



Årsrapport 2013

Statens lånekasse for utdanning

Innhold

1. Ledelsens årsberetning	3
2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall	4
3. Resultater i 2013	5
3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	6
3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog	7
3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet..	8
3.2.1 Produktivitet	8
3.2.2 Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler	8
3.3. Fornyelsen i 2013	10
3.3.1 Kostnader og finansiering	10
3.3.2 Kvalitet	11
3.3.3 Tid	11
3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene	11
4. Styring og kontroll i virksomheten.....	12
4.1. Risikostyring	13
4.1.1 Risikostyring på virksomhetsnivå.....	13
4.1.2 Risikostyring for å sikre god forvaltning av studiestøtteordningene	14
4.2. Sikkerhet og beredskap	17
4.2.1 Kriseøvelse	17
4.2.2 Informasjonssikkerhet.....	18
4.2.3 Oppfølging av 22. juli-kommisjonens anbefalinger	18
4.3. Personalmessige forhold	18
4.3.1 Inkluderende arbeidsliv	18
4.3.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering	19
4.3.3 Lærlinger i staten	21
4.3.4 Statistikk for antall arbeidsplasser	21
5. Vurdering av framtidsutsikter.....	22
6. Årsregnskap for 2013 for Statens lånekasse for utdanning	23
6.1. Resultatregnskap.....	23
6.2. Balanse.....	24
6.3. Regnskapsprinsipper	25
6.3.1 Innledning	25
6.3.2 Periodisering av rente	25
6.3.3 Føring av andre inntekter og kostnader.....	25
6.3.4 Inntektsføring av renter på misligholdte utlån.....	25
6.3.5 Tap på utlån	25
6.3.6 Konvertering av studielån til stipend.....	25
6.4. Noter	25

1. Ledelsens årsberetning

Lånekassens samfunnsoppdrag er å forvalte utdanningsstøtteordningene. Formålet for ordningene er å bidra til like muligheter til utdanning, til å sikre at samfunnet og arbeidslivet har tilgang på kompetanse og til at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold.

Lånekassen hadde ved utgangen av året 982 000 kunder. Det ble delt ut 23 milliarder kroner i stipend og lån for undervisningsåret 2012–2013. Utlånsporføljen utgjorde 137,9 milliarder kroner ved utgangen av året. Det var 6,7 millioner besøk på lanekassen.no, som er Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon.

I 2013 ble det levert solide resultater i et år preget av store interne omstillinger. Mål knyttet til saksbehandlingstid, produktivitet og kvalitet i saksbehandlingen er nådd og Lånekassen besvarte betydelig flere henvendelser i 2013 enn året før. Hele 84 pst. signerte avtale om støtte elektronisk mot bare 6 pst. året før, etter at det ble mulig å signere med BankID. I regjeringens innbyggerundersøkelse for 2013 ble Lånekassen kåret til det myndighetsorganet brukerne er mest tilfredse med.

Lånekassen gjennomfører en historisk omfattende utskifting av hele sitt system for kunde- og saksbehandling. Dette fornyelsesprogrammet, som har pågått siden 2007, nådde en viktig milepæl i 2013. Nytt saksbehandlingssystem for saksbehandling av søknader og henvendelser om stipend og lån (tildelingsområdet) ble innført våren 2013. Det var knyttet stor spenning til innføringen av det nye systemet, og organisasjonen var i full beredskap for å kunne håndtere uforutsette situasjoner etter innføringen. Det er derfor gledelig å kunne se tilbake på en vellykket driftssetting av systemet, og at et moderne saksbehandlingssystem for tildelingsområdet nå er på plass. I 2014 skal ny lånemodul innføres og det åtte år lange fornyelsesprogrammet skal avsluttes.

Målsetningene med fornyelsesprogrammet er i ferd med å nås og Lånekassen er nær ved å realisere sin eksisterende hovedstrategi *Digitalt førstevalg*. Oppmerksomheten rettes derfor nå mer mot tiden etter at fornyelsesprogrammet er avsluttet. Dette arbeidet har gitt økt bevissthet om hvordan Lånekassen ser på framtiden, hvordan felles mål skal nås, og styrket forståelsen i hele organisasjonen om hvilke muligheter og utfordringer virksomheten står overfor de kommende år. Tiden er moden for å sette nye mål, og virksomheten er nå i gang med utarbeidelse av ny strategi, som skal vise retning fram mot 2020.

De resultater som er oppnådd i 2013 viser at virksomheten har dyktige og engasjerte medarbeidere, mens strategiarbeidet tydelig viser at ansatte ser framover, er opptatt av Lånekassens samfunnsoppdrag og vil skape den organisasjonen som trengs for å møte morgendagens krav og forventninger. Samtidig har Lånekassen oppnådd det laveste sykefravær på mange år (4 pst.), og dette i et år der det er gjennomført endringer med store krav til arbeidsinnsats.

Fullføringen av fornyelsesprogrammet innleder en ny fase i Lånekassen fra 2015. Mulighetene i de nye løsningene skal tas i bruk for fullt og utvikles videre. Organisasjonen, kompetanse og systemer må videreutvikles for å sikre at kundene fortsatt tilbys moderne tjenester og at forvaltningen er effektiv. Ressursrammer som også gir muligheter for videre utvikling og evne til å prioritere det som gir mest effekter, vil avgjøre om vi lykkes.

Kjetil Heltne
styreleder

Marianne Andreassen
administrerende direktør

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Lånekassen er et ordinært bruttobudsjettert forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktkontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta, og ledes av et styre, som er oppnevnt av KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansatt i Lånekassen. Ved utgangen av 2013 hadde Lånekassen 299 fast ansatte.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøtteleovens¹ 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.

Loven med forskrifter² definerer innholdet i studiestøtteordningene 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 er det fastsatt føringer av departementet i vedtekter for Lånekassen av 12.06.2009 og hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10.10.2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen studiestøtteordningene og bidrar til at formålet med studiestøtteordningene innfris.

I tillegg til at studiestøtteordningene skal forvaltes i samsvar med regelverket, definerer departementet mål for hvordan Lånekassen skal forvalte sitt samfunnsoppdrag gjennom det årlige tildelingsbrevet. De mål og krav som framgår av tildelingsbrevet for 2013 rapporteres det på i kap. 3 i denne årsrapporten. Departementets mål for Lånekassen i 2013 var følgende:

«Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene på en effektiv, sikker og kvalitetsmessig god måte, og bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene. Lånekassen skal tilby kundene effektive og tilgjengelige løsninger og nå målene med moderniseringsarbeidet innenfor tids- og kostnadsrammene fastsatt i det til enhver tid gjeldende styringsdokument. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtten i samsvar med bestemmelsene gitt i eller i medhold av lov om utdanningsstøtte, dvs. administrere tildeling av lån og stipend og tilbakebetaling av lån, jf. utdanningsstøtteleoven § 16. Lånekassen skal også administrere de ordninger som er opprettet ved særskilte vedtak i Stortinget.»

For å oppnå gode resultater innenfor disse områdene og for å legge til rette for gode resultater i et langsiktig perspektiv, arbeider Lånekassen med utgangspunkt i virksomhetens strategi. Lånekassen skal selv og i samhandling med kunder og samarbeidspartnere finne gode løsninger for å ivareta samfunnsoppdraget på best mulig måte. Kunder skal tilbys moderne selvbetjeningsløsninger med god og relevant informasjon. Behandlingen av henvendelser og saker skal være av god kvalitet og med kort behandlingstid. Gjennom datafangst, som innebærer at informasjonen kundene gir ett sted kan gjenbrukes et annet sted, arbeider også Lånekassen for forenklinger for kundene og for effektivisering i statsforvaltningen. Lånekassen henter i dag inn mange opplysninger elektronisk fra våre samarbeidspartnere, som skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav, og bidrar på dette området til samarbeid på tvers innenfor offentlig sektor.

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

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

Aktuelt i 2013

- Lånekassen hadde ved årsskiftet (31.12.2013) 982 000 kunder. 409 500 elever, studenter og lærlinger søkte om støtte i undervisningsåret 2012–2013.
- Det kom inn 830 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser/ettergivelser i 2013. 63 prosent av søknadene om støtte og 67 prosent av betalingsutsettelsessøknadene ble maskinelt behandlet.
- lanekassen.no hadde over 6,7 millioner besøk i 2013, og det var 5,7 millioner innlogginger til Dine sider. I 2013 ble lanekassen.no tilpasset besøk fra mobiltelefoner og nettbrett (responsivt design).
- Lånekassen delte ut 23 milliarder kroner i stipend og lån i 2012–2013, hvorav 3,8 milliarder kroner var stipend og 19,2 milliarder kroner var lån. Av det utbetalte lånet kan vi forvente at ca. 5 milliarder kroner vil bli gjort om til utdanningsstipend.
- Utlånsporteføljen (utestående utdanningsgjeld) utgjør i alt 137,9 milliarder kroner.
- Våren 2013 lanserte Lånekassen en ny løsning for elektronisk signering av gjeldsbrev. Kundene kan nå signere avtalen om støtte elektronisk med BankID. Tidligere kunne dette bare gjøres med smartkort fra Buypass på Altinn. 84 prosent av alle avtaler om støtte som ble signert av studenter i høyere og annen utdanning for høsten 2013, ble signert elektronisk, mot 6 prosent for høsten 2012.
- Fra våren 2013 er prosessen for omgjøring fra lån til stipend for studenter i høyere og annen utdanning endret. Basisstøtten fra Lånekassen utbetales som lån, men de som bor borte, får inntil 40 prosent av beløpet gjort om til stipend etter bestått eksamen – forutsatt at inntekt/formue ikke har vært høyere enn et fastsatt fribeløp. Mens omgjøringen fra lån til stipend tidligere skjedde i to prosesser, skjer omgjøringen nå i én prosess, etter at Lånekassen har mottatt likningsopplysningene fra Skatteetaten på høsten året etter at studenten tok eksamen/bestod utdanningen sin.
- I 2013 driftssatte Lånekassen en ny IT-løsning for saksbehandling av henvendelser og saker om tildeling av stipend og lån. Dette var den største enkeltleveransen i et flerårig moderniseringsarbeid. Utskiftningen av Lånekassens IT-system sluttføres i løpet av 2014, da en ny løsning for låneforvaltning kommer på plass. Med den kommer også flere nye ordninger for tilbakebetalingene (blant annet månedlig betaling, avtalegiro, fleksible forfallsdatoer).
- I regjeringens innbyggerundersøkelse for 2013 ble Lånekassen kåret til det myndighetsorganet brukerne er mest tilfredse med. Til grunn for denne plasseringen ligger blant annet at kundene synes det er lett å forstå informasjonen fra Lånekassen, enkelt å utføre oppgaver på nett og enkelt å finne fram til relevant informasjon. Innbyggerundersøkelsen er den største og mest omfattende undersøkelsen av innbyggernes og brukernes tilfredshet med forvaltningen og det offentlige tjenestetilbudet.

Lånekassen utarbeider statistikk for nøkkeltall knyttet til utlånsporteføljen, kundemassen, saksvolum, støtteutbetalinger, støttemottakere, kundeservice osv. For flere nøkkeltall for 2013 og utvikling over tid, henvises det til heftet «Lånekassen i 2013», som ligger på lanekassen.no.

3. Resultater i 2013

Resultatene som presenteres i dette kapitlet er svar på de mål og krav som framgår av tildelingsbrevet til Lånekassen for 2013. Her presenteres oppnådde resultater og det rapporteres på de generelle kravene som er satt til den samlede aktiviteten, samt på Lånekassens arbeid knyttet til likestilling og arbeid mot diskriminering.

Lånekassen kan vise til gode resultater i 2013. Måloppnåelsen er vist i tabellen under:

Mål	Styringsparameter	Nr.	Prestasjonskrav	Mål-oppnåelse
Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	Saksbehandlingstid	1	Tildeling: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet).	Ja
		2	Betalingsutsettelse: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet).	Ja
		3	Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2012 ved likningskontroll i 2013. Størrelsen på og årsaken til evt. restanse skal så langt mulig omtales.	Ja
	Tilgjengelighet	4	Telefonhenvendelser: Minimum 75 pst. av unike henvendelser skal besvares.	Ja
		5	Elektroniske henvendelser: Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje.	Nei
Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet	Produktivitet	6	Minimum 2500 saker/årsverk totalt i Lånekassen.	Ja
		7	Tilbakebetaling: Minimum 50 pst. kurans.	Ja
		8	Tildeling: Minimum 62 pst. kurans.	Ja
	Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsmessige regler	9	Lånekassen skal vurdere kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for denne behandlingen.	Ja

I kap. 3.1 og 3.2 gis en nærmere redegjørelse for resultatene i tabellen over. I tillegg har departementet stilt mål og krav til Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene og til moderniseringsarbeidet i Lånekassen. Mål og resultatoppnåelse på disse områdene gjør vi nærmere rede for under kap. 3.3 og 3.4.

3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene

En viktig målsetning for Lånekassen er å sikre effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. Dette gjør vi ved å oppfylle krav til behandlingstid, og gjennom å definere interne arbeidsmål for ulike perioder i året som understøtter dette kravet. Hver uke vurderes oppnådde resultater mot mengde og type ubehandlede saker, samtidig som disse resultatene benyttes til å oppdatere prognosene for behandlingstid for året samlet. Dette gir oss viktig informasjon til fortløpende å kunne gjennomføre tiltak slik at kravene som er satt, blir innfridd. Parallelt, og sett i sammenheng med behandlingstiden av søknader, vurderes fortløpende også svartid på brev, e-henvendelser og andelen telefonanrop vi besvarer.

Gjennomsnittlig behandlingstid for søknader og elektroniske henvendelser var god i 2013. I tillegg ble krav til besvarelse av innkommende telefonanrop innfridd. Når det gjelder svartid på e-henvendelser, oppnådde Lånekassen en gjennomsnittlig behandlingstid på 7,5 dager mot kravet på 7 dager. Hovedårsaken til avviket er langt flere henvendelser enn planlagt, og tiltak med bruk av overtid og ekstra ressurser ble satt inn. Til tross for at kravet ikke ble innfridd ble det besvart 20 416 flere e-henvendelser i 2013 enn i 2012, som er en økning på 17,6 pst. Det var også flere som ringte Lånekassen i 2013 enn året før.

Målsetningene til saksbehandlingstid er nådd, men Lånekassen hadde likevel flere ubehandlede tildelingsaker enn planlagt ved utgangen av året. Behandlingssituasjonen høsten 2013 har hatt sammenheng med innføringen av det nye saksbehandlingssystem for tildelingsområdet. Kunder som har opplevd lang saksbehandlingstid (saker med behandlingstid på over 8 uker), er i hovedsak kunder som har søkt sent i kombinasjon med at søknaden krever ettersending av dokumentasjon og manuell

behandling. Behandlingssituasjonen for brevhenvelser fra kundene har også blitt preget av dette. Restansesituasjonen på tilbakebetalingsområdet var bedre enn planlagt ved utløpet av året. Det har vært iverksatt tiltak for å få redusert antallet ubehandlede saker i 2013, og tiltakene er videreført inn i 2014.

Resultater fra perioden 2011 til 2013 er presentert i tabellen under:

Styringsparametere / prestasjonskrav saksbehandlingstid og tilgjengelighet	Mål 2013	Resultat 2013	Resultat 2012	Resultat 2011
Tildeling: Gjennomsnittlig behandlingstid – tildeling (dager) ³	Maksimalt 9 dager	9 dager	7 dager	8 dager
Gjennomsnittlig behandlingstid – betalingsutsettelse (dager) ⁴	Maksimalt 9 dager	5 dager	6 dager	7 dager
Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2012 ved likningskontroll i 2013. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Minimal restanse ved likningskontroll	Iht. krav	Iht. krav	Iht. krav
Svarprosent telefon (unike nr.) ⁵	Minimum 75 pst.	97 pst.	90 pst.	92 pst.
Gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje ⁶	Maksimalt 7 dager	7,5 dager	6 dager	-

3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog

Lånekassen bruker også andre kanaler i kommunikasjonsarbeidet, i tillegg til de områder Lånekassen er pålagt å styre og rapportere på (telefon og e-henvendelser). Et viktig mål for Lånekassens kommunikasjonsarbeid er at våre kunder og potensielle kunder får korrekt og klar informasjon om rettigheter, plikter og muligheter og har tilgang på informasjon om Lånekassens virksomhet. Det er også viktig at vi gjennom god kommunikasjon styrer kundeadferden mot effektiv selvbetjening og at vi sikrer god kundeservice.

Lånekassens bruk av kanaler står sentralt i arbeidet med å modernisere virksomheten og sikre effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. www.lanekassen.no er virksomhetens hovedkanal for generell informasjon om studiestøtteordningene, om kundenes rettigheter og plikter, samt informasjon om hvordan kundene går fram for å benytte seg av tjenestetilbudet. På nettsidene ligger også innloggingstjenesten Dine sider. Den gir oversikt over eget kundeforhold, vedtak og ulike søknader. lanekassen.no hadde over 6,7 millioner besøk i 2013 og det var 5,7 millioner besøk på Dine sider. Lånekassen kommuniserer også gjennom andre kanaler, blant annet brev, e-post og sms, media, to Facebooksider og Twitter. Lånekassen arbeider også aktivt med å sikre høy kvalitet på språk og innhold i det vi sender kundene. Lånekassen produserte i 2013 tre animasjonsfilmer, som ble distribuert på sosiale medier eller brukt på eget nettsted for å understøtte den tekstlige informasjonen på komplekse områder. Virksomheten tilstreber en best mulig dynamikk mellom de kanalene som benyttes, slik at kommunikasjonen er tydelig, helhetlig og aktiv på en sikker måte.

Det ble i 2013 gjort et omfattende arbeid med planlegging av kommunikasjonen rundt de endringene som kom for elever og studenter med lansering av nytt saksbehandlingssystem for tildelingsområdet

³ Behandlingstiden defineres som antall dager fra en søknad er innkomstregistrert til vedtaksdato, og gjennomsnittlig behandlingstid er et resultat av kurans (helmaskinell behandling) og behandlingstid for manuelle saker. 63 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av én dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for tildelingsaker som krever manuell behandling var 25 dager.

⁴ 57 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av én dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for utsettelsessaker som krever manuell behandling ble 15 dager.

⁵ I 2011 ble 288 400 av 315 000 anrop fra unike telefonnummer besvart, i 2012 ble 252 800 av 279 700 besvart, mens resultatet i 2013 ble 279 900 av i alt 288 700 innkommende unike anrop.

⁶ E-henvendelser er henvendelser som kundene sender via «Dine sider». Før 2012 var kravet oppgitt i antall virkedager (ikke dager). Resultatene fra 2011 er ikke sammenlignbare og er derfor heller ikke oppgitt i denne rapporten.

(Modulis HL2-2). Det var behov for mye kommunikasjon til kunder og læresteder om nye måter å gjøre oppgaver på, samtidig som det var behov for å lage beredskapsplaner for kommunikasjon overfor kunder, læresteder og media i tilfelle noe gikk galt i forbindelse med lanseringen. I det proaktive arbeidet var informasjonskampanje om e-signering med BankID et viktig tiltak. Ved utgangen av 2013 hadde 84 pst. av gjeldsbrevene for kunder i høyere og annen utdanning (over 18 år) blitt signert elektronisk mot 6 pst. året før.

I 2013 så vi en økning (sammenlignet med 2012) på om lag 9 000 henvendelser fra unike telefonnummer etter en lang periode med gradvis nedgang. I tillegg mottok Lånekassen langt flere e-henvendelser i 2013 enn i 2012, som omtalt i kap. 3.1. Økningen i 2013 skyldes de store endringene HL2-2 medførte, deriblant lengre saksbehandlingstid enn det har vært de siste årene.

Lånekassen sendte i 2013 ut tre brukerundersøkelser på e-post direkte til kunder. Disse har handlet om kommunikasjonen rundt nye ordninger, som e-signering. Videre har Lånekassen hatt god nytte av funn i regjeringens innbyggerundersøkelse for 2013, hvor Lånekassen fikk høyest score på tilfredshet i kategorien myndighetsorganer i staten.

3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet

3.2.1 Produktivitet

For å vurdere om ressursene benyttes effektivt brukes produktivitetsmål uttrykt som antall saker behandlet per årsverk, andel saker som behandles automatisk (kurans) og andel fakturaer som er elektroniske.

Kurante saker krever ikke saksbehandlingsressurser, og andelen er således en viktig faktor for den samlede produktiviteten. Antall saker per årsverk uttrykker hvor mange saker som behandles i løpet av et år sett i forhold til hvor mange årsverk Lånekassen har disponert i samme periode. Når kunden bruker e-faktura, gir dette kostnadsbesparelser over driftsbudsjettet da antallet brev som sendes til kundene kan reduseres. Høy e-fakturaandel vil også kunne innebære noe mindre ressursbruk i Lånekassen knyttet til innkreving av ordinære terminbeløp fra kunden.

Produktivitetsmålene for 2013 ble nådd. Tabellen under viser resultater fra 2011 til 2013:

Styringsparametere / prestasjonskrav for produktivitet	Mål 2013	Resultat 2013	Resultat 2012	Resultat 2011
Saker: Minimum 2500 saker/årsverk i Lånekassen ⁷	2500	Over 2500	-	-
Kurans for tilbakebetaling ⁸	Minimum 50 pst.	57 pst.	52 pst.	43 pst.
Kurans for tildeling	Minimum 62 pst.	63 pst.	64 pst.	64 pst.

3.2.2 Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler

Lånekassens styring og intern kontroll for å sikre at saksbehandlingen er i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler er omtalt i kap. 4.1.2. Som følge av en rekke aktiviteter, herunder

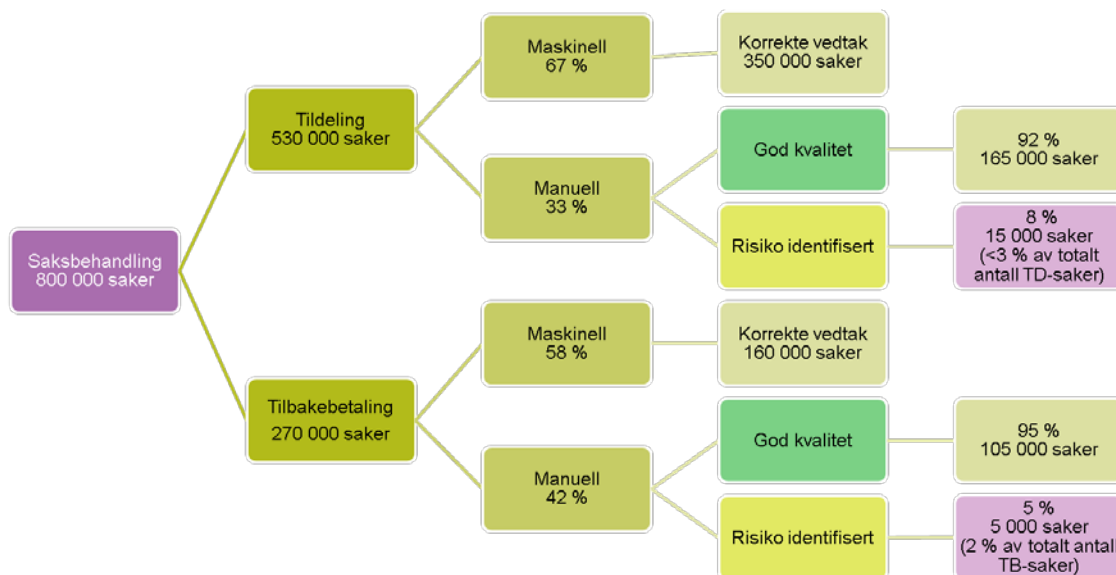
⁷ Prestasjonskravet for produktivitet var definert på en annen måte i 2012 og 2011, og resultatene fra denne perioden er derfor ikke sammenlignbare med oppgitt resultat for 2013 og framkommer følgelig ikke.

⁸ Andel kurante saker på tilbakebetalingsområdet beregnes av alle søknader om betalingsutsettelse og rentefritak. Før 2012 var det bare søknader om betalingsutsettelse som kunne behandles maskinelt fra inntak til vedtak. Etter at det ble etablert et grensesnitt mellom Lånekassen og NAV i 2012 har det også vært mulig å oppnå kurans for søknader om rentefritak.



risikovurderinger knyttet til alle ordningene (sakstypene), identifiserer Lånekassen risikoområder i forvaltningen av studiestøtteordningene.

Basert på disse risikovurderingene har Lånekassen et grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede saker⁹ som vurderes å ha god kvalitet og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.



Over 500 000 av om lag 800 000 saker behandlet i 2013 er maskinelt behandlet. Kvalitet på disse sakene vurderes som meget god både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen og selve saksbehandlingen. Når det gjelder den manuelle saksbehandlingen, vurderes også denne som god. Innenfor enkelte områder av den manuelle saksbehandlingen er det imidlertid noe høyere risiko for manglende kvalitet. Dette gjelder om lag 15 000 saker på tildelingsområdet og om lag 5 000 saker på tilbakebetalingsområdet. Sett i lys av det totale saksomfanget utgjør ikke denne saksgruppen mer enn 2 pst. av alle tilbakebetalingssakene og mindre enn 3 pst. av alle tildelingssakene (se boksene helt til høyre i figuren over).

Samlet vurderer Lånekassen kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene som tilfredsstillende. Vedtakene som fattes vurderes til å være i samsvar med forskrifter og forvaltningsrettslige regler.

Risikovurderinger og gjennomførte kontroller (jf. kap. 4.1.2) understøtter denne vurderingen. I perioden 01.11.2012 til 30.09.2013 behandlet klagenemnda til sammen 282 saker. I 16 saker fikk kunden medhold. Dette utgjør 5,7 pst. av sakene, som er tilsvarende andel som i 2012. Lånekassen oversendte rapport om utviklingen av klagesaker til departementet 15.10.2013. 4 saker fra 2013 er behandlet av sivilombudsmannen. Kunden har ikke fått medhold i noen av sakene.

⁹ Antall saker (800 000) er et uttrykk for ferdigbehandlede saker inkludert 7 600 ferdigbehandlede fastrentesaker. I øvrige deler av rapporten benyttes inntomsregistrerte saker, og fastrente-volumer er ikke inkludert i totaltallet for antall tilbakebetalingssaker i øvrige deler av årsrapporten. Dette innebærer at også andelen maskinelt og manuelt behandlede saker (kurans) ikke er det samme i figuren som ellers i rapporten. Saker behandlet etter regelverket for omgjøring av lån til stipend på grunnlag av bestått eksamen eller etter likningskontroll er ikke med i dette saksvolumet.

3.3. Fornyelsen i 2013

Mål – hva kreves av Lånekassen	Styringsparameter	Prestasjonskrav
Moderniseringsarbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer	Kostnad	Kostnader skal følge budsjett.
	Finansiering	Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan.
	Kvalitet	Leveranser skal tilfredsstillende krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen.
	Tid	Framdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan.

Lånekassen er inne i en fornyelsesprosess som omfatter anskaffelse av ny IKT-løsning, omstilling av organisasjonen og etablering av nye arbeidsformer, jf. St.meld. nr. 12 (2003–2004) *Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning* og St.prp. nr. 1 (2007–2008). Fornyelsesprosessens programperiode ble påbegynt i 2007 og er planlagt avsluttet i 2014. Systemleveransene som nå dels er produksjonssatt og dels skal produksjonssettes, kalles Modulis.

Styringsdokumentet for fornyelsen ble revidert i 2013. Den største delen av systemet (tildelingsområdet), som er omtalt som hovedleveranse 2-2 (HL2-2), ble driftssatt i 2013.

Departementet mottar egne statusrapporter for LØFT som gir en oversikt over budsjett, prognoser og resultater. Kravene til fornyelsen i 2013 vurderes som innfridd.

3.3.1 Kostnader og finansiering

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT-programmet føres i hovedsak på post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2013 er det postert 121,3 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet over post 01 med 8,4 mill. kroner i 2013 knyttet til intern ressursinnsats i fornyesarbeidet. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT i 2013 på 129,7 mill. kroner, jf. årsregnskapet for 2013, note 9.

	Sum hittil	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Lønn og godtgjørelser	53,0	8,4	9,1	8,9	7,1	7,0	7,4	5,1
Varer og tjenester	656,3	121,3	149,9	101,5	94,1	82,2	80,7	26,6
Sum LØFT – utviklingskostnader	709,3	129,7	159,0	110,4	101,2	89,2	88,1	31,7

mill. kr

Finansiering av LØFT-programmet består av tilleggsbevilgning og egenfinansiering. Tabellen under viser oppnådd egenfinansiering det enkelte regnskapsår (dvs. uten prisjustering til fjorårets kroneverdi, 2013-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2013-budsjettet besto egenfinansieringen av intern ressursbruk (lønnsmidler over kap. 2410 post 01).

	Sum hittil	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Egenfinansiering	328,8	8,4	9,1	69,7	63,3	61,2	58,9	58,2
Tilleggsbevilgning	380,5	121,3	149,9	40,7	37,8	28,0	2,8	0,0
Sum LØFT – finansiering	709,3	129,7	159,0	110,4	101,1	89,2	61,7	58,2

mill.kr

3.3.2 Kvalitet

Kvalitetsmålene for fornyelsen i 2013 anses som oppnådd.

3.3.3 Tid

Programperioden går fra 2007 og er planlagt avsluttet i slutten av 2014.

3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene

Mål – hva kreves av Lånekassen	Styringsparameter	Prestasjonskrav
Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteloven oppnås	Faglige vurderinger og innspill	LK skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteloven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også effekter regelendringen eventuelt vil ha ift. tilgrensende regelverk belyses.
		LK skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten.
		LK skal rapportere til KD om virkninger av endringer i regelverket. Det skal også rapporteres på resultater oppnådd ved nyinnførte ordninger ut i fra formålet med innføringen.
	LK skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. november 2012 til 31. oktober 2013. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene.	
	Oppdrag fra KD	LK skal på forespørsel fra KD gi svar på bestillinger og herunder foreta utredningsarbeid.

Lånekassen har gjennomført planlagte aktiviteter i regelprosessen i 2013. Lånekassen har fremmet forskriftsendringer og satsingsforslag for 2015 både på tildeling og tilbakebetaling området.

Lånekassen har i samarbeid med KD jobbet videre med endringer av innhentingsforskriften for å sikre hjemler til videreutvikling av nye grensesnitt mot andre etater.

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

Lånekassen har rapportert til KD fortløpende om virkningen av endring i regelverk for 2012–13 og resultater ved nyinnførte ordninger. Lånekassen har utarbeidet en egen rapport til KD som beskriver erfaringer av hvordan regler innført i undervisningsåret 2012–13 og tilbakebetaling 2013 har fungert.

Hovedkonklusjonen er at erfaringer så langt viser at reglene fungerer i samsvar med forutsetningene for regelendringene.

Lånekassen har besvart bestillinger og gjennomført utredningsarbeid etter forespørsel fra KD. Hver enkelt av disse er utredninger av mindre omfang. Det er besvart om lag 60 bestillinger vedrørende støtteordningene (utover det som er besvart i de faste budsjetttrundene). På utredningssiden er det utført to utplukk av data til bruk for eksterne utredere.

4. Styring og kontroll i virksomheten

Lånekassen har etablert et helhetlig system for styring og kontroll i Lånekassen. Det er veletablerte planprosesser for virksomhetsstyringen, og intern kontrollen er en integrert del av Lånekassens styring. Ressursbruk og tiltak styres ut i fra sannsynlighet og konsekvens for manglende måloppnåelse. Lånekassenes intern kontroll er lett tilgjengelig på Lånekassens intranett og brukes aktivt av alle ledere og medarbeidere.

Aktivitetene i årshjulet for sikkerhets- og beredskapsarbeidet (se kap. 4.2) er lagt til tidspunkter på året som gjør at avvik/forbedringsområder kan følges opp gjennom fastlagte budsjett- og planprosesser. Mål og risikovurderinger ligger til grunn for arbeidet med framtidige budsjett og mål, og risikostyring gjøres løpende for å nå fastsatte mål (se kap. 4.1.1). Lånekassen arbeider også systematisk for å sikre at utdanningsstøtteordningene forvaltes effektivt og for at kvaliteten på forvaltningen er høy (se kap. 4.1.2).

Fra tildelingsbrevet heter det at «Virksomheten skal fortsette arbeidet med oppfølgingen av 22. juli-kommisjonens anbefalinger om å styrke risikoerkjennelse, sikkerhetskultur, holdninger og lederskap m.v. knyttet til samfunnssikkerhet og beredskap, samt andre av kommisjonens anbefalinger som anses relevante». Sentralt arbeid på flere av disse områdene omtales i kap. 4.1 og 4.2.

I tillegg er det gjort flere andre tiltak for å styrke organisasjonen og styringen. I fjor ble syv regionkontorer, som tidligere var organisert som egne enheter direkte under adm. dir., samlet i en ny avdeling (regionavdelingen). Ledergruppen ble redusert fra 14 personer til syv personer i 2013. En mindre toppledelse og tydeligere ansvar og roller mellom avdelingene bidrar til å styrke styringen av virksomheten. Det er gjort endringer i ledergruppens arbeidsmåte, og det ble fra i fjor full åpenhet og enklere tilgang til saksfremlegg til ledergruppen og ledergruppens beslutninger. Det ble også gjennomført et lederutviklingsprogram for ledergruppen på høsten i fjor.

Det ble også etablert ny struktur for den løpende styringsoppfølgingen av avdelingene. Hver måned siste halvår i 2013 ble sammenstilt informasjon om resultat- og økonomirapportering fra alle avdelingene framlagt til behandling i ledergruppen. Adm. dir. gjennomførte også tre styringssamtaler med hver enkelt avdelingsdirektør i fjor. Dette har bidratt til større felles forståelse for Lånekassens utfordringer og muligheter og styrket mål- og økonomistyring.

I 2013 ble det etablert et eget prosjekt for å sikre at linjeorganisasjonen kan overta forvaltningen av Modulis fra LØFT (som skjer i juni 2014). Store deler av dette arbeidet ble gjennomført i 2013. Det har også blitt arbeidet med å overføre styringsmetodikk fra LØFT-programmet til linjeorganisasjonen. I 2013 ble det etablert en rullerende flerårig investeringsplan (etter «kø-prinsippet»), som er et viktig bidrag til ledelsen i de interne budsjett- og planprosessene.

Det ble på høsten 2013 etablert et eget prosjekt for å utforme en ny strategi for Lånekassen fram mot 2020. Arbeidet vil avsluttes i juni 2014. Alle medarbeidere i Lånekassen har vært involvert i dette arbeidet så langt.

I 2013 ble statens standard kontoplan innført.

4.1. Risikostyring

Risikostyring er en integrert del av Lånekassens styring og intern kontroll. I planprosessene og i Lånekassens oppfølging av mål og krav som er stilt til virksomheten vurderes risikoer, og det besluttes aktiviteter og tiltak på grunnlag av disse vurderingene.

4.1.1 Risikostyring på virksomhetsnivå

I forbindelse med planleggingen av virksomhetsåret 2013 og løpende gjennom året er risikostyring lagt til grunn for styringen av Lånekassen. Risikostyring benyttes også for langsiktig planlegging, som for å vurdere risiko for manglende måloppnåelse i et flerårig perspektiv, og for å kunne iverksette tiltak nå for å tilpasse virksomheten til de krav og forventninger som vil stilles til Lånekassen på lengre sikt. Slike vurderinger er for eksempel viktige for å sikre at Lånekassen har riktig og tilstrekkelig kompetanse når saksbehandlingssystemet Modulis erstatter LIS i sin helhet, og at vi har systemer som gir et godt tilbud til kundene og som samtidig sikrer effektiv forvaltning med god kvalitet.

Risikostyring brukes av styret, i den administrative ledelsen, i fornyelsesarbeidet og i øvrig prosjektarbeid. Metoden og vurderingene som ligger til grunn dokumenteres i våre plandokumenter og ifm. rapportering både internt og i tilknytning til etatsstyringsdialogen. På etatsstyringsmøtet våren 2013 ga Lånekassen en orientering om virksomhetens risikostyring og risikoområder. Lånekassens risikovurderinger per 31. juli ble også innrapportert til KD i halvårsrapporten for 2013. I tillegg viser statusrapportene i LØFT hvordan risikostyring ligger til grunn for Lånekassens styring av fornyelsesarbeidet.

Styringssystemet som benyttes i virksomheten har gitt oss gode resultater over flere år, blant annet som følge av god ressursallokering internt og gjennom at tiltak for å redusere uakseptabel risiko har blitt iverksatt raskt.

Lånekassens overordnede risikovurdering for manglende måloppnåelse i 2013 på syv viktige resultatområder ble vurdert til å være følgende ved inngangen til 2013 (vurdert ut i fra sannsynlighet for at forholdet inntreffer og konsekvensen dette vil ha):

1. For lang saksbehandlingstid
2. For lav tilgjengelighet
3. For lav produktivitet
4. For dårlig kvalitet på saksbehandlingen
5. For dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur
6. Uakseptable avvik fra gjeldende styringsdokument i gjennomføringen av LØFT
7. Lånekassen evner ikke å bidra til utviklingen av utdanningsstøtteordningen på et tilfredsstillende måte

Sannsynlighet	Svært stor					
	Stor				1,2	
	Moderat				3,6	5
	Liten		7		4	
	Meget liten					
		Ubetydelig	Lav	Moderat	Alvorlig	Svært alvorlig
Konsekvens						

Oppnådde resultater i 2013 vurderes som meget gode. For dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur, som lå i «mørkegrått» område, inntraff ikke på en slik måte at kundene i særlig grad ble rammet. Likevel er og har dette vært et risikoområde som Lånekassen har måttet vie særskilt oppmerksomhet og i april 2013 ble det besluttet å starte en prosess med skifte av driftsleverandør. En sentral avtale med ny leverandør om drift av basis infrastruktur ble inngått i desember. I tillegg har Lånekassen arbeidet med å få på plass løsninger for de områder denne kontrakten ikke dekker. Det er besluttet at 1. linje brukerstøtte skal etableres i egenregi. De tiltak som er iverksatt i 2013 er med sikte på at Lånekassen skal kunne bedre stabiliteten på dette området.

For lang saksbehandlingstid og for lav tilgjengelighet lå også i «mørkegrått» område ved inngangen til 2013, og ble liggende i dette området helt fram til en tid etter at Lånekassen driftssatte det nye saksbehandlingssystem og erfarte at systemet fungerte som planlagt. Driftssetting av et stort og komplekst IT-system innebærer høy risiko. Lånekassen fryktet at feil kunne oppstå med alvorlige konsekvenser for kundene og Lånekassens evne til å behandle saker som planlagt. I Lånekassens halvårsrapport var risikofaktor 1 og 2 flyttet fra sannsynlighet stor til sannsynlighet moderat.

4.1.2 Risikostyring for å sikre god forvaltning av studiestøtteordningene

Lånekassen gjennomfører en vurdering av alle ordningene (sakstypene) for å identifisere risikoområder der det settes inn tiltak for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler.

Risikovurderingen tar utgangspunkt i seks risikoområder der det kan oppstå hendelser som kan medføre kvalitetsbrist. Disse områdene er:

1. Feil registrerte søknadsdata.
2. Svindel, herunder brudd på opplysningsplikten og dokumentfalsk.
3. Misligheter og underslag.
4. Feil i den manuelle saksbehandlingen.
5. Feil i den maskinelle saksbehandlingen.
6. Sviktende dokumenthåndtering.

Lånekassen følger opp kjerneprosessen med daglige statusmøter mellom avdelingene for å sikre tett dialog og håndtering av avvik. Erfaringene fra 2013 er at disse møtene gir en meget god løpende oversikt over aktuelle situasjoner i produksjonen, den sikrer god informasjonsflyt mellom avdelingene og gir rask reaksjon (linjeansvar) på problemer og avvik.

Lånekassen har gode rutiner for avvikshåndtering. Feil og mangler håndteres på en slik måte at kvaliteten i forvaltningen ivaretas. I 2013 har avvikssystemet fungert på en tilfredsstillende måte når det gjelder ivaretagelsen av kvaliteten i saksbehandlingen. Rapporteringen på avvik brukes til læring og vurdering av forebyggende tiltak.

Lånekassen har også veletablerte systemer for å unngå mislighold av opplysningsplikten og for å unngå at støtteordningene misbrukes. Det er utarbeidet en egen rapport til departementet om dette.

Lånekassen opplever at det er en god og løpende faglig dialog med Kunnskapsdepartementet om regelverksspørsmål. Dette samarbeidet bidrar til at riktig forståelse av regelverket blir lagt til grunn for behandlingen av søknadene.

Lånekassen driver masseforvaltning og arbeider for å oppnå høy kurans (jf. kap. 3.2.1), som innebærer at saker behandles helmaskinelt. For saker som ikke er kurante, benyttes også maskinell støtte, men disse sakene må saksbehandlere vurdere enkeltvis. Denne saksbehandlingen omtales som manuell.

Lånekassens styring og intern kontroll er ulik for saker som behandles manuelt og helmaskinelt. Hvordan Lånekassen arbeider med risiko innenfor de to områdene omtales under.

4.1.2.1. Saker som behandles helmaskinelt

Korrekte vedtak forutsetter at studentene og samarbeidspartnerne gir korrekte opplysninger og at informasjonen behandles korrekt i Lånekassens saksbehandlingssystemer.

For å sikre effektiv og korrekt maskinell behandling av kundens søknad innhenter Lånekassen opplysninger direkte fra primærkildene gjennom maskinell datafangst fra læresteder, skatteetaten, folkeregisteret og Nets (kontonummer), UDI, Norkart og VIGO. Kundens opplysninger mottas via nettsøknad som legges direkte inn i systemet. Kvaliteten i vedtakene er avhengig av at opplysningene via datafangst og fra kunden er korrekte. Lånekassen vurderer kvaliteten på de opplysninger vi får fra våre samarbeidspartnere og fra kunden som god.

I 2013 ble 67 pst. av alle søknader (slik dette er definert i kap. 3.2.2) om støtte ferdigbehandlet maskinelt. Saker som gjelder ligningskontroll og omgjøring av lån til utdanningsstipend behandles også maskinelt. For saker innenfor tilbakebetaling ble 58 pst. av vedtakene om betalingslettelse, ettergivelse og fastrente ferdigbehandlet maskinelt.

Årlig settes systemene opp i henhold til forskriftene for tildeling (undervisningsår) og tilbakebetaling (kalenderår). Lånekassen gjennomfører omfattende testing av saksbehandlingssystemet før og rett etter produksjonssetting av nytt år. Resultatene av testingen viser at systemet behandler sakene i samsvar med forskriftene. Det har vært registret feil i 2013, men de har ikke vært alvorlige og har blitt rettet opp raskt. Innholdet i vedtakene har vært korrekt.

Lånekassen har identifisert risiko knyttet til at studenter kan oppgi feil boligadresse (bostatus) som igjen kan medføre at det gis urettmessig støtte. Det er gjennomført kontroller i 2008, 2011 og 2012 på dette området. Lånekassen la til grunn, som omtalt i årsrapporten for 2012, at det er en risiko for at i overkant av 2 000 studenter (ca. 1,4 pst. av studentene) kan ha gitt uriktige opplysninger om bostatus i undervisningsåret 2011–2012, som omregnet til kroneverdi tilsvarer ca. 72 mill. kroner i uberettiget tildelt utdanningsstipend. I tillegg er det, som også omtalt i årsrapporten for 2012, risiko for feil i utbetalt støtte til studenter som studerer i utlandet. Lånekassen gjennomfører fast årlig kontroll av alle utlandssaker der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som er grunnlag for neste års maskinelle behandling av søknaden om støtte, som innebærer at risikoen for feil vedtak vil avta.

Lånekassen er kjent med at det kan være risiko innenfor enkelte saksområder, men styring og kontroll på området, spesielt før og etter produksjonssetting av nytt år i systemene, gjør at Lånekassen vurderer kvaliteten i den maskinelle saksbehandlingen som meget god.

4.1.2.2. Saker som behandles manuelt

Den manuelle saksbehandlingen der det er risiko har disse kjennetegnene:

- saksbehandlerne skal utøve skjønn
- saken er omfattende, kompleks og/eller dokumentasjon fra kunden er framskaffet fra kunden selv eller er egendeclarert
- saken må gjennom mange manuelle behandlingssteg – hos Lånekassen eller hos våre samarbeidspartnere
- eller at andre forhold tilsier at det finnes risiko for kvalitetssvikt

I det nye systemet (Modulis) er det en maskinell vilkårskontroll av manuell saksbehandling. Det vil si at alle saker som behandles manuelt også kontrolleres maskinelt slik at saksbehandleren får feilmelding om ikke alle vilkårene for korrekt saksbehandling er oppfylt. Dette er en systemmessig forbedring som sikrer bedre kvalitet i forvaltningen av tilbakebetalingsordningene (innført fra 2009). Dette systemet ble innført for behandling av tildelingssaker fra undervisningsåret 2013–14.

Ved innføring av Modulis for tildelingssaker har saksbehandlerne fått vesentlig bedre systemstøtte ved behandling av manuelle saker slik at beregninger i større grad utføres av systemet. Dette reduserer risikoen for feil.

Faste kontroller

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av alle utlandssaker der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som er grunnlag for neste års maskinelle behandling av søknaden om støtte til studenter i utlandet. Erfaringen etter innføring av årlig kontroll er at Lånekassen oppdager raskere studenter som ikke har rett på støtte. Antallet alvorlige misligholdssaker har gått vesentlig ned.

Stikkprøvekontroller

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak på ordninger (sakstyper) med relativt lavt volum. I 2013 ble det gjennomført følgende kontroller:

- I 2013 har Lånekassen gjennomført en stikkprøvekontroll av 210 manuelle saker fra undervisningsåret 2012–2013. I denne kontrollen kom det opp saker fra alle saksområder.
- Stikkprøvekontrollene sannsynliggjør at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Avvik brukes som eksempler i opplæringen av regelverk for saksbehandlere og kundebehandlere.
- Det er gjennomført egenkontroll av manuell saksbehandling ved noen av regionkontorene. Oppsummert viser disse kontrollene at det gjennomgående er god kvalitet i saksbehandlingen. Avvik er fulgt opp, herunder også med kompetansetiltak.
- Ved ett regionkontor er det undersøkt tips/påstander om misbruk av bostipend ved et lærersted. Kontrollen kunne ikke påvise noen feil i behandlingen av sakene fra elever knyttet til dette lærerstedet eller at det var gitt uriktige opplysninger fra kunden/foresatte om bosted.
- Lånekassen har utkontraktert innkrevingsoppgavene til Statens innkrevingsentral (SI). I 2013 gjennomførte Lånekassen en kontroll av SIs saksbehandling av rettslige og utenrettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og avskrivning av foreldede renter. Kontrollen viser at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet.
- Lånekassen gjennomfører kontroll av enkeltsaker som følge av tips fra publikum. Det føres ikke statistikk over disse sakene. Omfanget av tips er lavt.

Stikkprøvekontrollene understøtter vurderingen om at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Den viser også forbedringer fra tidligere kontroller knyttet til hvordan saksbehandlerne dokumenterer sine vurderinger. Dette gir grunnlag for bedre læring.

I kontrollene finner vi noen tilfeller av feilbehandling eller mangelfull informasjon til kundene. Basert på funnene justerer vi arbeidsmåter, kompetanse og dokumentasjon for å styrke kvaliteten i forvaltningen.

I den manuelle saksbehandlingen er det særlig oppmerksomhet knyttet til lik praksis (likebehandling) mellom regionkontorene både i rettsanvendelse, hvordan saker behandles (arbeidsrutiner) og saksbehandlingstid. Dette har fått enda støtte oppmerksomhet gjennom etableringen av regionavdelingen i 2013.

4.2. Sikkerhet og beredskap

Lånekassen gjennomfører risiko- og sårbarhetsvurderinger som en integrert del av virksomhetsstyring og arbeid knyttet til ivaretagelse av krav til sikkerhet og beredskap. Vurdering av risiko for ikke å nå virksomhetens mål blir dokumentert i tilknytning til planarbeid, beslutningsprosesser, periodisk rapportering og evaluering, se også kap. 4.1.1 om risikostyring.

Sikkerhet og beredskap er et sentralt område i Lånekassens system for internkontroll. Administrativ, fysisk og systemteknisk sikkerhet følges opp i et helhetlig perspektiv. Risikovurderinger legges til grunn for oppdatering av sikkerhetspolicy, -mål, -strategier og operativt sikkerhetsnivå. Lånekassens forvaltningsoppgaver tilsier at informasjonssikkerhet tillegges stor vekt.

Lånekassen har de senere årene jobbet systematisk for å etablere helhetlige, virksomhetsomfattende risikovurderinger av virksomheten. Arbeidet har i de ulike fasene hatt forskjellige tilnærming – fra helhetlige diskusjoner i ledergruppen knyttet til Lånekassens overordnede mål, via avdelingsvise, prosessorienterte analyser til diskusjoner orientert rundt informasjonsverdier.

I Lånekassen deler vi sikkerhet og beredskap inn i fire områder:

- fysisk sikkerhet
- HMS
- Informasjonssikkerhet
- økonomi- og låneforvaltning

I 2013 gjennomførte Lånekassen en helhetlig risiko- og sårbarhetsanalyse med bidrag fra alle avdelinger. Analysen dekket de fire hovedområdene.

Spesielt for årene 2012, 2013 og også 2014 er at Lånekassen planlegger og gjennomfører produksjonssetting av flere leveranser i LØFT-programmet. Risiko- og beredskapsopplegget knyttet til disse aktivitetene er omfattende og involverer hele ledelsen og store deler av Lånekassens øvrige organisasjon.

Identifiserte risikoer og nødvendige tiltak utover LØFT-programmet er håndtert inn i den ordinære virksomhetsstyringsprosessen på virksomhets- eller enhetsnivå.

4.2.1 Kriseøvelse

Lånekassens ledelse gjennomførte i begynnelsen av desember en kriseøvelse. Øvelsen ble gjennomført som en diskusjonsøvelse over fire timer. Denne øvelsen var innrettet mot å håndtere trussel- og voldsepisoder i Lånekassens ekspedisjon. Scenarioene som ble diskutert utspilte seg i ekspedisjonen på Økern, men deltakerne ble bedt om å reflektere over hvordan tilsvarende hendelser ville blitt håndtert ved Lånekassens regionkontorer utenfor hovedkontoret.

Evalueringen av øvelsen konkluderte med at temaet for øvelsen var relevant og nyttig, og at scenarioene beskrev hendelser som kan skje. Diskusjonen i øvelsen avdekket forhold som følges opp i linjen for å være enda bedre forberedt ved kriselignende situasjoner i våre møter med omverdenen.

4.2.2 Informasjonssikkerhet

Lånekassen driver låneforvaltning på vegne av en stor kundegruppe. Gode rutiner for informasjonssikkerhet er derfor avgjørende for å sørge for tilstrekkelig tilgjengelighet på saksbehandlingsløsningene og kundeportalene, god integritet på de økonomiske transaksjonene og konfidensialitet på kundeinformasjon. Lånekassen har implementert et styringssystem for informasjonssikkerhet som en del av sitt internkontrollrammeverk. God risikostyring for informasjonsverdiene forvaltet av Lånekassen er en integrert del av dette. Risikostyringen sørger for at nødvendige sikringstiltak implementeres og reduserer risiko til et akseptabelt nivå. I 2013 gjennomførte Lånekassen en helhetlig risiko og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i avsnitt 3.7.5.1. Resultatene vil brukes aktivt i sikkerhetsarbeidet i 2014.

Lånekassen har en dedikert ressurs med et helhetlig ansvar for informasjonssikkerheten i virksomheten. I november 2013 overtok en ny person denne rollen, og vil bidra til at det gode fundamentet som finnes for arbeid med informasjonssikkerhet i Lånekassen videreføres.

4.2.3 Oppfølging av 22. juli-kommisjonens anbefalinger

Lånekassens systematiske arbeid med sikkerhet og beredskap søker å tilrettelegge for å etablere en god sikkerhetskultur i virksomheten. Vi gjennomfører store og små tiltak og aktiviteter på ulike nivåer som sammen bidrar til å bygge gode holdninger og bevissthet om hvor viktig det er for Lånekassen at vi har styring og kontroll på virksomheten vår.

I 2013 besluttet Lånekassen at ledelsen årlig skal gjennomføre et møte med formål å gjennomgå og drøfte sikkerhets- og beredskapssituasjonen i Lånekassen. Møtet skal gjennomføres i forbindelse med oppstart av budsjett- og planprosessen for påfølgende år, slik at aktuelle aktiviteter som besluttes i møtet, kan spilles inn i de videre planene. Etter fjorårets møte konkluderte deltakerne med at det er nyttig og lærerikt å dedikere et møte til å diskutere problemstillinger rundt sikkerhet og beredskap.

4.3. Personalmessige forhold

4.3.1 Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. I 2011 ble det inngått en IA-avtale for perioden 2011–2013 med tilhørende mål- og aktivitetsplan. I planen er de tre delmålene i den sentrale IA-avtalen og aktivitetsmål konkretisert. Det er ikke utarbeidet ny lokal IA-avtale for neste periode. Dette skyldes at partene i arbeidslivet ikke har utformet ny sentral avtale. Eksisterende avtale for 2011–2013 forlenges derfor inntil videre.

4.3.1.1. Redusere sykefraværet

Lånekassen arbeider for et lavt sykefravær og hadde som målsetning minimum å videreføre nivået for 2010 på 5,9 pst. i perioden fram til utgangen av 2013. I 2011 var resultatet 6,8 pst., mens det for 2012 var 5,3 pst.

For 2013 er resultatet ytterligere forbedret med et historisk lavt sykefravær på 4,0 pst. Dette omfatter både egenmeldt og sykemeldt fravær. Lånekassen har med dette vist en betydelig nedgang i sykefraværet de siste to årene. Nedgangen er innen langtidsfraværet.

Tidligere arbeid med oppmerksomhet på det forebyggende arbeidet og god oppfølging av de sykemeldte har gitt resultater også i 2013.

4.3.1.2. Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

Lånekassen har som målsetning å tilrettelegge arbeidsplassen slik at ansatte som får behov for tilpasset arbeidssituasjon pga. funksjonsproblemer, så langt mulig kan fortsette i arbeid. Det gjelder tiltak for å lette adkomst til arbeidsplassen og tilpasninger av selve arbeidsplassen.

Det er en etablert holdning i Lånekassen at ansettelse av arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere og at det skal være en aktiv tilrettelegging for de som har individuelle behov. Lånekassen skal framstå utad som en tilretteleggende arbeidsplass, og nedsatt funksjonsevne skal ikke oppfattes som et hinder for å søke seg til virksomheten. Blant annet synliggjør vi i stillingsannonse våre at vi ønsker søkere fra denne gruppen. Det er i 2013 gjort noe tilrettelegging for ansatte med spesielle behov.

4.3.1.3. Avgangsalder og turnover

Det er viktig for Lånekassen å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2013 valgte 14 ansatte i Lånekassen å gå av med pensjon, 8 var 67 år eller mer.

	2011	2012	2013
Antall pensjoneringer	6	7	14
Gj.snittlig pensjoneringsalder	66,1	65,1	66,5

I Lånekassen arbeides det med å legge til rette for at ansatte som selv aktivt ønsker å bidra i virksomheten, forlenger sin yrkeskarriere. Dette gjør vi gjennom å tilpasse arbeidsoppgaver og stillingsandel til den enkeltes behov, i tillegg til å vurdere alternative karriereveier.

Tabellen under viser andelen ansatte som har sluttet (i forhold til totalt antall ansatte) i Lånekassen per år:

	2011	2012	2013
Turnover (faste ansatte)	6,1	7,0	7,4
Turnover (inkl. midlertidige ansatte)	12,7	14,8	16,6

Ser vi på den totale turnover, har Lånekassen hatt en høy total turnover de siste tre årene. Dette skyldes større bruk av midlertidig ansatte enn tidligere år. Årsaken til dette er først og fremst knyttet til inntak av midlertidig ansatte på kundesenteret, mens Lånekassen tidligere ble brukt vikarbyrå for å dekke dette behovet i hektiske perioder av året. Videre har det i forbindelse med innføring av nytt saksbehandlersystem vært nødvendig å bruke en større andel midlertidige ansatte.

Turnover for faste ansatte er stabil over år, med en liten økning i 2013 på grunn av mange pensjoneringer.

4.3.2 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 (TPA). Kvinner og menn deltar på lik linje i virksomhetens opplæringstiltak og i utviklende arbeidsoppgaver som moderniserings- og prosjektarbeid.

I tabellen under vises utviklingen fra 2012 til 2013 i andelen menn og kvinner, andelen menn og kvinner som arbeider deltid, andelen menn og kvinner som er ansatt i midlertidige stillinger og lønnsutviklingen for kvinner og menn i Lånekassen:

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)		Andel deltid (fast ansatte) ¹⁰		Midlertidig ansettelse (vikar, engasjement, ekstrasjelp) ¹¹	
			K	M	K	M	K (%)	M (%)	K (%)	M (%)
Fast ansatte i Lånekassen	2012	313	62	38	39 007	39 641	17	4	10	22
	2013	299	60	40	39 672	39 738	17	4	10	15

Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2013 totalt 299 fast ansatte, hvorav 60 pst. kvinner og 40 pst. menn. Kjønnsfordelingen har i en årrekke vært relativt stabil totalt i virksomheten, men kvinneandelen har sunket med to prosentpoeng fra 2012 til 2013. I stillingskategoriene for førstekonsulenter og konsulenter har kvinneandelen gått noe ned i denne perioden. Det skyldes i hovedsak en jevnere kjønnsmessig nyrekruttering enn tidligere.

Deltidsarbeid

Deltidsansatte er personer som har varig redusert arbeidstid hovedsakelig i forbindelse med AFP, uførepensjon og omsorgspermisjon. Andelen deltidsansatte i Lånekassen er forholdsvis lav og er redusert noe fra 2012 til 2013, jf. tabell over. Kvinner har en 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 således en del av vår personalpolitikk.

Midlertidig ansettelse

Midlertidig ansatte omfatter vikarer og midlertidige engasjementer. Andelen midlertidig ansatte har gått noe ned fra 2012 til 2013.

Lånekassen har gjennom 2013 hatt behov for midlertidige ansatte både på grunn av store sesongvariasjoner i arbeidsoppgavene, men også i forbindelse med innføring av et nytt saksbehandlingssystem.

Lønn

Tabellen under viser lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå:

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder (1060 avdelingsdirektør)	2013	6	67	33	72 275	80 583
	2012	6	67	33	74 288	79 729
Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør)	2013	24	67	33	52 806	51 130
	2012	27	67	33	52 408	50 269
1364 seniorrådgiver	2013	38	50	50	48 739	50 064
	2012	42	52	48	48 492	50 458

¹⁰ I tabellen presenteres andel deltidsansatte fordelt på kjønn i forhold til antall ansatte i Lånekassen totalt. 2012-tallet er oppdatert i forhold til samme beregningsmåte.

¹¹ I tabellen presenteres andel midlertidige ansatte fordelt på kjønn i forhold til antall ansatte i Lånekassen totalt. 2012-tallet er oppdatert i forhold til samme beregningsmåte.

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
1434 rådgiver	2013	119	61	39	37 580	38 358
	2012	120	62	38	36 797	37 616
1408 førstekonsulent	2013	71	59	41	34 159	34 077
	2012	71	62	38	33 848	33 627
1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder	2013	40	57	43	31 984	31 422
	2012	46	65	35	30 756	31 102

Lønnsnivået på totalnivå mellom kvinner og menn i Lånekassen er tilnærmet det samme. Det er imidlertid noe variasjon innen de ulike stillingskategoriene, men i de fleste kategoriene, med unntak av toppleder, er variasjonen mindre enn tidligere. Differansen på lønn i toppledergruppen skyldes utskifting av ledere der markedslønn slår sterkt ut i en så liten gruppe.

Foreldrepermisjon og sykefravær

Tabellen under viser kvinner og menns sykefravær, fravær grunnet sykt barn og uttak av foreldrepermisjon:

Indikator		Sykefravær			Fravær grunnet sykt barn			Andel uttak av foreldrepermisjon			
		Tot. %	K %	M %	Tot. %	K %	M %	K		M	
								Ant.	%	Ant.	%
Lånekassen 2013	Totalt	4,0	5,5	2,2	0,3	0,4	0,3	14	70	6	30
	Legemeldt	2,6	3,8	0,9							
Lånekassen 2012	Totalt	5,3	5,9	4,3	0,4	0,4	0,3	9	64	5	36
	Legemeldt	3,4	4,4	2,9							

4.3.3 Lærlinger i staten

Høsten 2013 ble det arbeidet med å legge til rette for inntak av lærlinger fra høsten 2014. Det er tatt initiativ til etablering av et samarbeid mellom fire virksomheter som alle er underlagt KD. De fire virksomhetene er, i tillegg til Lånekassen, Vox, NUPI og Meteorologisk institutt. Formålet med samarbeidet er at virksomhetene i felleskap skal tilby lærlingplasser og dele på gjennomføring av læreplanen. Et slikt samarbeid vil gjøre det mulig å dekke de krav som følger av lærerplanen og dessuten høyne kvaliteten for lærlingene. Lånekassen har påtatt seg å være koordinator i samarbeidet, herunder ta arbeidsgiveransvaret for lærlingene.

4.3.4 Statistikk for antall arbeidsplasser

Oversikten under viser ressursbruk i årsverk ved de ulike distriktskontorene og ved hovedkontorene i 2013, samt utviklingen fra 2010:

	årsverk			
	2013	2012	2011	2010
Stavanger	23	20	19	19
Bergen	19	20	19	18
Ørsta	21	19	21	21
Trondheim	46	41	36	37
Tromsø	21	19	18	19
Oslo	195	193	204	199
Lånekassen totalt ¹²	324	310	317	312

5. Vurdering av framtidsutsikter

Lånekassen vil i 2014 ferdigstille moderniseringsprogrammet LØFT. Programmet ble påbegynt i 2007, men har preget Lånekassen helt siden begynnelsen av 2000-tallet, ref. også St. meld. nr. 12 (2003–2004) om modernisering av Lånekassen. Siste del av gammelt saksbehandlingssystem (lånemodulen) fra 1986 skal avvikles i 2014.

Det er investert betydelige midler i å fornye Lånekassens IKT-systemer de siste årene, og Lånekassen vil arbeide for at målene med fornyelsesarbeidet nås fullt ut og at virksomheten tilpasser organisasjonen til tiden etter LØFT-programmet. Oppmerksomheten i 2014 er rettet mot å ferdigstille dette programmet og å utnytte de muligheter som ligger innenfor rammene, ved siden av å levere på mål og krav som stilles av departementet og styret.

Det er igangsatt en strategiprosess som skal etablere nye mål og strategier for perioden etter LØFT-programmet. Behovet for dette må også sees i sammenheng med at dagens hovedstrategi «digitalt førstevalg» er i ferd med å realiseres. Lånekassen vil arbeide for høy effektivitet i saksbehandlingen, stabil drift og med å innrette virksomheten og systemene for at Modulis får lang levetid og at videreutviklingen kan fortsette til det beste for elever, lærlinger, studenter og tilbakebetalere. Organisasjonen, kompetanse og systemer må videreutvikles. Dette vil kreve at vi klarer å skape ressursmessig handlingsrom til utvikling og at vi evner å prioritere det som gir mest effekter.

Det er ikke ventet store endringer i kundemassen framover. Det har årlig vært en viss økning, som antas å fortsette. De eksterne omgivelsene for øvrig, som makroøkonomiske forhold og politiske rammebetingelser, antas å være relativt stabile de neste årene.

Å lykkes med de mål som er stilt i 2014 og gjennomføre nødvendige tilpasninger ifm. at LØFT-programmet avsluttes, mener departementet er grunnlaget for at Lånekassen skal kunne fortsette å levere gode resultater i årene framover.

¹² I tabellen presenteres forbrukte årsverk (per kalenderår) for Lånekassens ulike lokasjoner, herunder midlertidige ansatte og overtidsbruk. Bruk av eksterne konsulenter er ikke inkludert i oversikten, intern ressursbruk (egne ansatte) til LØFT-programmet er inkludert. I årsrapporten for 2012 ble plantallet oppgitt for 2012, dette er nå oppdatert til forbrukte ressurser i 2012.

6. Årsregnskap for 2013 for Statens lånekasse for utdanning

6.1. Resultatregnskap

Beløp i 1000 kr	Note	2013	2012	2011
Renteinntekter	1	-2 660 889	-2 617 684	-2 892 111
Rentekostnader	2	3 578 724	3 494 766	3 866 019
Rentestøtte		917 835	877 082	973 908
Betalte gebyr	3	-98 313	-103 033	-108 101
Gebyrinntekter		-98 313	-103 033	-108 101
Stipend til elever og studenter	4	3 938 084	3 680 523	3 509 939
Rettighetsbaserte ettergivelser	5	473 353	599 531	277 747
Stipend og rettighetsbaserte ettergivelser		4 411 437	4 280 054	3 787 686
Tap på utlån	6	288 964	243 643	323 288
Tap på utlån		288 964	243 643	323 288
Netto kostnader for lån og stipend¹³		5 519 923	5 297 746	4 976 781
Lønn og godtgjørelse	7	204 788	187 934	174 008
Varer og tjenester	8	108 097	119 999	124 029
Utviklingskostnader	9	121 272	149 894	101 527
Netto drifts- og utviklingskostnader¹⁴		434 157	457 827	399 564
Netto tilskudd over statsbudsjettet	10	5 954 080	5 755 573	5 376 345
Driftsresultat		0	0	0

¹³ Kostnadene staten har som følge av studiestøtteordningen ekskl. omgjøring fra lån til stipend (jf. note 4 og 12).

¹⁴ Årlige nettokostnader for drift og utvikling i Lånekassen.

6.2. Balanse

Beløp i 1000 kr	Note	2013	2012	2011
EIENDELER				
Kontanter og ordinære innskudd i banker ¹⁵		0	0	0
Ikke-rentebærende utlån, derav	11, 12			
- utdanningslån		39 848 459	34 701 039	32 387 222
- opptjente, ikke betalte renter		583 295	566 012	618 624
Påløpte, ikke betalte gebyrer		69 548	67 197	70 446
Påløpte, ikke betalte omkostninger		1 599	2 052	2 197
Sum ikke-rentebærende utlån		40 502 901	35 336 300	33 078 489
Rentebærende utdanningslån	11, 12	95 939 897	89 330 614	84 349 019
Rentebærende renter		1 457 543	1 547 371	1 710 494
Sum rentebærende utlån		97 397 440	90 877 985	86 059 513
Andre kortsiktige krav	13	14 276	48 828	73 645
Andre krav		14 276	48 828	73 645
SUM EIENDELER		137 914 617	126 263 113	119 211 647
GJELD OG EGENKAPITAL				
I mellomregning med Finansdepartementet ¹⁶		2 712	37 684	64 099
Annen kortsiktig gjeld	14	81 112	78 341	79 992
Kortsiktig gjeld		83 824	116 025	144 091
Lån fra staten	15	137 830 793	126 147 088	119 067 556
Langsiktig gjeld		137 830 793	126 147 088	119 067 556
SUM GJELD OG EGENKAPITAL		137 914 617	126 263 113	119 211 647

31. desember 2013

Oslo 06.03.2014

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Christoffersen

Seunn Smith-Tønnessen

Knut Røli

Borgny Molnes

Jonas Ohlgren Østvik

Ellen Filmberg

Marianne Andreassen
adm. dir.

¹⁵ Reglene for statens konsernkontoordning sier at alle statlige midler daglig skal samles i Norges Bank. Det gjør at alle beholdninger blir overført til Norges Bank etter arbeidstidens slutt.

¹⁶ Reduksjonen fra 2012 til 2013 skyldes hovedsakelig reduksjon i andre kortsiktige krav som følge av mindre utestående med konverteringsfondet, jf. note 13.

6.3. Regnskapsprinsipper

6.3.1 Innledning

Årsregnskapet for Statens lånekasse for utdanning er satt opp etter regnskapsprinsipper som tilfredsstillende de kravene som blir stilt i lov og forskrifter. Statens lånekasse for utdanning kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap.

6.3.2 Periodisering av rente

Renteinntektene blir tatt inn i resultatregnskapet etter hvert som de blir opptjent.

6.3.3 Føring av andre inntekter og kostnader

Andre inntekter og kostnader blir tatt inn i regnskapet etter kontantprinsippet¹⁷.

6.3.4 Inntektsføring av renter på misligholdte utlån

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.

6.3.5 Tap på utlån

Lånekassen utgiftsfører tap i årsregnskapet først når tapet er endelig konstatert i samsvar med lov og forskrifter. Det vil si at avskrivning hovedsakelig er foretatt etter de årsaker som er hjemlet i Lov om utdanningsstøtte til elever og studenter (lov av 03.06.2005 nr. 37) med tilhørende forskrifter. Statens innkrevingsentral inntektsfører selv de inntekter som framkommer ved innfordring av permanent overførte lån.

Det blir ikke beregnet tap på grunnlag av konstaterte misligholdte utlån og/eller ved betalingslettelser. Dette innebærer at det i regnskapet ikke er gjort beregninger eller avsetninger for spesifiserte tap. Det er heller ikke i årsregnskapet gjort beregninger eller avsetninger for uspesifiserte tap. Opplysninger om tapsrisikoen er gitt i notene til årsregnskapet.

6.3.6 Konvertering av studielån til stipend

Konverteringsfondet er etablert som et selvstendig fond med egne statutter og eget regnskap, og inngår ikke i Lånekassens årsrapport. Fondets kapital er plassert på en ikke-rentebærende konto i Norges Bank.

6.4. Noter

Note 1 Renteinntekter

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2013 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Blir lånet oppsagt, økes rentesatsen med ett prosentpoeng.

¹⁷ Jf. Bestemmelser om økonomistyring i staten, kapittel 3, pkt. 3.2.1 e): *Bevilgningsregnskapet og kapitalregnskapet skal baseres på kontantprinsippet, jf. bevilgningsreglement §§ 3 tredje ledd og 13.*

Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11–31.12.2013	2,575 %	3,065 %	3,455 %	4,038 %
01.09–31.10.2013	2,575 %	2,575 %	2,869 %	3,552 %
01.07–31.08.2013	2,673 %	2,280 %	2,477 %	3,065 %
01.05–30.06.2013	2,575 %	2,477 %	2,673 %	3,260 %
01.03–30.04.2013	2,575 %	2,575 %	2,673 %	3,260 %
01.01–28.02.2013	2,673 %	2,477 %	2,575 %	2,967 %

Tabell 1: Rentesatser i 2013

Note 2 Rentekostnader

Lånekassen betaler renter til staten for samtlige av sine innlån. Det betyr at Lånekassen betaler renter for innlån som gjelder lån til kunder i fulltidsutdanning (disse lånene er rentefrie for kundene), og for lån hvor kunden er gitt rentefritak i en periode. Disse rentene beregnes i samsvar med rentesatsen for flytende renter. For de andre innlånene er rentesatsene de samme som for de tilsvarende lånene til kundene.

I rentekostnadene inngår også utgifter til rentekompensasjon ved innfrielse av gjeld og ekstraordinære innbetalinger av fastrentelån til underkurs.

Note 3 Gebyrinntekter

Kundene som ikke er på forskudd med betalingen belastes et gebyr ved førstegangsvarsling, gebyr for purring ved andregangsvarsling og gebyr for oppsigelse av lån i forbindelse med innfordring av misligholdte utlån. Gebyrsatsene i 2013 var 35 kroner ved førstegangsvarsling på ordinær papirfaktura, 280 kroner ved andregangsvarsling og 490 kroner ved oppsigelse av lånet. Gebyrene blir akkumulert slik at ved oppsigelse av lånet til kunder uten e-faktura påløper det i alt 805 kroner. Førstegangsvarselet til kunder som har tegnet e-fakturaavtale var i 2013 gebyrfritt. Ved eventuelle purringer ble gebyr belastet som over, og ved oppsigelse av lånet til disse kundene påløper det i alt 770 kroner. Ved forfallet i november 2013 var det 308 275 kunder som fikk varsling på e-faktura.

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-22 767	-25 134	-26 298
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-75 546	-77 899	-81 803
Sum gebyrer	-98 313	-103 033	-108 101

Tabell 2: Fordeling mellom gebyrtypene

Note 4 Stipendkostnader

Stipendene som er bevilget over Kap. 2410 postene 70 og 71 er i hovedsak stipend til elever i videregående opplæring og til studier i utlandet, samt fødsels- og forsørgerstipend. Fra 2010 har det også vært en ordning med startstipend til kvotestudenter.

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 043 741	3 009 103	2 881 138
Kap. 2410 post 71 Andre stipend ¹⁸	885 309	662 880	620 511
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	9 034	8 540	8 290
Stipend til elever og studenter	3 938 084	3 680 523	3 509 939

Tabell 3: Stipend til elever og studenter

¹⁸ Økningen fra 2012 til 2013 skyldes hovedsakelig endring av tidspunkt for utbetaling av støtte til studenter i utlandet.

Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene, slik de framstår i Lånekassens regnskap, ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått eksamen. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet og blir kostnadsført i fondets regnskap. Skal man få en total oversikt over hvor mye stipend som er innvilget gjennom studiestøtteordningen, må lån som er omgjort til stipend legges til stipendkostnaden som framkommer i Lånekassens regnskap. Følgende tabell viser Lånekassens stipendkostnader, lån som er omgjort til stipend og samlede stipendkostnader de siste årene:

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Stipend til elever og studenter	3 938 084	3 680 523	3 509 939
Konvertert fra lån til stipend ¹⁹	1 952 918	5 016 364	4 821 766
Samlede stipendkostnader pr. år	5 891 002	8 696 887	8 331 705

Tabell 4: Samlede stipendkostnader pr. år

Note 5 Rettighetsbaserte ettergivelser

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Ettergivelse ved lange studier ²⁰	0	0	23
Ettergivelse for lærere	10 689	14 604	11 053
Ettergivelse, Distriktsettergivelse ²¹	101 453	129 177	92 817
Ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land	29 610	26 064	21 847
Ettergivelse pga. dødsfall	49 002	48 906	57 277
Ettergivelse pga. sykdom ²²	194 901	290 059	6 620
Rentefritak	104 914	113 315	110 696
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	1 375	1 406	1 425
Sum Kap. 2410 post 73	491 944	623 531	301 758
Ymse inntekter, kap. 5309, post 29 ²³	-4	0	-11
Refusjon av ODA-godkjente utgifter, kap. 5310 post 04 ²⁴	-18 587	-24 000	-24 000
Rettighetsbaserte ettergivelser netto	473 353	599 531	277 747

Tabell 5: Rettighetsbaserte ettergivelser netto

Se også note 6, som viser bokførte tap som Lånekassen er påført.

¹⁹ Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og Konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter at omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap. Reduksjonen fra 2012 til 2013 skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend.

²⁰ Ordningen er avvirket.

²¹ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner. Økningen fra 2011 til 2012 skyldes at det i 2011 var restanser som ble tatt igjen i 2012.

²² Økningen fra 2011 til 2012 skyldes delvis at det i 2011 var store restanser som ble tatt igjen i begynnelsen av 2012, og i tillegg har slike ettergivelser økt.

²³ Avskrivning av ikke identifiserbare innbetalinger (eldre enn tre år).

²⁴ Deler av kostnadene ved ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land gjelder studenter fra visse land i den tredje verden, som senere bosetter seg varig i sine hjemland. Iflg. OECDs statistikkdirektiv defineres ettergivelser av denne type som offentlig utviklingshjelp og finansieres over Utenriksdepartementets budsjett, kap. 167 Flyktningetiltak i Norge. Disse kostnadene refunderes av Utenriksdepartementet og godskrives kap. 5310 post 04 i Lånekassens regnskap. Dette har tidligere vært et fast beløp, men fra 2013 refunderes faktisk forbruk (i 2013 for 11 måneder fra 01.01.2013 til 01.12.2013).

Note 6 Tap på utlån

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

Lånekassen hadde pr. 31.12.2013 en portefølje på 137,9 mrd. kroner. I 2010 ble det utarbeidet en ny modell for beregning av virkelig verdi (nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld). Denne verdien er pr. 31.12.2013 beregnet til 127,3 mrd. kroner. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 10,6 mrd. kroner. Av dette er 9,0 mrd. kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,6 mrd. kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingsentral på permanent basis²⁵. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 11.

	Beløp i 1000 kr		
	2013	2012	2011
Avskrevet som tap, uerholdelig	2 320	1 244	2 080
Avskrevet som tap, gjeldsordning	38 471	22 031	29 362
Avskrevet som tap og overført til SI ²⁶	248 173	220 368	291 846
Tap på utlån	288 964	243 643	323 288

Tabell 6: Tap på utlån

Se også note 5, som viser rettighetsbaserte ettergivelser.

²⁵ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingsentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2013 var innkrevingsresultatet 254,6 mill. kroner på denne posten.

²⁶ Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingsentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2013 ble 1 818 kunder permanent overført til Statens innkrevingsentral. På grunn av en kodefeil i lånesystemet oppsto det et etterslep av saker i 2012, og en del av etterslepet ble avskrevet i 2013.

Note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Fast og midlertidig personell	164 567	153 417	146 607
Renhold	0	446	431
Godtgjørelse til styre og klagenemnd	854	871	853
Andre godtgjørelser	0	0	15
Arbeidsgiveravgift og innskudd til Statens Pensjonskasse	44 688	38 537	31 938
Sum kap. 2410, post 01-1	210 109	193 271	179 844
Diverse inntekter/refusjoner for lønn	0	-144	-188
Sum kap. 5310, post 03-1	0	-144	-188
Refunderede utgifter arbeidsmarkedstiltak	-15	0	0
Refunderert foreldrepenge ²⁷	-3 138	-1 555	-1 267
Refunderert utgifter ved sykemelding ²⁸	-2 168	-3 638	-4 381
Sum kap. 5310, post 15-18	-5 321	-5 193	-5 648
Netto lønnskostnader²⁹	204 788	187 934	174 008

Tabell 7: Netto lønnskostnader

Note 8 Varer og tjenester

Fra 01.01.2013 tok Lånekassen i bruk ny standard kontoplan for statlige virksomheter. Dette medførte forskyvinger mellom de underliggende postene i tabellen under:

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Maskiner, inventar og utstyr	4 708	888	1 064
Forbruksmateriell	5	2 040	2 134
Reiseutgifter osv.	3 510	5 316	5 446
Kontortjenester	22 114	33 976	38 568
Konsulenttjenester	17 881	18 447	20 077
Databehandlingstjenester	41 678	33 161	33 017
Vedlikehold og drift av maskiner og utstyr	226	188	325
Vedlikehold og drift av bygninger, leie av lokale	17 975	25 983	23 398
Sum kap. 2410, post 01-2	108 097	119 999	124 029
Diverse inntekter	0	0	0
Sum kap. 5310, post 03-2	0	0	0
Netto varer og tjenester	108 097	119 999	124 029

Tabell 8: Netto varer og tjenester

²⁷ Økningen fra 2012 til 2013 skyldes at flere enn tidligere hadde foreldrepermisjon.

²⁸ Sykefraværet i Lånekassen har totalt sett gått ned, og det gjelder også langtidsfraværet som er grunnlag for refusjon.

²⁹ Inkludert i lønnskostnadene på post 01 er interne ressurser på 8,4 mill. kroner i utviklingskostnader til LØFT-programmet (post 45), jf. note 9.

Note 9 Utviklingskostnader

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT-programmet føres i hovedsak på post 45, større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. I 2013 er det ført 121,3 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet på post 01 med 8,4 mill. kroner. Dette er interne ressurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT 129,7 mill. kroner i 2013, jf. oversikt i tabellen nedenfor:

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	8 449	9 118	8 902
Varer og tjenester postert på post 45	121 272	149 894	101 527
Sum LØFT – utviklingskostnader³⁰	129 721	159 012	110 429

Tabell 9: LØFT utviklingskostnader

Note 10 Tilskudd fra staten

Denne posten viser summen av inntekter og utgifter for Lånekassen som er dekket over statsbudsjettet. Følgende tabell viser detaljer på kapittel- og postnivå i samsvar med statsregnskapets oppstilling:

Beløp i 1000 kr

	2013	2012	2011
Kap. 2410 post 01-1 Lønn, godtgjørelser og sosiale utgifter	210 109	193 271	179 844
Kap. 2410 post 01-2 Varer og tjenester	108 097	119 999	124 029
Kap. 2410 post 45 Større utstyrsanskaff. og vedlikehold	121 272	149 894	101 527
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 043 741	3 009 103	2 881 138
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	885 309	662 880	620 511
Kap. 2410 post 72 Rentestøtte	917 835	877 082	973 908
Kap. 2410 post 73 Avskrivning	491 944	623 531	301 758
Kap. 2410 post 74 Tap	288 964	243 643	323 288
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	9 034	8 540	8 290
Kap. 5309 post 29 Ymse inntekter	-4	0	-11
Kap. 5310 post 03 Refunderte utgifter og egne inntekter	0	-144	-188
Kap. 5310 post 04 Refusjon av ODA-godkjente utgifter	-18 587	-24 000	-24 000
Kap. 5310 post 15 Refunderte utgifter arbeidsmarkedstiltak	-15	0	0
Kap. 5310 post 16 Refunderte foreldrepenger	-3 138	-1 555	-1 267
Kap. 5310 post 18 Refunderte utgifter ved sykmelding	-2 168	-3 638	-4 381
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-22 767	-25 134	-26 298
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-75 546	-77 899	-81 803
Netto tilskudd fra staten	5 954 080	5 755 573	5 376 345

Tabell 10: Netto tilskudd fra staten

³⁰ Det er kun beløpet på 121,2 mill. kroner som tas med i punktet for utviklingskostnader i resultatregnskapet. De interne ressursene på 8,4 mill. kroner er inkludert i lønnskostnadene i note 7.

Note 11 Utlån og opptjente, ikke betalte renter

Lånekassens utlånsportefølje består av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen – samt opptjente, ikke-betalte renter. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2013 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2013 endret annenhver måned (se også note 1).

	Beløp i 1000 kr	
	2013	Antall kunder
Ikke-rentebærende lån til kunder i tildelingsfase	39 848 459	212 135
Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger)		
- flytende rente	63 518 324	423 763
- 3 års fast rente	5 543 065	35 129
- 5 års fast rente	21 301 865	108 437
- 10 års fast rente	7 688 628	30 781
	137 900 341	810 245

Tabell 11: Fordeling av utlån etter lånetype pr. 31.12.2013

I beløpene for utestående lån og opptjente, ikke betalte renter pr. 31.12.2013, 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 lettelse i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt. Se note 6 for realiserte tap.

Note 12 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 8 år tilbake i tid og tilsvarende framover i tid. Fra og med høsten 2013 er fristen endret til 4 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 8 hhv. 4 årene. Stipendkostnaden som påløper ved omgjøring av lån kostnadsføres ikke i Lånekassens regnskaper, men faktureres og belastes konverteringsfondet fortløpende (månedlig).

Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 1 952 mill. kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2013, jf. notene 4 og 15. Det er betalt 1 988 mill. kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2013. Årsaken til dette avviket er at konverteringsfondet betaler etterskuddsvis pr. måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

Beløpene over er lavere enn tilsvarende tall fra 2012 da det var påløpt 5 016 mill. kroner i Lånekassens regnskap og betalt 5 040 mill. kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen. Denne reduksjonen skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend. Omgjøring for eksamener tatt i 2013 vil først bli gjennomført etter ligningskontrollen høsten 2014.

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 6 548 mill. kroner pr. 31.12.2013

er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

Note 13 Andre kortsiktige krav

Som nevnt i note 12 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2013 ble det konvertert lån til stipend for 14,6 mill. kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2013. I tillegg har Lånekassen til gode kr 156 190 fra ansatte. For øvrig består posten av interimsposter relatert til kunder med totalt kr -515 217.

Reduksjonen i kortsiktige krav fra 2012 til 2013 skyldes hovedsakelig at det i 2013 er mindre utestående med konverteringsfondet enn i 2012 da Lånekassen hadde 50,1 mill. kroner til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av året.

Note 14 Annen kortsiktig gjeld

Skattetrekk (forskuddstrekk), pensjonsinnskudd, gruppelevsforssikring og merverdiavgift (av kjøp fra utland) som ikke er betalt er bokført i årsregnskapet som annen kortsiktig gjeld. Det meste av denne posten utgjøres imidlertid av ikke-inntektsførte gebyrer med 69,5 mill. kroner.

Note 15 Lån fra staten

	Beløp i 1000 kr		
	2013	2012	2011
Samlet innlån pr. 01.01.	126 147 088	119 067 556	112 380 954
opptak nye lån i året	21 404 600	19 715 262	18 888 949
nedbetaling avdrag og renter	-7 767 977	-7 619 366	-7 380 581
omgjort til stipend ved bestått eksamen (kap. 5310 post 93)	-1 952 918	-5 016 364	-4 821 766
Lån fra staten	137 830 793	126 147 088	119 067 556

Tabell 12: Lån fra staten

Lån fra staten i tabellen over er lavere enn beløpet i Lånekassens utlånsportefølje i note 11. Dette skyldes at 69,5 mill. kroner i påløpte, ikke-betalte gebyrer ikke klassifiseres som lån fra staten, men inngår i annen kortsiktig gjeld, jf. note 14.