligere har vært avvik. Årets kontroll viser at de tiltakene som er iverksatt for å redusere feil ikke fungerer godt nok. Det er fortsatt feil rettsanvendelse ved vurdering av foreldelse. Det er nå satt inn midlertidige tiltak der Lånekassen kontrollerer fortløpende alle slike saker før avskrivning. SI vil iverksette ytterligere opplæring og kontroll av saksbehandlingen for å forebygge feil rettsanvendelse. I kontrollen er det også avdekket behov for å forbedre innkrevingsprosessen for kunder bosatt i utlandet for å forebygge foreldelse av krav.

3.1.3.2.9 Kontroll av enkeltsaker etter tips

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

3.1.3.3. Klagesaker

Klagenemnda behandler klager på vedtak som er fattet av Lånekassen. I perioden 2006 til 2016 har utviklingen vist en betydelig nedgang i antallet klagesaker, fra 516 til 210. I årsrapporten for 2015 rapporterte vi om en økning i antall klagesaker sammenlignet med 2014. Dette skyldtes i hovedsak innføringen av nye regler om behovsprøving av grunnstipend for elever i videregående utdanning. Det har i 2016 vært en liten nedgang i antall klagesaker totalt, sammenlignet med fjoråret. Den generelle nedgangen skyldes i hovedsak at det i 2016 har vært færre klager som gjelder grunnstipend sammenlignet med 2015. Dette kan trolig forklares med at det er blitt større kjennskap til regelendringene blant elever og foreldre. På andre store saksområder som likningskontroll og betalingslettelser var det i 2016 små variasjoner sammenlignet med 2015.

I 2016 var det fem kunder som fikk medhold i klagesaken sin etter behandling i klagenemnda. Kunder som ikke får medhold kan bringe saken inn for vurdering hos sivilombudsmannen (SOM). I 2016 ble seks saker behandlet av SOM. Fire av sakene ble avsluttet uten merknader, og to med merknader. Begge sakene kom opp som følge av Lånekassens bokkontroll, og gjaldt spørsmålet om retten til utdanningsstipend og om kundene var å regne som hjemmeboere eller borteboere. SOM hadde ingen innvendinger til Lånekassens praksis på når en søker regnes som hjemme-/borteboer, men mente at Lånekassens reaksjon overfor kundene ved å omgjøre stipend til lån, var for streng i disse konkrete tilfellene. Lånekassen valgte å behandle sakene på nytt, og kundene fikk beholde stipendet.



Figur 6: Antall klagesaker og antall saker kunden fikk medhold i Klagenemnda

3.1.3.4. Avvik

I løpet av et år oppstår enkeltavvik av ulik alvorlighetsgrad. Avvik følges opp og rettes fortløpende, og styret og Kunnskapsdepartementet informeres ved behov. De viktigste avvikene for 2016 omtales her.

3.1.3.4.1 Manglende oppdateringer av kundeinformasjon mot Folkeregistret

Av større feilsituasjoner i 2016 har det vært tre feil knyttet til oppdateringen av kundeinformasjon mot Folkeregistret. Den ene feilsituasjonen gikk ut på at døde kunder ikke ble oppdatert i vårt saksbehandlingssystem, Modulis. Videre har et par enkeltkunder feilaktig blitt oppført som døde i Modulis. I begge tilfeller ble feilsituasjonen oppdaget internt i Lånekassen, og rettet før det fikk konsekvenser for kundene. Som tiltak vil den periodiske jobben som oppdaterer Modulis med data fra Folkeregisteret bli vurdert utbedret i 2017.

Den tredje feilsituasjonen har vært avvik i behandlingen av personopplysninger i saksbehandlingssystemet Modulis som følge av en programmeringsfeil i grensesnittet for oppdatering av kundeopplysninger mot Folkeregisteret. Feilen besto i at noen kunder med innsynskode seks ikke ble tilstrekkelig skjermet internt i Modulis. Saken ble umiddelbart rettet og rutiner er gjennomgått, samt at det er satt opp aksjonspunkter for å unngå at en liknende feilsituasjon oppstår igjen. Det er ikke avdekket konsekvenser for kundene, men saken ble meldt til Datatilsynet 9. januar 2017, med kopi til Kunnskapsdepartementet.

3.1.3.4.2 Andre avvik

Avtaler

Det har vært avvikssituasjoner knyttet til avtale om støtte sommeren og høsten 2016. Én feil gikk ut på at side to av avtalen om støtte manglet for omtrent 3 500 kunder. Det har videre vært noen avvik knyttet til feil behandling hos skanningleverandøren vår. Dette medførte mindre forsinkelser i utbetalingene til flere av kundene våre. I forbindelse med anskaffelse av ny skanningsleverandør høsten 2016, ble erfaringene fra disse feilsituasjonene tatt med i kravspesifikasjonen.

Foreldresignering

Ved åpning av nytt år og innføring av elektronisk foreldresignering sommeren 2016, tok det nærmere to uker før foreldresigneringsløsningen var i normal drift. Fordi foreldresignering ble innført utenfor høysesong, var det et begrenset antall kunder som ble rammet av feilen. Det er gjort tiltak og opprettet rutiner som skal sikre at nedetid på nyinnførte løsninger skal avdekkes raskere.

Helfo

Lånekassens grensesnitt mot Helfo, som overfører data om studenter i utlandet, hadde en feil i uttrekket i noen uker sommeren 2016. Dette medførte at flere studenter ikke mottok helsekort fra Helfo som forventet. Ved flere utenlandske læresteder er det påkrevd å ha helsekort for å få lov til å studere. Feilen ble raskt rettet, og det er iverksatt tiltak med et klarere internt ansvar til grensesnittet, i tillegg til at det har blitt igangsatt utbedringer på systemdokumentasjonen.

Opplastning av sensitiv info fra Dine sider

I mars/april ble det oppdaget at kunder som var logget inn på Dine sider med BankID, kunne laste opp sensitiv dokumentasjon om seg selv som elektronisk vedlegg til søknader om rentefritak og ettergivelse. Det ble også oppdaget at søknad om rentefritak på grunn av soning var tilgjengelig som nettsøknad. Dette til tross for at Dine sider er vurdert til ikke å ha tilstrekkelig sikkerhetsnivå for denne type informasjon. Feilen er rettet.



3.2. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert

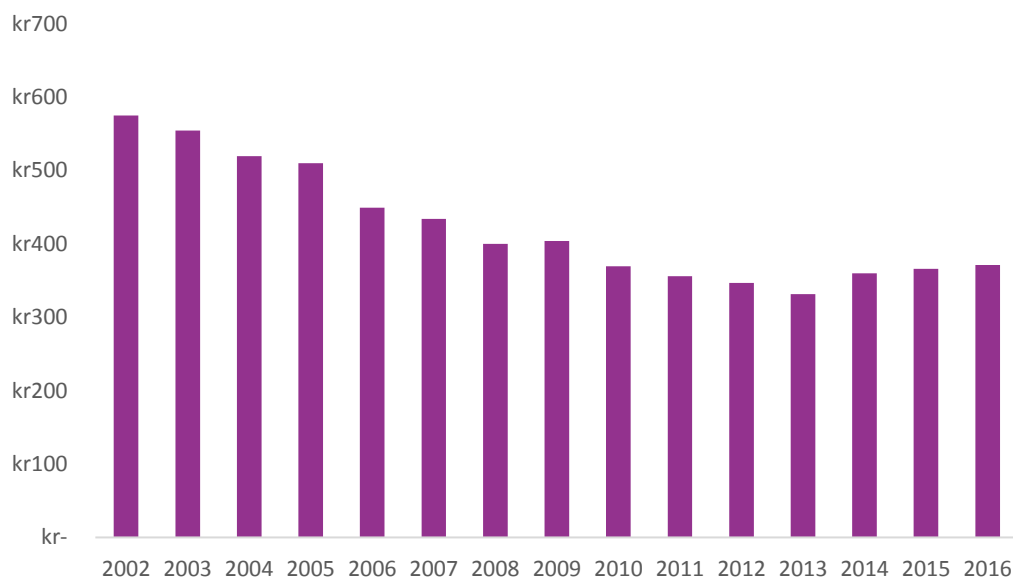
Kunnskapsdepartementet påpekte i tildelingsbrevet for 2016 viktigheten av at vi utnytter mulighetene i IKT-systemene våre til å videreutvikle tjenestene, spesielt i lys av at Lånekassen i 2015 avsluttet et mangeårig utviklingsprosjekt (LØFT- Modulis), hvor det ble investert betydelige midler i å fornye våre IKT-systemer. Videre understreket Kunnskapsdepartementet at det er viktig å rette oppmerksomheten mot økt effektivitet i driften, at IKT-systemene sikres lang levetid og at organisasjonen tilpasses tiden etter LØFT.

Disse strategiske føringene har ligget til grunn for forvaltningen av både virksomheten og utdanningsstøtteordningene.

3.2.1 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 2002-2016¹⁷.



Figur 7: Utvikling i driftsutgifter per kunde 2002-2016 (i 2016-kr)

Det var en årlig gradvis reduksjon i driftsutgifter per kunde i årene til og med 2013. Fra 2013 til 2014 fikk vi for første år på lenge en økning. Driftsutgifter per kunde økte marginalt fra 2014 til 2016.

Økningen har vært som ventet. I 2014 økte Lånekassens forvaltningskostnader av IKT-systemene. Videre ble innføringen av nye ordninger på tilbakebetalingsområdet lansert (blant annet månedlig forfall) fra tidlig høst 2014, noe som medførte økte banktransaksjonskostnader og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Det ble videre besluttet at Lånekassen fra 2015 skulle gjennomføre en årlig

¹⁷ Utviklingsmidler knyttet til LØFT-programmet inngår ikke driftsutgifter i figuren.



omfattende bokontroll som økte kostnadsnivået ytterligere. Lånekassen har også fått betydelige utviklingskostnader i 2016 som følge av at 11 måneders studiestøtte skal fases gradvis inn fra juni 2017. Disse forholdene er hovedforklaringene til kostnadsutviklingen som kommer til uttrykk i figuren. Det er gitt økte driftsbevilgninger som følge av dette. Samtidig har vi sikret effektiv og god drift etter to år med effektivitets- og avbyråkratiseringskutt (ABE-reformen).

Samlet sett knytter kostnadsøkningen seg til nye oppgaver som krever økt ressursbruk, og at budsjettet ble noe styrket fra 2015 for å sikre effektiv og god drift av nye IKT-systemer. Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektivitet, og har også som strategisk målsetning for 2020 å omdisponere betydelig midler fra drift til utvikling på varig basis ved effektivisering av driften. Om vi lykkes med denne strategien vil ikke dette gi seg utslag i figuren over, da det her ikke skiller mellom utgifter til ren drift og mer utviklingspreget aktivitet. Samtidig er en slik dreining helt sentral for å kunne møte departementets forventninger til at IKT-systemene får lang levetid og at organisasjonen tilpasses til tiden etter LØFT. I 2016 ser vi at vi lykkes godt i å øke utviklingsaktiviteten, noe som innebærer at vi reduserer kostnader til ren drift (selv om dette ikke kommer til uttrykk i figuren over).

3.2.2 Organisatoriske tilpasninger

Lånekassen omorganiserte i 2016 virksomheten for å styrke utviklingskraften og få en mer framtidsrettet organisasjon. Dette var nødvendig for å nå strategiske mål og være i nærkontakt med vår visjon, og for å kunne bruke kompetansen og ressursene våre enda bedre. Mens tre avdelinger ble videreført med mindre justeringer, ble det gjort større endringer på andre områder, jf. Figur 1. En lederstilling bortfalt. Lånekassens nye organisasjonsstruktur var gjeldende fra 1. oktober 2016.

Det ble også gjennomført en utredning om behovet for antall lokasjoner i Lånekassen i et langsiktig perspektiv. Lånekassen anbefalte Kunnskapsdepartementet å legge ned tre kontorer. Det ble ikke fattet noen beslutning om dette i 2016. I januar 2017 besluttet departementet nedleggelse av to kontorer, hvor ett legges ned innen 2020 og et annet i løpet av 2023.

3.2.3 11 måneders studiestøtte

Det er vedtatt at det innføres en ekstra måned med studiestøtte for studenter under høyere utdanning, som vil fases gradvis inn fra 2017. For utdanningsåret 2016/17 skal første uke utbetales i juni 2017. Lånekassen har gjennom 2016 jobbet med å utvikle en utbetalingsløsning for denne innfasingen som vil bli produksjonssatt sammen med åpningen av nytt forskriftsår for 2017/2018.

Det har vært utfordrende å gjøre nødvendige tilpasninger i systemene våre for å legge til rette for 11 måneders studiestøtte, og det har krevd betydelig kapasitet i flere avdelinger, samt ekstern konsulentbruk. I 2016 ble det satt av 11,3 millioner kroner knyttet til denne endringen, og det er også gitt midler i 2017 for å ferdigstille arbeidet. Vi har nedprioritert enkelte utviklingstiltak som følge av dette.

For Lånekassen innebærer den nye løsningen en stor omskriving i grensesnittet mellom saksmodulen og lånemodulen, et grensesnitt som i utgangspunktet var tenkt å ligge fast. Derfor har de nødvendige systemendringene fått et ganske stort omfang. Lånekassen har lyktes godt med å estimere omfanget av endringene, og har fulgt en stram plan for gjennomføringen av prosjektet.



3.2.1 Westerdalssaken

Lånekassen deltok i april 2016 i en kontrollhøring i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomite vedrørende økonomiske forhold ved de tidligere høyskolene NITH, Westerdals og NISS. Det har vært en rekke problemstillinger knyttet til denne saken, både før og etter kontrollhøringen, som Lånekassen har bidratt til å belyse overfor ulike interessenter.

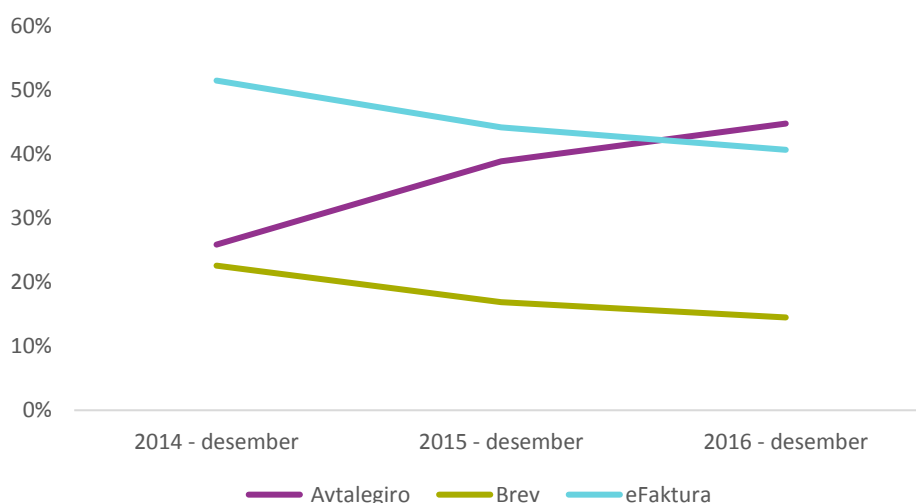
3.2.2 Tiltak for en effektiv forvaltning

Skal Lånekassen lykkes i å forvalte studiestøtteordningene effektivt og sikkert også i framtiden, er vi avhengige av å fortsette å fornye oss og forstå hva framtidens kunder ønsker og forventer av oss. Strategien vår for 2020 gir oss retning og konkrete målsettinger. I 2016 har vi gjennomført forbedringstiltak som vil komme kundene våre til gode, og utredninger som vil hjelpe oss å vurdere hva vi videre bør gjøre for å være rustet til nye krav og forventninger, både fra kundene og eierne våre. Flere av disse er omtalt i rapporten, som digitale brev til foresatte til elever under 18 år og e-signeringsløsning for denne gruppen. I tillegg har tiltak gitt økt automatiseringsgrad og lavere ressursbruk i saksbehandlingen, og vi har oppnådd færre henvendelser til kundesenteret vårt og mindre ressursbruk i denne kundedialogen. Vi målretter også kommunikasjonsarbeidet vårt, slik at kundene tar bruk de tjenestene som er til det beste for kundene og som samtidig gir lave kostnader for Lånekassen. Vi har også gjennomført interne utviklingstiltak for å effektivisere måten vi jobber på.

3.2.2.1. Månedlig varsling og avtalegiro

Lånekassen jobber målrettet for å informere kundene om fordeler med elektronisk betalingsform. Gjennom kampanjer og tekster i ulike kanaler, veileder vi kundene mot riktig opprettelse og bruk av tjenestene. Vi er særlig opptatt av avtalegiro i kommunikasjonen. Avtalegiro er den enkleste betalingsformen å håndtere for kunden, og samtidig den billigste for Lånekassen. Etter lanseringen av avtalegiro i juni 2014, har en kvart million av våre 650 000 tilbakebetalere opprettet avtalegiro. Det er nå flere kunder som har valgt denne betalingsformen, enn kunder med e-faktura.

Ved varslingen for siste termin i 2016, var det kun 13 prosent av kundene som ble varslet som ikke hadde valgt elektronisk varsling, det vil si avtalegiro eller e-faktura. Andelen som fikk papirfaktura er noe høyere, noe som ikke skyldes kundenes preferanser, men kravet om at purringer må sendes på papir (Inkassoloven).



Figur 8. Betalingsform for desemberforfallene

Lånekassens gode ordninger for tilbakebetaler har gitt gode resultater. Mislighold av studielån har sunket jevnt siden begynnelsen av 2000-tallet, og den positive utviklingen fortsetter, stadig færre får purringer og går til inkasso (se også omtale under punkt 3.2.3.). Mens andelen purringer i 2016 var på knappe 4 prosent, var det i 2012 og 2005 henholdsvis 8 og 14 prosent av kundene som ikke betalte regningene sine fra Lånekassen tidsnok.

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 87 prosent ved inngangen til 2017. 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.

3.2.2.2. Bruk av sosiale medier

Lånekassen har i 2016 utarbeidet en ny strategi for Lånekassens tilstedeværelse i sosiale medier. Vi bruker sosiale medier som «innkaster» til hovedkanalene våre - lanekassen.no og Dine sider, og for å ha dialog med våre kunder. På Facebook legger vi ut kampanjer, og i 2016 lagde vi blant annet videoer med enkle budskap rettet mot elever. Videoene fikk mange visninger og stor rekkevidde på Facebook.

3.2.2.3. 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. Foreløpig konklusjon er at det ikke ble rapportert om flere feil, og at henvendelsene til lærestedstelefonen har sunket. Det er imidlertid for tidlig å konkludere på effekten av å ikke ha informasjonsmøter. Dette skal evalueres i 2017.

3.2.2.4. Ny samhandlingsplattform

Prosjektet «Ny samhandlingsplattform» ble etablert for å analysere behov og muligheter for modernisering av systemene for intern samhandling og kommunikasjon i Lånekassen. Etter et gjennomført forprosjekt høsten 2015, besluttet ledergruppen i januar 2016 å innføre Office 365 som Lånekassens nye samhandlingsplattform. I første halvår av 2016 ble det gjennomført en pilotperiode med Office 365, der hensikten var å teste ut sentrale samhandlingstilfeller og prøve ut rutiner og prinsipper for bruk av løsningen.

Parallelt med pilotfasen ble ny bedriftstelefoniløsning og nytt kontaktsenter innført og tatt i bruk i juni 2016. Sammen med Office 365 er disse to løsningene de nye delene av Lånekassens samhandlingsplattform. Løsningen vil tas i bruk av hele virksomheten våren 2017.

3.2.3 Oppfølging av Statens innkrevingsentral

Lånekassen har utkontraktert innkrevingsarbeidet til Statens Innkrevingsentral (SI). Dette omfatter både 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 2016.

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 01.01.2017 er det innkrevd et beløp som er tolv prosent av totalt utestående gjeld. Beløpet er lavere enn i 2015.



Antall kunder med lån som er overført til SI (oppsagte lån), har gått ned med 7 200 fra 2007 til 2016. Totalt utestående gjeld for kunder under innkreving utgjorde 4,3 milliarder kroner. I 2016 er det innkrevd 521,1 millioner kroner.

Hovedårsaken til at innkrevd beløp er lavere enn i 2015, er at antall kunder som ble overført til SI er redusert. En viktig årsak til dette, er at kundenes innbetalinger har økt med innføring av månedlig betaling, se omtale under punkt 3.2.2.1. En annen årsak til at beløpet er lavere, er stor økning i forbruksgjeld. Dette betyr at det er flere kreditorer som konkurrerer om objekter som det kan tas utlegg i. Studiegjelden er et uprioritert krav som havner i kø bak prioriterte krav, og krav som er foran i tid.



Figur 9: Antall kunder med oppsagt lån

Gjennomsnittlig gjeld for oppsagte lån var kroner 163 588. Dette er en økning, og årsaken antas å være satsøkning på tildelt støtte og innføring av forsinkelsesrenter.

For permanent overførte studielån (som innebærer at lånet er misligholdt i over tre år), er det en nedgang i innkrevd beløp på 24,4 millioner kroner i 2016 sammenlignet med 2015. Fra 2016 ble utplukkskriteriene for permanent overføring av krav endret. Dette medførte at det ble overført 19,3 prosent flere krav enn i 2015. Det tar gjerne lang tid før SI får inn penger knyttet til disse kravene og antall overførte krav sier lite om innkrevingspotensialet. Betalingsevnen er lavere for kunder med permanent overførte krav enn for kunder med midlertidig oppsagte lån. I den grad det finnes utleggsobjekter rammes også denne kravtypen av økt forbruksgjeld og økt aktivitet hos namsmenn og inkassobyråer.

Se punkt 3.1.3.2.8 for omtale av kontroll av SIs saksbehandling av oppsagte lån.

3.3. Lånekassen skal bidra til å utvikle 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. Disse rådene gir vi dels på fritt grunnlag, dels basert på tydelige politiske føringer, og knytter seg til utarbeidelse av statistikk, regelverksendringer og andre utredninger.

I juni 2016 leverte Lånekassen et innspill om kvalitet til høyere utdanning til statsråden. Her ble Lånekassens støtteordninger gjennomgått for å synliggjøre på hvilken måte våre ordninger kan bidra til økt gjennomføringsgrad i høyere utdanning. I forlengelsen av dette utarbeidet Lånekassen i november et forslag til Kunnskapsdepartementet til en konseptutredning for en grundigere vurdering av hvilke tiltak som kan bidra til økt gjennomføringsgrad. Vi fikk ikke gjennomslag for en slik utredning, men har i stedet levert et omfattende arbeid til departementet vedrørende gradspremiering og voksenopplæring.

Lånekassen gjennomførte i 2016 også tre store utredninger som har gitt oss et viktig kunnskapsgrunnlag for nye strategiske tiltak. Dette er henvendelsesanalysen (omtalt under punkt 4.4.1.4), behovsanalyse lanekassen.no (omtalt under punkt 3.1.2.7.3) og analyse av stortingsmeldingen Digital agenda for Norge, ref. brev til departementet av 23. januar 2017.

På regelverkssiden har vi levert forslag til endring i § 26-2 for å tydeliggjøre hvilke søkere som skal regnes som borteboere. Lånekassen har også gitt innspill til utformingen av regelverket om utvidet støtteperiode (11 måneder) til Kunnskapsdepartementet.

Vi har også deltatt i Kunnskapsdepartementets vurdering av endringer i ordningen for ekstrastipend til søkere med nedsatt funksjonsevne eller funksjonshemning.

I 2016 gjorde vi en grundig vurdering av bruken av felleskomponenten sikker digital postkasse, der vi konkluderte med at vi er i samsvar med digitaliseringsrundskrivet fordi vi har tatt i bruk den felles digitale postkassen og e-signering for foreldre, en gruppe vi tidligere ikke hadde digital dialog med. Vi har imidlertid ikke tatt i bruk den digitale postkassen for kundene våre, da dette etter vårt syn ville være et tilbakeskritt i digitaliseringen. Vi redegjorde for vårt syn på bruken av den felles digitale postkassen til Direktoratet for forvaltning og IKT i brev av 11. august 2016.

Lånekassen har utviklet statistikk knyttet til utdanningsstøtteordningene og rapporter i samsvar med målkravene.

Lånekassen har besvart bestillinger og gjennomført utredningsarbeid etter forespørsel fra Kunnskapsdepartementet. Det er besvart en rekke bestillinger vedrørende støtteordningene (utover det som er besvart fast i budsjetttrundene). En del av disse bestillingene er større arbeid med beregninger av økonomiske konsekvenser av forslag til forskriftsendringer. I tillegg er det besvart over 100 eksterne henvendelser knyttet til beregninger, statistikk og analyser vedrørende studiestøtteordningene.

Vi har iverksatt tiltak for å sikre et bedre og koordinert system for bestillerrollen (Kunnskapsdepartementet) og utførerrollen (Lånekassen). Lånekassen har, på kvartalsvise faglige dialogmøter, hatt dialog med Kunnskapsdepartementet om tiltak for å samkjøre prosessene. Det er etablert en e-postkanal inn og ut for bestillinger og svar på disse, og koordineringen internt er styrket.



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 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, og viser hvordan vi skal nå disse gjennom prioriteringer, tilknyttede aktiviteter og ytterligere 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. Mange av resultatmålene er knyttet til kundetjenestene. 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 våre plandokumenter 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.

Lånekassen gjennomførte i 2016 en vurdering av behovet for internrevisjon. Konklusjonen var at Lånekassen har godt etablerte og velfungerende styringssystemer, og at det ut fra vesentlighet og risiko ikke er hensiktsmessig å opprette en ny kontrollfunksjon nå. Andrelinje-kontrollfunksjonen for vedtaks kvalitet er etter omorganiseringen fra 1. oktober lagt til stab for styring og økonomi, noe som innebærer at rollen har fått større «armlengde» til utførende avdelinger.

4.2. Internkontrollsystemet

Lånekassen jobber kontinuerlig med oppdatering og forbedring av internkontrollsystemet, for å sørge for effektiv og målrettet drift og en god brukeropplevelse. I 2016 har det vært ekstra behov for bistand



til avdelingene og stabene, dels grunnet omorganiseringen og medfølgende behov for revidering av internkontrolldokumenter, dels på grunn av innføringen av Office 365 som nytt samhandlingsverktøy for hele virksomheten fra 2017.

Avvikssystemet vårt ble revidert i 2015, og evaluert i 2016. Konklusjonen var at systemet i stor grad fungerer etter hensikten, men at det likevel er et forbedringspotensial i bruken av systemet.

Det er også etablert et faglig samarbeid med DFØ i 2016 på området.

4.3. Samfunnssikkerhet og beredskap

Lånekassen jobber aktivt og planmessig med sikkerhetsarbeidet i virksomheten.

I 2016 gjennomførte vi en ROS-analyse knyttet til informasjonssikkerhet. I 2015 gjennomførte vi en helhetlig ROS-analyse, og i 2016 fulgte vi opp handlingsplanen fra denne analysen.

Lånekassen har i 2016 gjennomført flere øvelser. Alle ansatte i Oslo med kundekontakt deltok i en bordøvelse om farlige hendelser i ekspedisjonen, og de anbefalte tiltakene etter øvelsene er blitt implementert. I tillegg er det gjennomført øvelse av ledelsen, samt for førstelinje på IT-hendelser, se omtale under punkt 4.3.1.5.

For øvrig arbeides det jevnt med sikkerhet også på andre områder. Blant annet ble skallsikringen ved Oslokontoret i 2016 bedret gjennom nye adgangskort og nytt besøkssystem. I tillegg er ekspedisjonen ved Oslokontoret nå overvåket med kameraer.

4.3.1 Status informasjonssikkerhet 2016

4.3.1.1. Styringssystem for informasjonssikkerhet

Lånekassens styringssystem for informasjonssikkerhet er basert på et anerkjent rammeverk, ISO 27001, som skal øke kvaliteten på det overordnede sikkerhetsarbeidet i Lånekassen. Virksomheten jobber helhetlig og risikostyrt med informasjonssikkerhetsarbeidet for å tilstrebe at sikringstiltak implementeres der de har størst effekt, og for å sikre at A) Alle medarbeidere har tilstrekkelig kunnskap og bevissthet til å kunne jobbe på en sikker måte B) Sikkerhet bygges inn som en iboende egenskap i teknologien vi tar i bruk for kundetjenester og administrative oppgaver og C) Organisatoriske tiltak er på plass for å bidra til god sikkerhetsstyring av virksomheten.

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.

4.3.1.2. Oppfølging av statsforvaltningens handlingsplan for informasjonssikkerhet

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.

Lånekassen har arbeidet aktivt innenfor alle de fem tiltaksområdene i 2016, og med oppmerksomhet på prinsippene om risikostyring og innebygd informasjonssikkerhet.



4.3.1.3. Styring og kontroll

Lånekassen har prioritert arbeid med virksomhetens risikostyring på informasjonssikkerhetsområdet. En omfattende ROS-analyse har blitt gjennomført i 2016, og et rammeverk for risikostyring er etablert.

4.3.1.4. Sikkerhet i digitale systemer og tjenester

Lånekassen jobber for å inkludere sikkerhet som en naturlig del av programvareutviklingsprosessene. Sikkerhetsaktiviteter skal inkluderes i både teknisk og funksjonell utvikling. Lånekassen holder tett dialog med driftsleverandører for å holde sikkerhetsnivået på IT-infrastruktur på et godt nivå.

4.3.1.5. Digital beredskap

Lånekassen gjennomfører årlige kriseøvelser i ledergruppen. De to foregående årene har krisene vært basert på digitale hendelser. I 2016 var scenarioet pandemi, inkludert diskusjoner om hvordan dette påvirker Lånekassens leveranser av digitale kundetjenester. I 2016 har Lånekassen dessuten gjennomført en skrivebordsøvelse for hendelseshåndtering i førstelinje.

4.3.1.6. Nasjonale felleskomponenter

Lånekassen tilbyr ingen nasjonale felleskomponenter, men konsumerer tjenester fra ID-porten og Sikker Digital Post. I 2016 har Lånekassen dessuten hatt et aktivt samarbeid med Difi om utviklingen av ny nasjonal felleskomponent for elektronisk signering.

4.3.1.7. 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.

4.4. Brukerorientering

Lånekassen er generelt opptatt av kundenes opplevelse av tjenestene våre, og av å sikre brukervennlige, raske og korrekte tjenester. Vi jobber derfor målrettet for å få god kunnskap om kundenes behov, og vi bruker denne kunnskapen i all vår utvikling og forvaltning.

4.4.1 Metodikk

Kunnskap om kundenes opplevelser, får vi gjennom ulike metoder for brukerinvolvering, både direkte og indirekte. Gjennom varierte metoder for dialog med kundene, mener vi å ha fått et bredt og godt bilde av kundenes ønsker. De ulike formene for brukermedvirkning og kvalitative undersøkelser kobler vi sammen med funn i henvendelsesloggen, nettanalyser, Innbyggerundersøkelsen og eventuelt annet i datavarehuset.

Metodene vi benytter for innsiktsinnhenting har ulike egenskaper, styrker og svakheter, og bør derfor sees samlet. Ved å snakke med brukerne får vi innsikt i deres opplevelse av tjenestene, behov og motivasjon, mens ved å se på logger og statistikk ser vi det faktiske atferdsmønsteret. Slik ser vi om kundene bruker tjenestene våre slik vi har tenkt, og på det tidspunktet vi ønsker. Dette gir oss en indikasjon på om tjenestene våre er vanskelige å bruke, eller om kommunikasjonen er for dårlig.

Under følger noen eksempler på hvordan vi involverte kundene våre både direkte og indirekte i 2016.



4.4.1.1. Intervjuer

I forbindelse med innføringen av sikker digital postkasse og signering for foreldre, intervjuet vi elever i videregående skole. Målet var å få et inntrykk av deres kjennskap til sikker digital postkasse og søknadsprosessen med Lånekassen, for å kunne lage et godt kommunikasjonsopplegg rundt innføringen.

Intervju som metode ble også brukt i et utredningsarbeid om ny søknadsprosess (rammeavtale).

4.4.1.2. Brukertesting

I 2016 testet vi ulike skisser til en ny tjeneste på studenter for å få tilbakemeldinger på konseptet og interaksjonsdesignet. Vi benyttet også samme metode da vi utarbeidet en brosjyre for flyktninger.

4.4.1.3. Kundereise

Lånekassen fikk opplæring i metodikken kundereise (eller tjenestedesign, som dette også kalles). I 2015 og i 2016 har vi brukt varianter av metodikken ved flere anledninger. Den ble blant annet brukt i arbeidet med en behovsanalyse for en mulig ny lanekassen.no.

4.4.1.4. Vurdering av kundehenvendelser

Kundesenteret logger alle henvendelser vi får på telefon og e-post. Disse loggene brukes aktivt i kommunikasjons- og utviklingsarbeidet. Vurderinger av henvendelser og nettrafikk gjøres ukentlig, og tidvis daglig. Funn brukes til å stadfeste rett kurs, korrigere upresis kommunikasjon, evaluere og planlegge/forbedre nye tiltak.

I 2016 gjennomførte Lånekassen i tillegg en omfattende utredning av muligheter til reduksjon av henvendelser. Utredningen omfattet en analyse av henvendelsene Lånekassen mottar, hvilke faktorer som bidrar til å generere henvendelser, samt hva potensialet er for å redusere dem i framtiden.

4.4.1.5. Kartlegging av nettrafikk

Kartlegging av digital atferd på lanekassen.no, Dine sider og arbeidsflaten for lærestedene er svært viktig, da lanekassen.no og Dine sider er våre hovedkanaler, hvor massetrafikken foregår. For å ivareta den daglige og umiddelbare dialogen mellom den manuelle førstelinjen og kommunikasjonsarbeidet, har vi flere møter gjennom uken for å vurdere status.

4.4.1.6. Analyse av aktivitet i sosiale medier

Vi overvåker og analyserer aktivitetene på våre to Facebook-kontoer, og Twitter-kontoen vår nøye. Vi bruker trafikk, spredning og tilbakemeldinger i disse kanalene, både i utarbeidelsen av kommunikasjonstiltak og som en lyttepost til å forbedre tjenestene våre.

4.4.2 Vurdering av kundenes tilfredshet

En viktig målestokk i et langsiktig perspektiv på hvor fornøyde kunder vi har, er Innbyggerundersøkelsen som gjennomføres annet hvert år. Denne gir mulighet til å sammenligne resultatene våre med andre myndighetsorganers. I den forbindelse bestiller vi også en STI-analyse på kundegruppen i undersøkelsen. Denne forklarer hvilke faktorer som har størst påvirkningskraft på tilfredsheten på ulike områder. Lånekassen har to virksomhetsmål for 2020 direkte knyttet til resultater i Innbyggerundersøkelsen 2019. I 2015 scoret Lånekassen «godt fornøyd» på digitale løsninger i undersøkelsen, og vi var det myndighetsorganet innbyggerne var mest fornøyd med.



I tillegg til høy score i Innbyggerundersøkelsen, får vi jevnt over gode tilbakemeldinger fra kundene. Vi mener å kunne si at vi generelt har høy kundetilfredshet, og vil også framover jobbe for å styrke dette resultatet gjennom stadig forbedringer. I 2017 kommer det en ny innbyggerundersøkelse.

4.4.3 Videre arbeid

Informasjonen vi får gjennom dialogen med kundene, er en del av grunnlaget i vurderingen av hvilke typer utviklingstiltak vi skal gjennomføre. Flere av tiltakene beskrevet under punkt 3.1.2.7 om nye tjenester til kundene, er behov som har kommet til uttrykk gjennom direkte og indirekte kundemedvirkning. Dette vil vi fortsette med framover.

Vi gjør også løpende vurderinger av hvilke områder vi har behov for mer informasjon om. I 2017 skal vi kartlegge kommunikasjons- og informasjonsbehovet til de ansatte på lærestedene. Vi ønsker å gjennomføre en spørreundersøkelse og en kundereise for å avdekke deres behov nærmere.

Vi har allerede Facebook-sider for elever i videregående opplæring og for studenter i utlandet, og i løpet av 2017 utvider vi tilbudet ved å lage en side for studenter i høyere utdanning i Norge. Vi har også fått en ny kontaktsenterløsning som gjør at vi kan få ny statistikk på sosiale medier.

I tillegg vil vi bruke resultatene av Innbyggerundersøkelsen for 2017 til å se på hva vi kan gjøre for å forbedre oss.

4.5. Personalmessige forhold

4.5.1 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.

4.5.1.1. Redusere sykefraværet

Arbeidet med å holde sykefraværet så lavt som mulig fortsetter. Vi registrerte i 2016 en gledelig nedgang i sykefraværet fra 5,9 prosent i 2015 til 4,85 prosent i 2016.

Vi prioriterer forebyggende arbeid, og har tro på at det gir resultater. Blant annet er ulike typer hjelpemidler tatt i bruk. Tilbakemeldingene fra de ansatte er gode.

4.5.1.2. 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 2016 tilrettelagt for ansatte med spesielle behov.



4.5.1.3. Avgangsalder

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2016 valgte ni ansatte i Lånekassen å gå av med alderspensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært relativt stabilt høy, og i 2016 er den 65,5 år.

Tabell 10: Antall pensjoneringer og gjennomsnittlig pensjonsalder 2012-2016

År	2016	2015	2014	2013	2012
Antall pensjoneringer	9	4	9	14	7
Gjennomsnittlig pensjoneringsalder	65,5	63,5	65,4	66,5	65,1

4.5.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering

Lånekassen har oppmerksomhet på likestillingsområdet som en del av personalpolitikken, og likestilling inngår som en del av den lokale tilpasningsavtalen til hovedavtalen i staten.

Tabell 11 a) og b): Lønn, midlertidige stillinger og stillingsandel fordelt på kjønn 2015-2016

a)		Deltid		Fulltid		Totalt antall ansatte
Type	År	K	M	K	M	
Faste	2015	7 %	1 %	47 %	45 %	305 (269 årsverk tot.)
	2016	5 %	1 %	48 %	46 %	300 (275 årsverk tot.)
Midlertidige	2015	0 %	0 %	69 %	31 %	35 (53 årsverk tot.)
	2016	2 %	0 %	67 %	31 %	64 (44 årsverk tot.)

b)		Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
Type	År		K	M	K	M
Faste	2015	305 (269 årsverk tot.)	54	46	41 713	41 919
	2016	300 (275 årsverk tot.)	53	47	43 793	43 992
Midlertidige	2015	35 (53 årsverk tot.)	69	31	29 321	29 631
	2016	64 (44 årsverk tot.)	69	31	30 995	32 064

Gjennomsnittslønnen (fast månedslønn eks. tillegg og avgifter) i Norge var i 2016 43 300 kroner per måned. Lønnen til midlertidige ansatte ligger markant under de fast tilsattes lønn. Dette skyldes at de midlertidige ansatte gjennomgående er unge tilsatte uten særlig arbeidserfaring og dermed ikke har fått tilstrekkelig ansiennitet til å oppnå lønnopprykk. Se forklaring på bruk av midlertidige nedenfor.

4.5.2.1. Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2016 totalt 300 fast ansatte, hvorav 53 prosent var kvinner. Kjønnfordelingen har i en årrekke vært relativt stabil totalt i virksomheten, men kvinneandelen har



sunket med ett prosentpoeng fra 2015 til 2016. Dette skyldes i hovedsak en jevnere kjønnsmessig nyrekruttering enn tidligere.

4.5.2.2. Deltidsarbeid

Deltidsansatte er personer som har varig redusert arbeidstid hovedsakelig i forbindelse med AFP, uførepensjon og omsorgspermisjon. Andelen deltidsansatte i Lånekassen er forholdsvis lav, jf. tabellen over. Kvinner har høyere andel av deltid enn menn, noe som gjenspeiler samfunnet for øvrig.

Det er ikke kjent ufrivillig deltid i Lånekassen. Deltidsarbeidet gir fleksibilitet til å kombinere jobb og forhold knyttet til privatliv, og er derfor en del av vår personalpolitikk.

4.5.2.3. Midlertidig ansettelse

Midlertidig ansatte omfatter vikarer og midlertidige engasjementer. Andelen midlertidig ansatte har vist noen svingninger de siste årene.

Antall midlertidige per 31.12.2016 har økt fra 35 i 2015 til 64 i 2016 (Tabell 11 b). Dette skyldes en avventende holdning i forbindelse med ny organisering av Lånekassen, samt behov for saksbehandlere og kundebehandlere ved årsskiftet til 2016. Fordelt på hele året har bruken av midlertidige årsverk gått ned fra 2015 til 2016, fra 53 til 44 årsverk.

4.5.2.4. Mangfold (etnisitet, religion, seksuell legning)

Lånekassens personalpolitikk gjelder for alle ansatte, og bygger på likeverd for medarbeidere uavhengig av etnisitet, religion, seksuell legning osv.

De ansatte i Lånekassen reflekterer i stor grad befolkningen for øvrig, og vi vurderer derfor tilstanden som meget 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.

4.5.2.5. Lønn

Lønnsnivået på totalnivå mellom kvinner og menn i Lånekassen er tilnærmet det samme. I forbindelse med lønnsoppjøret 2016 ble det en ytterligere utjevning. Jevnt over ser vi likevel at menn ligger lønnsmessig noe over kvinner i de fleste stillingskategorier.

Tabell 12: Lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå 2015-2016

Tittel	År	Totalt antall ansatte	Kjønn (%)		Lønn (gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder	2015	5	80 %	20 %	76 631	94 067
	2016	5	80 %	20 %	78 975	98 783
Mellomleder	2015	22	64 %	36 %	55 602	55 951
	2016	22	68 %	32 %	58 191	59 763



1364 Seniorrådgiver	2015	62	48 %	52 %	48 773	52 369
	2016	85	51 %	49 %	48 614	52 625
1434 Rådgiver	2015	117	55 %	45 %	39 014	39 361
	2016	119	55 %	45 %	39 256	40 115
1408 Førstekonsulent	2015	76	58 %	42 %	35 158	34 730
	2016	62	47 %	53 %	35 953	35 443
1064 Konsulent, 1063 Førsteseekretær, 1130 Renholder	2015	23	39 %	61 %	32 289	32 405
	2016	7	57 %	43 %	33 377	31 867

4.5.3 Sykefravær

Det har vært en reduksjon i sykefraværet og ikke noe av fraværet er meldt som arbeidsrelatert.

Tabell 13: Sykefravær 2015-2016 fordelt på antall dager

Sykdom (i dager):	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 %
2015	1,40 %	0,10 %	0,20 %	0,70 %	3,60 %	5,90 %

4.5.4 Lærlinger i staten

Lånekassen har initiert og koordinerer et samarbeid med tre andre statlige virksomheter (Vox, Meteorologisk institutt og NUPI) for å ta inn lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget. I 2016 ble Lånekassen og virksomhetssamarbeidet nominert til Årets statlige lærebedrift.

To lærlinger fikk fagbrev høsten 2016. En lærling skal ta fagprøve juni 2017.

Fra 2016 har vi endret antall samarbeidende virksomheter fra fire til tre. Skoleåret 2016-17 har vi hatt en praksiselev som erstatning for en lærling som var rekruttert til kontor- og administrasjonsfaget, men vedkommende valgte å gå over til butikkfaget. Det var da for sent å få inn en ny lærling. Vi kunngjør nye lærlingstillinger i 2017.

4.5.5 Lederutvikling

Lånekassen avsluttet i 2015 et toåring utviklingsprogram for alle ledere med ekstern bistand. I 2016 har vi i all hovedsak gjennomført lederutviklingen i egenregi. Strategisk ledelse, resultat- og personalledelse, samt forståelse for lederrollen og egen lederprofil, har vært sentrale tema. Vi gjennomførte to felles ledersamlinger, der hovedtema var endringsledelse tilpasset Lånekassens situasjon. I tillegg til felles samlinger for alle ledere, har vi hatt både individuell og gruppebasert lederutvikling. Vi gjennomførte også en evaluering av styring og ledelse med gjennomgående godt resultat.



4.5.6 Individuell utvikling

Etter siste gjennomførte arbeidsmiljøundersøkelse, ble tilbakemelding valgt som et overordnet forbedringsområde i Lånekassen. Medarbeidere følges nå tettere opp med planlagte samtaler mellom leder og medarbeider innenfor et rammeverk vi har kalt «individuell medarbeiderutvikling». Den enkelte avdeling tilpasser opplegget etter avdelingens mål, utfordringer og arbeidsform.

5. Vurdering av framtidsutsikter

Lånekassen har ikke lenger et stort moderniseringsprogram etter at LØFT-programmet ble avsluttet i 2015, men skal med stort engasjement fortsette å utvikle kundetjenestene og effektivisere arbeidsprosessene. Den teknologiske utviklingen går stadig raskere, og kundene forventer at nye muligheter tas i bruk. Vi har et godt utgangspunkt med høy kompetanse, sterk endringskultur og en moderne systemplattform, men utvikling må finansieres innenfor stadig strammere budsjettammer. Vi som alle andre statlige virksomheter må håndtere produktivitetsskutt i driftsbudsjettene, men da er det også viktig at vi beholder gevinster ved ytterligere effektivisering i driften. For Lånekassen er dette avgjørende både for å holde systemplattformen godt ved like, og for å gjennomføre tjenesteforbedringer.

Lånekassen har stor oppmerksomhet på effektivitet, men vi kan hele tiden bli bedre. Vi er gode på å oppnå kostnadseffektivitet gjennom måten vi forvalter studiestøtteordningene på, altså at vi leverer tjenestene med effektiv ressursbruk. I tiden framover vil vi ha økt oppmerksomhet på dynamisk effektivitet, det vil si vår evne til innovasjon og fornyelse. Dette må gå i et tempo tilpasset både endringer i kundebehovene og endringer i andre indre og ytre betingelser. Vi må også rette oppmerksomhet mot formålseffektivitet, slik at utdanningsstøtteordningen blir mest mulig treffsikre sett opp mot formålene i utdanningsstøtteleven. Våre praksisnære erfaringer om kundenes behov og tjenestene vi yter gjør at vi har et unikt utgangspunkt for å både forbedre tjenestene og foreslå endringer som gjør at de store midlene vi forvalter kan anvendes enda bedre.

Dette stiller store krav til at vi har kunnskap om kundenes behov og teknologiske muligheter, og evne til prioritering av de tiltak som kan bringe oss raskt framover og i riktig retning. Vi har i 2016 klart å etablere en god balanse mellom utredninger som gir oss økt kunnskap og igangsettingsklare tiltak som vi gjennomfører basert på nytte- og kostnadsvurderinger. Framover vil det være aktuelt å være mer utprøvende på noen av de nye områdene, for eksempel innen bruk av kunstig intelligens. Denne arbeidsformen kan bidra til at vi reduserer risikoen for å velge feil tiltak. Utprøving må selvsagt skje i det små, slik at vi kan justere kursen raskt. Innovasjon i Lånekassen er ikke å finne opp noe helt på egenhånd, men å kopiere fra markedet og tilpasse til våre behov.

Et nytt tankesett vi må ta innover oss er etableringen av tjenestekjeder på tvers av offentlige virksomheter. Dette skal forenkle dialogen for innbyggerne, og innebærer at Lånekassen må engasjere seg enda mer i samarbeid med andre og se på muligheter for at tjenestene våre kan inngå i bredere tjenestekjeder.

I det store bildet er det ikke bare endringer i enkelte sektorer, som oljesektoren, som medfører omstilling. I alle sektorer vil vi se et økt tempo i kontinuerlige omstillinger, noe som vil innebære at nye produkter oppstår og andre forsvinner, og som også vil være av betydning for hvilke jobber som finnes. Det er et stort problem at for mange er utenfor arbeidsmarkedet, og omveltninger i samfunnet vil kunne forsterke dette problemet. Svaret på utfordringene er kompetanse, og Lånekassens ordninger spiller en viktig rolle i samfunnsutviklingen ved at vi gjør utdanning mulig.



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 distriktskontor 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 utdanningsstøttelovens¹⁸ 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 i videregående opplæring uten ungdomsrett som lån, og en andel av lånet kan omgjøres 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 Hovedinstruks for økonomiforvaltningen i 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 2016 en netto låneportefølje¹⁹ på 162,3 milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 144,6 milliarder kroner, dvs. nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 17,7 milliarder kroner. Av dette er 16,3 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for

¹⁸ Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr 37

¹⁹ Netto låneportefølje tilsvarende utlån (statsbanker), se note 8.



studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,7 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 2016 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 29,81 milliarder kroner. Det ble bevilget 29,97 milliarder kroner, som tilsier et avvik på 154 millioner kroner (0,5 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 2016. Disse avvikene omtales nedenfor.

Utgiftsbevilgninger - Kap. 2410

- Post 01 Driftsutgifter, kan nyttes under post 45 (mindreforbruk 8,6 millioner kroner/avvik 2 prosent): Mindreforbruket på posten i 2016 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 12,2 millioner kroner. Lånekassen har hatt 4,5 millioner kroner i lavere porto- og transaksjonsutgifter enn budsjettet. Innføring av løsning for elektronisk signering for foresatte til elever under 18 år, stadig større grad av elektronisk signering av gjeldsbrev blant kundene, færre utsendelser av papirfakturaer og økt benyttelse av avtalegiro, som gir lavere transaksjonskostnader enn andre betalingsformer, er hovedforklaringene til dette mindreforbruket. Det har også vært lavere lønnsutgifter enn budsjettet. I 2016 korrigerer vi for differansen mellom beregnet og fakturerte krav fra Statens pensjonskasse med den konsekvens at Lånekassen ble belastet med 2 millioner kroner mindre enn budsjettet. I tillegg har det vært ledighet i stillinger, som har gitt en mindreforbruk på om lag 1 millioner kroner. Det har også vært budsjettet med en reserve på 5 millioner kroner for å kunne håndtere uforutsette hendelser, som ikke er benyttet. Dette har også medført et mindreforbruk på om lag 5 millioner kroner.
- Post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold (mindreforbruk 3,6 millioner kroner/32 prosent): På denne posten ble det samlede ressursbehovet i 2016 knyttet til innføring av 11 måneders studiestøtte fra våren 2017 budsjettet. Regnskapet viser at 7,7 millioner kroner er kostnadsført på post 45. Dette knytter seg til konsulentbistand. I tillegg utgjør lønnsutgiftene, som gjelder denne systemutviklingen, 3,1 millioner kroner. Disse lønnsutgiftene er ført på kap. 2410 post 01. Dette innebærer et mindreforbruk på om lag 0,5 millioner kroner knyttet til innføring av 11 måneders studiestøtte. Mindreforbruket skyldes at påløpte timer ikke er utgiftsført i 2016, og således først vil utgiftsføres i 2017.
- Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning (merforbruk 12,0 millioner kroner, avvik -0,5 prosent): Merforbruket på 12 millioner kroner på posten skyldes i hovedsak flere mottakere av flyktningstipend, foreldrestipend og ekstrastipend til funksjonshemmede enn lagt til grunn for anslagene.
- Post 71 Andre stipend, overslagsbevilgning (mindreforbruk 41,1 millioner kroner, avvik 4,9 prosent): Mindreforbruket på posten skyldes reduksjon i stipend til skolepenger inkl. tilleggsstipend i utlandet på om lag 35 millioner kroner, av dette skyldes 26 millioner kroner i negativ valutajustering. I tillegg er det et mindreforbruk i reisestipend utenfor Norden. Mindreforbruket i stipend til skolepenger og reisestipend skyldes lavere antall utlandsstudenter enn anslått.
- Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning (mindreforbruk 8,3 millioner kroner, avvik 1,4 prosent): Avskrivningene som føres på kap. 2410 post 73 er rettighetsbaserte ettergivelser. Mindreutgiften skyldes at antall ettergivelser på grunn av uførhet, dødsfall og Finnmarksavskrivninger ble noe lavere enn lagt til grunn for bevilgningen.



- Post 76 Startstipend for kvotestudenter, overslagsbevilgning (mindreutgift 0,5 millioner kroner, avvik 63 prosent): Startstipend er stipend til kvotestudenter tilsvarende støtte i to måneder når de kommer til lærestedet i Norge for første gang. Ordningen avvikles fra skoleåret 2016-2017 og det er utbetalt færre startstipend siste året enn det som ble lagt til grunn for bevilgningen.
- Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning (mindreforbruk 99,4 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): På post 90 føres økningen i Lånekassens utlån og utestående rente. Mindreforbruket skyldes lavere utbetaling av lån til utlandsstudenter høsten 2016, dette hovedsakelig på grunn av valutajustering av lån til skolepenger til studenter i utlandet.

Inntektsbevilgninger

- Kap. 5310, post 29 Termingebyr, (mindreinntekt 2,0 millioner kroner, avvik 9,9 prosent): Mindreinntekten skyldes en noe høyere andel kunder med avtalegiro enn det som ble lagt til grunn for anslagene. Tilbud om avtalegiro ble innført sommeren 2014. Kunder som benytter eFaktura og avtalegiro betaler ikke termingebyr.
- Kap. 5310, post 90 Redusert lån og rentegjeld, *overslagsbevilgning* (mindreinntekt 41,7 millioner kroner, avvik 0,4 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes hovedsakelig lavere ettergivelser på kap. 2410 post 73 med 11 millioner kroner, noe lavere innbetalinger av avdrag med om lag 10 millioner kroner samt mindre reduksjon av rentegjeld tidligere perioder med om lag 12 millioner kroner.
- Kap. 5310, post 93 Omgjøring av studielån til stipend (mindreinntekt 42,0 millioner kroner, avvik 0,7 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes et noe lavere 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 (mindreinntekt 38,3 millioner kroner, avvik 1,1 prosent): Mindreinntekten på posten skyldes lavere påløpte renter i 4. kvartal i forhold til det som ble lagt til grunn ved omgrupperingen. Dette skyldes lavere rentebærende beholdning bl.a. pga. lavere omgjøring av lån fra ikke-rentebærende til rentebærende enn lagt til grunn for anslaget.

6.1.4.3. Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift på 362,1 millioner kroner for 2016. Netto rapportert til bevilgningsregnskapet er 10,7 milliarder kroner.

Netto utbetalt lån har økt med 192,9 millioner kroner fra 2015. Økningen skyldes økning i utlån med 767,9 millioner kroner, mens innbetalte avdrag og overført fra konverteringsfondet er økt med 575,0 millioner kroner, netto 192,9 millioner kroner.

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten gir en inntektsreduksjon på 538,6 millioner kroner. Inntektsreduksjonen skyldes i hovedsak reduksjon i lånerenten og i tillegg reduksjon i gebyrinntektene grunnet nedgang i purringer.



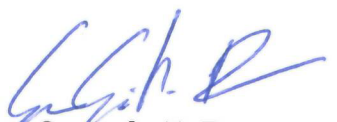
6.1.5 Revisjon

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

Revisjonsberetning for Lånekassen og for Konverteringsfondet utstedes fra Riksrevisjonen senest 1. mai 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 10.03.2017


I styret for Statens lånekasse for utdanning


Seunn Smith-Tønnessen
leder


Øivind Christoffersen
nestleder


Inger Johanne Pettersen
medlem


Håkon Haugli
medlem

Øystein Parelius
medlem



Ole Kristian Braset
medlem

Erik Storø
medlem

for Borgny Molnes
medlem





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 2016 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

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2016	Merutgift (-) og mindreutgift
2410	Statens lånekasse for utdanning	01	Driftsutgifter	A, B	389 776 000	381 194 202	8 581 798
2410	Statens lånekasse for utdanning	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	A, B	11 300 000	7 699 681	3 600 319
2410	Statens lånekasse for utdanning	70	Utdanningsstipend	A	2 671 600 000	2 683 649 785	-12 049 785
2410	Statens lånekasse for utdanning	71	Andre stipend	A	839 932 000	798 823 209	41 108 791
2410	Statens lånekasse for utdanning	72	Rentestøtte	A	852 081 000	847 406 863	4 674 137
2410	Statens lånekasse for utdanning	73	Avskrivninger	A	604 095 000	595 770 309	8 324 692
2410	Statens lånekasse for utdanning	74	Tap på utlån	A	358 100 000	358 062 928	37 072
2410	Statens lånekasse for utdanning	76	Startstipend for kvotestudenter	A	809 000	302 760	506 240
2410	Statens lånekasse for utdanning	90	Økt lån og rentegjeld	A	24 239 028 000	24 139 569 770	99 458 230
<i>Sum utgiftsført</i>					29 966 721 000	29 812 479 507	
Inntekts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2016	Merinntekt (-) og mindreinntekt
5310	Statens lånekasse for utdanning	04	Refusjon av ODA-godkjente utgifter	A	24 968 000	24 967 906	94
5310	Statens lånekasse for utdanning	29	Termingebyr	A	20 001 000	18 012 924	1 988 076
5310	Statens lånekasse for utdanning	89	Purregebyr	A	106 744 000	101 771 965	4 972 035
5310	Statens lånekasse for utdanning	90	Redusert lån og rentegjeld	A	9 428 036 000	9 386 359 407	41 676 593
5310	Statens lånekasse for utdanning	93	Omgjøring av studielån til stipend	A	6 100 815 000	6 058 777 039	42 037 961
5617	Renter fra Statens lånekasse	80	Renter	A	3 511 339 000	3 473 041 466	38 297 534
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse inntekter			2 659	
5700	Inntekter til Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift			28 179 793	
<i>Sum inntektsført</i>					19 191 903 000	19 091 113 158	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						10 721 366 349	
Kapitalkontoer							
60081001	Norges Bank KK /innbetalinger					16 526 755 352	
60081002	Norges Bank KK/utbetalinger					-27 225 257 495	
702950	Endring i mellomværende med statskassen					-22 864 206	
<i>Sum rapportert</i>						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
Konto	Tekst				2016	2015	Endring
630002	Utlån til statsbanker under Kunnskapsdepartementet				163 960 011 473	155 265 578 150	8 694 433 323
702950	Mellomværende med statskassen				6 482 019	29 346 225	-22 864 206



Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
241001	18 849 000	370 927 000	389 776 000
241045		11 300 000	11 300 000
241070		2 671 600 000	2 671 600 000
241071		839 932 000	839 932 000
241072		852 081 000	852 081 000
241073		604 095 000	604 095 000
241074		358 100 000	358 100 000
241076		809 000	809 000
241090		24 239 028 000	24 239 028 000
Sum kap 2410	18 849 000	29 947 872 000	29 966 721 000
531004		24 968 000	24 968 000
531029		20 001 000	20 001 000
531089		106 744 000	106 744 000
531090		9 428 036 000	9 428 036 000
531093		6 100 815 000	6 100 815 000
Sum kap 5310		15 680 564 000	15 680 564 000
561780		3 511 339 000	3 511 339 000
Sum kap 5617		3 511 339 000	3 511 339 000



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	<i>Kan nyttes under post 45</i>	8 581 798	8 581 798	8 581 798	18 546 350	8 581 798
241045	<i>Kan overføres</i> <i>Kan nyttes under post 01</i>	3 600 319	3 600 319	3 600 319		3 600 319
241070	<i>Overslagsbevilgning</i>	-12 049 785	-12 049 785	Ikke aktuell		
241071	<i>Overslagsbevilgning</i>	41 108 791	41 108 791	Ikke aktuell		
241072	<i>Overslagsbevilgning</i>	4 674 137	4 674 137	Ikke aktuell		
241073	<i>Overslagsbevilgning</i>	8 324 692	8 324 692	Ikke aktuell		
241074		37 072	37 072	Ikke aktuell		
241076	<i>Overslagsbevilgning</i>	506 240	506 240	Ikke aktuell		
241090	<i>Overslagsbevilgning</i>	99 458 230	99 458 230	Ikke aktuell		
531004		94	94	Ikke aktuell		
531029		1 988 076	1 988 076	Ikke aktuell		
531089		4 972 035	4 972 035	Ikke aktuell		
531090		41 676 593	41 676 593	Ikke aktuell		
531093		42 037 961	42 037 961	Ikke aktuell		
561780		38 297 534	38 297 534	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 2016 inngå som en del av mulig overførbart beløp.

Tilsagnsfullmakter

Stortinget har i statsbudsjettet 2016 samtykket i at Kunnskapsdepartementet kan:

- gi tilsagn om å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2017 (andre halvdel av undervisningsåret 2016-17) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2016 (første halvdel av undervisningsåret 2016-17), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70 Utdanningsstipend, 71 Andre stipend, 72 Rentestøtte og 90 Økt lån og rentegjeld, samt kap. 5617 Renter fra Statens lånekasse for utdanning, post 80 Renter.
- gi tilsagn om å omgjøre lån til stipend første halvår 2017 (andre halvdel av undervisningsåret 2016-17) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2016 (første halvdel av undervisningsåret 2016-17), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, post 50, Avsetning til utdanningsstipend.

Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 8 581 798. 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 kapitlet og posten. Beløpet på kr 3 600 319 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	2016	2015
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	24 967 906	23 239 427
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		24 967 906	23 239 427
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	233 110 122	225 516 959
Andre utbetalinger til drift	3	154 002 511	162 140 072
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		387 112 633	387 657 032
Netto rapporterte driftsutgifter		362 144 728	364 417 605
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	89	11 175
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		89	11 175
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	1 779 255	2 580 007
Utbetaling av finansutgifter	4	2 084	4 035
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		1 781 339	2 584 043
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		1 781 250	2 572 868
Netto utbetalt utlån			
Netto utbetalt utlån	9	8 694 433 323	8 501 571 009
<i>Sum netto utbetalt utlån</i>		8 694 433 323	8 501 571 009
Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordning			
Inntekter vedrørende låneordning			
Renteinntekter	6	2 466 865 189	2 768 093 507
Renteinntekter - rentestøtte	6	1 006 176 277	1 207 487 324
Gebyrinntekter	6	119 784 888	155 842 944
<i>Sum inntekter vedrørende låneordning (A)</i>		3 592 826 355	4 131 423 774
Kostnader vedrørende låneordning			
Rentekostnader - rentestøtte	7	847 406 863	1 001 343 333
Tap på utlån	7	358 062 928	299 908 049
<i>Sum kostnader vedrørende låneordning (B)</i>		1 205 469 792	1 301 251 382
<i>Netto innkrøving vedrørende låneordning (A-B)</i>		2 387 356 563	2 830 172 392
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	4 078 546 063	4 360 429 198
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		4 078 546 063	4 360 429 198
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Tilfeldige inntekter (Inntektsføring foreldede poster) konto 5309		2 659	3 612
Arbeids giveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		28 179 793	27 017 175
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		28 182 451	27 020 787
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		10 721 366 349	10 371 797 501
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld			
Fordringer	8	93 303 313	113 401 246
Skyldig skattetrekk mm.	8	-9 330 327	-8 281 055
Skyldige offentlige avgifter	8	-1 070	-856
Annen gjeld	8	-77 489 898	-75 773 110
Sum mellomværende med statskassen		6 482 019	29 346 225



Note 1 Innbetalinger fra drift

	2016	2015
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Refusjon ODA-Midler	24 967 906	23 239 427
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	24 967 906	23 239 427
Sum innbetalinger fra drift	24 967 906	23 239 427

Note 2 Utbetalinger til lønn

	2016	2015
Lønn	182 557 164	176 924 555
Arbeidsgiveravgift	28 179 793	27 017 175
Pensjonsutgifter	24 890 430	23 772 246
Sykepenger og andre refusjoner	-6 246 817	-6 312 062
Andre ytelser	3 729 551	4 115 045
Sum utbetalinger til lønn	233 110 122	225 516 959
Antall årsverk:	319	322

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	2016	2015
Husleie	15 946 880	16 170 219
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	295 097	1 818 994
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	5 769 960	5 481 351
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	1 055 470	124 208
Mindre utstysanskaffelser	1 460 519	3 886 839
Leie av maskiner, inventar og lignende	3 766 951	5 990 007
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne 11-mnd. studiestøtte	7 699 681	0
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne LØFT-programmet	0	22 163 905
Konsulenter og kjøp av tjenester fra eksterne for øvrig	95 021 209	77 028 520
Reiser og diett	2 947 763	3 450 880
Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm.	15 715 724	20 768 954
Medlemskontingenter og gaver	122 109	224 915
Transaksjonskostnader	4 201 149	5 031 281
Sum andre utbetalinger til drift	154 002 511	162 140 072

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	2016	2015
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Valutagevinst	89	11 175
Sum innbetaling av finansinntekter	89	11 175



	2016	2015
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	688	3 116
Valutatap	1 396	919
Sum utbetaling av finansutgifter	2 084	4 035

Note 5 Utbetaling til investeringer

	2016	2015
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Inventar og utstyr	608 346	885 959
Videokonferanseutstyr	1 170 909	1 694 049
Sum utbetaling til investeringer	1 779 255	2 580 007

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	2016	2015
Purregebyr	101 771 965	131 786 297
Termingebyr	18 012 924	24 056 647
<i>Sum gebyrinntekter</i>	<i>119 784 888</i>	<i>155 842 944</i>
Renteinntekter	2 466 865 189	2 768 093 507
Renteinntekter - rentestøtte	1 006 176 277	1 207 487 324
<i>Sum renteinntekter</i>	<i>3 473 041 466</i>	<i>3 975 580 830</i>
Sum gebyr- og renteinntekter	3 592 826 355	4 131 423 774

Rentene i Lånekassen ble til og med 2015 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Påslaget ble økt 01.01.2015 fra ett prosentpoeng til 1,25 prosentpoeng. Både flytende og fast rente blir fastsatt annenhver måned.

Fra 01.03.2016 ble rentene fastsatt på grunnlag av et gjennomsnitt av de fem beste tilbudene om boliglån i markedet. Dette gjennomsnittet kalles basisrenten. Fra basisrenten ble det trukket 0,5 prosentpoeng. Beregningsgrunnlaget gjelder både flytende og fast rente i Lånekassen. I desember 2016 vedtok Stortinget at dette fratrukket skulle endres til 0,15 prosentpoeng, og dette ble gjort gjeldende fra 01.01.2017.

Rentene er basert på observasjoner av boliglånstilbud med flytende og fast rente som er rapportert 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. Fra juni 2014 innførte Lånekassen forsinkelsesrenter i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelsesrenteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året av Finansdepartementet, med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på minst 8 prosentpoeng. Forsinkelsesrenten var 8,75 prosent i første halvår 2016 og 8,5 prosent i andre halvår 2016. 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 2016 var:

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11–31.12.2016	1,756 %	1,549 %	1,874 %	2,472 %
01.09–31.10.2016	1,756 %	1,549 %	1,874 %	2,482 %
01.07–31.08.2016	1,825 %	1,549 %	1,874 %	2,511 %
01.05–30.06.2016	1,913 %	1,569 %	1,903 %	2,550 %
01.03–30.04.2016	1,933 %	1,677 %	2,021 %	2,677 %
01.01–29.02.2016	2,031 %	1,933 %	2,227 %	2,911 %

Note 7 Kostnader låneordning, tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	2016	2015
Rentestøtte *	847 406 863	1 001 343 333
Tap på utlån	358 062 928	299 908 049
Sum kostnader vedrørende låneordning	1 205 469 792	1 301 251 382

	2016	2015
Utdanningsstipend	2 683 649 785	2 876 498 459
Andre stipend	798 823 209	874 651 323
Startstipend til kvotestudenter **	302 760	9 746 338
<i>Sum stipend</i>	<i>3 482 775 754</i>	<i>3 760 896 120</i>
Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelsers og rentefritak)	595 770 309	599 533 078
Sum stipend og avskrivninger	4 078 546 063	4 360 429 198

* I 2016 er beregnet rentestøtte kr 1 006 176 277 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning av kunden ved avsluttet utdanning er kr 158 769 414. Tilsvarende tall for 2015 er beregnet rentestøtte med kr 1 207 487 323 og utgiftsreduksjonen pga. rentebelastning med kr 206 143 990.

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

Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

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



	2016	2015
Stipend til elever og studenter	3 482 775 754	3 760 896 120
Konvertert fra lån til stipend ²⁰	6 058 777 039	5 773 538 326
Samlede stipendkostnader pr. år	9 541 552 793	9 534 434 446

Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

	2016	2015
Ettergivelse for lærere	18 435 286	15 972 581
Ettergivelse, distriktsettergivelse ²¹	113 275 228	117 569 236
Ettergivelse, kvoteordning ²²	31 422 941	28 893 231
Ettergivelse pga. dødsfall	58 750 525	59 760 486
Ettergivelse ved sykdom, arbeidsuførhet, alderspensjon	257 371 036	266 066 272
Rentefritak	115 988 062	110 617 480
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	527 229	653 793
Sum avskrivninger	595 770 309	599 533 078

Tap på utlån

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

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

Lånecassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis²³. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte.

²⁰ Konvertert lån avviker mellom Lånecassens og konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånecassens regnskap.

²¹ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

²² Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

²³ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2016 var innkrevingresultatet 244 millioner kroner på denne posten.



	2016	2015
Avskrevet som tap, uerholdelig	6 141 337	2 449 145
Avskrevet som tap, gjeldsordning	63 070 593	48 121 667
Avskrevet som tap og overført til SI	288 850 998	249 337 237
Tap på utlån	358 062 928	299 908 049

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 2016 ble 1 625 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

	2016	2016	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Utlån (statsbanker)	162 340 233 906	0	162 340 233 906
Sum	162 340 233 906	0	162 340 233 906
Omløpsmidler			
Opptjent renteinntekt	1 619 777 567	0	1 619 777 567
Andre fordringer	93 303 313	93 303 313	0
Sum	1 713 080 880	93 303 313	1 619 777 567
Langsiktig gjeld			
Lånemellomværende med staten (statsbanker)	-162 340 233 906	0	-162 340 233 906
Sum	-162 340 233 906	0	-162 340 233 906
Kortsiktig gjeld			
Rentegjeld til staten	-1 619 777 567	0	-1 619 777 567
Leverandørgjeld	-11 113 480	0	-11 113 480
Skyldig skattetrekk, trygde- og pensjonstrekk	-8 795 177	-9 330 327	535 150
Skyldige offentlige avgifter	-1 200	-1 070	-130
Annen kortsiktig gjeld	-73 235 453	-77 489 898	4 254 445
Sum	-1 712 922 877	-86 821 294	-1 626 101 583
Sum	158 003	6 482 019	-6 324 016

Andre fordringer består av Lånekassens tilgodehavende fra konverteringsfondet på 20,4 millioner kroner, opptjente gebyrinntekter på 73,2 millioner kroner og andre interimsposter på - 0,3 millioner kroner.

Annen gjeld består hovedsakelig av ikke-inntektsførte gebyrer på 73,2 millioner kroner.

Note 9 Netto utbetalt lån

Endring i lånebeholdningen

	2016	2015
Opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	24 139 569 770	23 371 701 872
Nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90)	-9 386 359 407	-9 096 592 537
Innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93)	-6 058 777 039	-5 773 538 326
Netto utbetalt lån	8 694 433 323	8 501 571 009

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 2016 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:

	2016	2015
Ikke-rentebærende lån *	47 152 295 811	44 556 895 646
Øvrig lånebeholdning inkl. ikke-betalte renter, omkostninger og gebyrer:		
- flytende rente	99 061 933 714	81 882 330 139
- 3 års fast rente	2 949 394 805	2 616 557 483
- 5 års fast rente	7 988 528 924	18 957 048 802
- 10 års fast rente	6 881 067 713	7 324 024 138
Totale utlån	164 033 220 966	155 336 856 208

* Derav lån til kunder i utdanning med kr 46 648 120 298 i 2016 og kr 44 094 361 373 i 2015

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.



Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 6 059 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2016, jf. note 7 og 9. Det er betalt 6 082 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2016. 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 6 866 millioner kroner per 31.12.2016 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

