



Årsrapport 2014

Statens lånekasse for utdanning

Innhold

| | |
|--|-----------|
| 1. Styrets beretning | 3 |
| 2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall | 5 |
| 2.1. Presentasjon av virksomheten | 5 |
| 2.2. Hovedtall for virksomheten | 6 |
| 2.2.1. Utvikling støttebudsjettet for perioden 2011-2014 | 6 |
| 2.2.2. Nøkkeltall knyttet til driften av Lånekassen, kap. 2410, post 01 og post 45..... | 7 |
| 2.2.3. Hovedtall om kunder, støtte og lån | 7 |
| 3. Årets aktiviteter og resultater | 8 |
| 3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene | 9 |
| 3.1.1. Saksbehandling | 9 |
| 3.1.2. Tilgjengelighet..... | 11 |
| 3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet | 13 |
| 3.2.1. Effektivitet | 13 |
| 3.2.2. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler..... | 14 |
| 3.3. Utvikling | 17 |
| 3.3.1. Kostnader og finansiering | 18 |
| 3.3.2. Kvalitet | 18 |
| 3.3.3. Tid | 19 |
| 3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene | 19 |
| 4. Styring og kontroll i virksomheten..... | 20 |
| 4.1. Strategiprosess..... | 20 |
| 4.2. Risikostyring | 21 |
| 4.3. Sikkerhet og beredskap | 21 |
| 4.4. Tidstyver | 22 |
| 4.4.1. Kommunikasjon | 22 |
| 4.4.2. Teknologi og systemforbedringer | 23 |
| 4.4.3. Organisasjonstilpasninger og arbeidsprosesser..... | 23 |
| 4.5. Personalmessige forhold | 24 |
| 4.5.1. Inkluderende arbeidsliv | 24 |
| 4.5.2. Likestilling og arbeid mot diskriminering | 25 |
| 4.5.3. Lærlinger i staten | 27 |
| 5. Vurdering av framtidsutsikter..... | 27 |
| 6. Årsregnskap for 2014 for Statens lånekasse for utdanning | 28 |
| 6.1. Styrets kommentarer til årsregnskapet..... | 28 |
| 6.1.1. Formål..... | 28 |
| 6.1.2. Konverteringsfondet..... | 28 |
| 6.1.3. Bekreftelse | 28 |
| 6.1.4. Vurderinger av vesentlige forhold | 29 |
| 6.1.5. Revisjon | 30 |
| 6.2. Prinsippnote årsregnskapet..... | 31 |
| 6.2.1. Bevilgningsrapporteringen | 31 |
| 6.2.2. Artskontorrapporteringen | 31 |
| 6.3. Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2014 | 32 |
| 6.4. Oppstilling av artskontorrapporteringen for 2014 | 35 |

1. Styrets beretning

Lånekassen leverer tjenester til store deler av befolkningen, og i fjor passerte Lånekassens kundemasse for første gang en million kunder. Det ble delt ut 24,2 milliarder kroner i stipend og lån i undervisningsåret 2013 -2014, og brutto utlånsportefølje utgjorde ved utgangen av året 146,8 milliarder kroner. Det var over syv millioner besøk på lanekassen.no, som er Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon.

Gjennom organisasjons- og IT-prosjektet LØFT (Lånekassens Ønskede FramTid), som nå går mot avslutning, er virksomheten godt tilpasset masseforvaltning av tjenester og for fremtidig tjenesteproduksjon. Moderniseringen av Lånekassen startet i 2004 etter behandlingen av St.meld. nr. 12 (2003-2004), og målene for moderniseringen er nå i ferd med å realiseres. Som følge av avslutningen av LØFT, har det vært viktig for oss å peke ut en ny strategisk retning for virksomheten, og i fjor vedtok vi Lånekassens nye virksomhetsstrategi for 2020. I 2020 skal vi ha en enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene, vi skal styrke fagrollen og vi skal være en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyre produktivitet. Disse målene skal gi virksomheten motivasjon og handlekraft for videre utvikling.

I fjor produksjonssatte Lånekassen ny lånemodul i LØFT, og siste del av det gamle saksbehandlingssystemet (LIS), som har vært i drift siden 1986, ble avvirket. Dette var en viktig milepæl hvor siste modul i moderniseringsprogrammet LØFT ble levert. Det vil fortsatt pågå etteraktiviteter i LØFT i 2015, med produksjonssetting av nye Dine sider og systemforbedringer. Gartner Norge AS gjennomførte ved årsskiftet 2014–2015 en evaluering av LØFT-programmet, som blant annet konkluderte med at «Videre er det utviklet en IT-løsning som er robust og vedlikeholdbar og som danner grunnlaget for ytterligere gevinstrealisering ved videre digitalisering av Lånekassen».

Sammen med den nye lånemodulen, kom nye ordninger for kundene. I 2014 ble det innført månedlig faktura, daglig renteberegning, forsinkelsesrente, løpende fakturering av gebyrer og avtalegiro. De nye ordningene berørte 600 000 kunder som aktivt skulle forholde seg til endringene. Lånekassen lyktes meget godt med kommunikasjonsarbeidet i 2014, både for de kundene som søker om støtte og for dem som er i en tilbakebetalingsfase.

Samtlige mål for 2014 ble nådd, med unntak av kravet til saksbehandlingstid på tildelingsområdet. Flere saker har hatt for lang behandlingstid i 2014, til tross for at utfordringene har hatt stor oppmerksomhet i hele organisasjonen og flere tiltak har vært iverksatt gjennom året. Tiltakene har imidlertid gitt effekt etter hvert, og mot slutten av året gikk saksbehandlingen som normalt. Til tross for utfordringene i saksbehandlingen mener styret at Lånekassen samlet sett har levert gode resultater. Dette understøttes også av Norsk kundebarometer, hvor Lånekassen i 2014 ligger på topp blant de statlige tjenesteyterne, og brukertilfredsheten har dessuten økt fra samme måling i 2013.

Vi gjennomførte i fjor organisasjonstilpasninger som skal gi et grunnlag for videre utvikling av virksomheten. Driftsorganisasjonen tok over forvaltningen av Lånekassens nye saksbehandlingssystem Modulis, etter at systemet har vært utviklet og driftet gjennom LØFT-programmet. Det ble samtidig gjennomført et leverandørskifte for IT-infrastruktur, og IT-brukerstøtte ble etablert i egenregi. I parallell med at flere av disse endringene og tilpasningene ble det gjennomført en arbeidsmiljøundersøkelse. Selv om resultatene er litt svakere enn ved forrige undersøkelse fra 2011, bekrefter undersøkelsen at arbeidsmiljøet i Lånekassen er godt. Undersøkelsen har også dannet grunnlaget for handlingsplaner for å følge opp resultatene på alle nivåer i virksomheten, og resultatene benyttes i det påbegynte lederutviklingsprogrammet som vil avsluttes ved utgangen av 2015.

De resultater som er oppnådd i 2014 viser at virksomheten har dyktige og engasjerte medarbeidere, mens arbeidet med ny strategi 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 i 2014 også hatt lavt sykefravær (4,7 prosent), og dette i et år der det er gjennomført endringer med store krav til arbeidsinnsats.

Lånekassen er nå i en ny fase etter fullføringen av moderniseringsprogrammet. Mulighetene i de nye løsningene skal tas i bruk for fullt og utvikles videre. Både organisasjon, kompetanse og systemer må videreutvikles for å sikre at kundene fortsatt tilbys moderne tjenester og at forvaltningen er effektiv. For at vi skal lykkes må effektiviseringsgevinster brukes til videreutvikling av virksomheten.

Takk til ansatte for innsatsen som har vært lagt ned i et spennende og meget krevende år.

Oslo 09.03.2015

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Christoffersen
medlem

Seunn Smith-Tønnessen
medlem

Madeleine Mowinckel
medlem

Kristian Myhre
medlem

Knut Røli
medlem

Borgny Molnes
medlem

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1. Presentasjon av virksomheten

Lånekassen er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontorer i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta. Virksomheten ledes av et styre oppnevnt av KD, som består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter. Lånekassen benyttet i fjor 313 årsverk. Ved utgangen av 2014 hadde Lånekassen 293 fast ansatte.

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 er det av departementet fastsatt føringer i vedtekter for Lånekassen av 12. juni 2009, og i hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10. oktober 2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen utdanningsstøtteordningene og bidrar til at formålet med utdanningsstøtteordningene innfris.

I tillegg til at utdanningsstøtteordningene 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 2014 rapporteres det på i kap. 3 i denne årsrapporten. Stortingets mål for Lånekassen i 2014 var følgende:

- Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene på en effektiv, sikker og kvalitativ god måte.
- Lånekassen skal tilby kundene effektive og tilgjengelige løsninger.
- Lånekassen skal nå målene for fornyingsarbeidet innenfor rammene av kostnad, kvalitet og tid som er fastsatt i gjeldende styringsdokument.

I tillegg har departementet i tildelingsbrevet fastsatt følgende:

- Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteloven oppnås.

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 så kort behandlingstid som mulig. Gjennom datautveksling, som innebærer at informasjonen kundene gir ett sted kan gjenbrukes et annet sted, arbeider Lånekassen også for forenkling for kundene og for effektivisering i statsforvaltningen, i tillegg til å bidra til effektiv samhandling med privat sektor. Lånekassen innhenter i dag mange opplysninger elektronisk fra samarbeidspartnere som Skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav med flere, og bidrar dermed på dette området til samarbeid

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.

på tvers innenfor offentlig sektor. I tillegg har Lånekassen daglig automatisert datafangst fra Nets, hvilket bidrar til at bankene er spart for mange manuelle transaksjoner knyttet til personlig oppmøte i bankfilialer.

2.2. Hovedtall for virksomheten

2.2.1. Utvikling støttebudsjettet for perioden 2011-2014

(i 1000 kroner der ikke annen verdi er oppgitt)

| Kap. 2410, post 70 - 90 | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|--|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|
| | Bevilgning i kroner | Utnyttelsesgrad i prosent | Bevilgning i kroner | Utnyttelsesgrad i prosent | Bevilgning i kroner | Utnyttelsesgrad i prosent | Bevilgning i kroner | Utnyttelsesgrad i prosent |
| Post 70 Utdanningsstipend, overslagsbevilgning | 3 078 169 | 100 | 3 092 595 | 98 | 2 964 819 | 101 | 2 883 931 | 100 |
| Post 71 Andre stipend, overslagsbevilgning | 753 866 | 111 | 705 412 | 126 | 673 450 | 98 | 586 145 | 106 |
| Post 72 Rentestøtte, overslagsbevilgning | 999 101 | 98 | 914 759 | 100 | 869 940 | 101 | 977 400 | 100 |
| Post 73 Avskrivninger, overslagsbevilgning | 497 070 | 95 | 456 140 | 108 | 583 970 | 107 | 354 700 | 85 |
| Post 74 Tap på utlån | 264 700 | 98 | 289 558 | 100 | 322 500 | 76 | 350 000 | 92 |
| Post 76 Startstipend for kvotestudenter, overslagsbevilgning | 9 360 | 96 | 8 710 | 104 | 7 898 | 108 | 7 751 | 106 |
| Post 90 Økt lån og rentegjeld, overslagsbevilgning | 22 027 698 | 101 | 20 725 469 | 103 | 19 760 060 | 100 | 18 706 440 | 101 |
| Kap. 5310, post 04 - 93 | | | | | | | | |
| Post 04 Refusjon av ODA-godkjente utgifter | 29 730 | 84 | 22 290 | 83 | 24 000 | 100 | 24 000 | 100 |
| Post 29 Termingebyr | 29 274 | 90 | 23 947 | 95 | 25 500 | 99 | 27 265 | 96 |
| Post 89 Purregebyr | 123 290 | 81 | 82 237 | 92 | 81 220 | 96 | 84 000 | 97 |
| Post 90 Redusert lån og rentegjeld | 7 719 908 | 101 | 7 774 075 | 100 | 7 703 356 | 99 | 7 530 200 | 98 |
| Post 93 Omgjøring av utdanningslån til stipend | 5 237 061 | 104 | 2 073 428 | 94 | 5 072 296 | 99 | 4 792 000 | 101 |
| Kap. 5617, post 80 | | | | | | | | |
| Post 80 Renter | 3 757 521 | 100 | 3 585 906 | 100 | 3 490 313 | 100 | 3 875 | 100 |

2.2.2. Nøkkeltall knyttet til driften av Lånekassen, kap. 2410, post 01 og post 45

(i 1000 kroner der ikke annen verdi er oppgitt)

| Post 01 Driftsutgifter, <i>kan nyttes under post 45</i> | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Bevilgning post 01 Driftsutgifter | 359 714 | 325 725 | 319 354 | 310 597 |
| Driftsutgifter post 01 ³ | 349 160 | 313 778 | 308 474 | 299 028 |
| Utnyttelsesgrad post 01 | 97 % | 96 % | 97 % | 96 % |
| Lønnsandel av driftsutgifter post 01 | 62 % | 66 % | 61 % | 58 % |
| Lønnsutgifter per årsverk ⁴ | 695 | 660 | 628 | 588 |
| Pensjonsandel av driftsutgifter post 01 | 7 % | 6 % | 5 % | 4 % |
| Årsverk forbrukt ⁵ | 313 årsverk | 313 årsverk | 299 årsverk | 296 årsverk |
| Post 45⁶ Større utstyrsinnkjøp, <i>kan overføres</i> | | | | |
| Bevilgning post 45 (i 1000 kroner) | 79 459 | 140 006 | 149 900 | 107 295 |
| Utnyttelsesgrad post 45 | 89 % | 87 % | 100 % | 95 % |

2.2.3. Hovedtall om kunder, støtte og lån

| Utvalgte volumtall 2011-2014 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--------------------------------------|-----------|---------|---------|---------|
| Antall kunder | 1 010 800 | 982 000 | 949 600 | 921 600 |
| Utlånsportefølje i mrd. kr | 146,8 | 137,9 | 126,3 | 119,2 |
| Tildelt beløp studiestøtte i mrd. kr | 25,0 | 24,2 | 22,1 | 21,3 |
| Antall søknader | 854 000 | 854 000 | 790 000 | 779 000 |

For flere nøkkeltall for 2014 og utviklingen i disse tallene over tid, viser vi til heftet «Lånekassen 2014», som ligger på lanekassen.no.

³ Driftsutgiftene er fratrukket merinntektene under kap. 5310 post 03, 15, 16, 17 og 18, jf. merinntektsfullmakter gitt i tildelingsbrev.

⁴ Lønnsutgifter er definert i henhold til standard kontoplan som alle lønns- og personalutgifter. Dette inkluderer lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, gaver til ansatte, kantinetilskudd, bedriftshelsetjeneste og andre velferdstiltak.

⁵ Forbrukte årsverk iht. DFØs definisjon i lønssystemet (SAP).

⁶ Post 45 står omtalt under punkt 3.3.1.

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 2014.

Lånekassens resultatoppnåelse vises i tabellen under:

| Mål | Styringsparameter | Nr. | Resultatmål | Mål-oppnåelse |
|---|--------------------|---|--|---|
| Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. | Saksbehandlingstid | 1 | Tildeling alle saker: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet). | Nei |
| | | 2 | Tildeling manuelle saker: Maksimalt 24 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet). | Nei |
| | | 3 | Betalingsutsettelse: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkost til vedtak er fattet). | Ja |
| | | 4 | Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2013 ved likningskontroll i 2014. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt som mulig omtales. | Ja |
| | Tilgjengelighet | 5 | Telefonhenvendelser: Minimum 75 prosent av unike henvendelser skal besvares. | Ja |
| | | 6 | Elektroniske henvendelser: Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje. | Ja |
| | Effektivitet | 7 | Tilbakebetaling: Minimum 55 prosent kurans. | Ja |
| | | 8 | Tildeling: Minimum 63 prosent 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. |
| Moderniseringsarbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer. | Kostnad | 10 | Kostnader skal følge budsjett. | Ja |
| | Finansiering | 11 | Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan. | Ja |
| | Kvalitet | 12 | Leveranser skal tilfredsstillende krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen. | Ja |
| | Tid | 13 | Framdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan. | Ja |

| | | | | |
|---|----------------------------------|----|--|----|
| Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteleven oppnås. | Faglige vurderinger og innspill. | 14 | Lånekassen skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteleven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også ev. effekter for tilgrensende regelverk belyses. | Ja |
| | | 15 | Lånekassen skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten. | Ja |
| | | 16 | Lånekassen 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. | Ja |
| | | 17 | Lånekassen skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. oktober 2013 til 30. september 2014. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene. | Ja |
| | Oppdrag fra KD. | 18 | Lånekassen skal på anmodning fra KD gi svar på bestillinger, herunder foreta utredningsarbeid. | Ja |

En nærmere redegjørelse for resultatoppnåelsen med tilknyttede aktiviteter og tiltak omtales i punktene under.

3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene

3.1.1. Saksbehandling

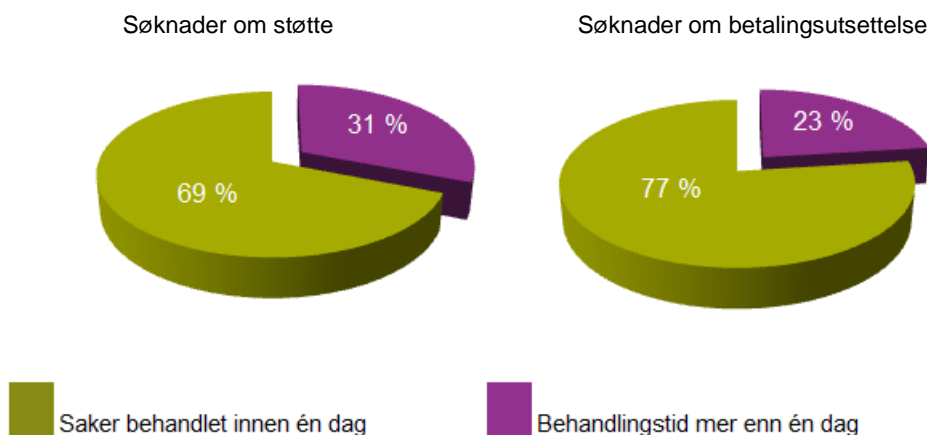
Det er viktig for kundene våre at vi når målene som er satt for behandlingstid av saker, og dette gjør vi gjennom å definere interne arbeidsmål for ulike perioder i året som understøtter de overordnede målene til behandlingstid. Hver uke vurderes oppnådde resultater mot mengde og type ubehandlede saker, 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. Parallelt, og sett i sammenheng med behandlingstiden av søknader, vurderes fortløpende også hvordan innkommende brev skal prioriteres som del av saksbehandlingen.

Mål for 2014 med tilknyttede resultater, samt årlige resultater fra 2011, framgår av tabellen under:

| Styringsparameter saksbehandlingstid og tilgjengelighet | Resultatmål 2014 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|--|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Tildeling: Gjennomsnittlig behandlingstid | Maksimalt 9 dager | 11 dager | 9 dager | 7 dager | 8 dager |
| Tildeling manuelle saker: Gjennomsnittlig behandlingstid | Maksimalt 24 dager | 31 dager | 25 dager | 20 dager | 23 dager |
| Betalingsutsettelse: Gjennomsnittlig behandlingstid | Maksimalt 9 dager | 7 dager | 4 dager | 6 dager | 7 dager |
| Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2013 ved likningskontroll i 2014. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales. | Minimal restanse ved likningskontroll | Iht. krav | Iht. krav | Iht. krav | Iht. krav |

Gjennomsnittlig behandlingstid for alle saker er et produkt av behandlingstiden for både manuelle og helmaskinelle saker (kurante saker). I 2014 ble over 380 000 tildelingssøknader og 153 000 søknader om betalingsutsettelse behandlet innen én dag⁷.

Andel søknader om betalingsutsettelse og støtte som ble behandlet innen én dag



Andelen saker med kort behandlingstid er stor. Det er saksbehandlingstiden for de manuelle sakene som ble en utfordring i 2014. Gjennomsnittlig behandlingstid for manuelle søknader om støtte endte på 31 dager, som er syv dager høyere enn resultatkravet. Dette er også årsaken til at samlet gjennomsnittlig behandlingstid endte på elleve dager, som er to dager lengre enn resultatkravet. Likevel opplevde kundene kun en kortere periode i oktober/ november at behandlingstiden var på mer enn seks uker for søknader om tildeling av støtte. Svartiden på brev var også lengre enn ønskelig i perioder, men brev det var viktig å få behandlet raskt fikk høy prioritet.

Årsaken til utfordringene Lånecassen har hatt i den manuelle saksbehandlingen i 2014 er sammensatt. Overordnet må dette sees i sammenheng med de store systemomleggingene de siste to årene, som har krevd mye av virksomheten. En forklaring er at planlagt saksbehandlingseffektivitet i nytt saksbehandlingssystem for tildelingsområdet, som ble driftssatt i 2013, ikke ble oppnådd fullt ut i fjor. Dessuten påvirket store restanser i ubehandlede saker og brevhenvelser ved inngangen til året, samt at systemene var utilgjengelige for saksbehandling i forbindelse med driftssetting av ny lånemodul, resultatene i negativ retning.

Det har vært arbeidet med å etablere «beste praksis» i bruk av det nye systemet, og feilrettinger og forbedringer i systemene ble prioritert. Dette bidro til å øke effektiviteten i behandlingen av saker. Lånecassen iverksatte i tillegg ekstra tiltak for å øke saksbehandlingsskapasiteten gjennom økt bruk av midlertidige ansettelser (jf. punkt 4.5.2.3), bruk av overtid og interne omdisponeringer. Det er også gjennomført en egen evaluering av forbedringstiltak på tildelingsområdet for å øke produktiviteten i saksbehandlingen.

Den samlede effekten av tiltakene bidro til at Lånecassen hadde en tilnærmet normal behandlingssituasjon ved utgangen av året, og antall ubehandlede saker ved utgangen av 2014 var lavere enn ved inngangen til året. Dette innebærer at Lånecassen behandlet flere saker i fjor enn inkomsten av saker.

Målene knyttet til behandling av betalingsutsettelser og rentefritak ble nådd. For å nå målet om at restansene skal være minimale ved likningskontrollen for rentefritakssaker, arbeider Lånecassen for at alle saker inkommet før 15. august skal være behandlet før likningskontrollen. I år klarte vi å behandle alle søknader inkommet før 1. september, som innebærer at restansen i antall ubehandlede saker ved likningskontrollen var minimal.

⁷ Behandlingstid i arbeidsflaten for lærestedene (AFL) er ikke iberegnet

På tilbakebetalingsområdet ble det i 2014 også gjort et viktig arbeid for å få kundene til å gjøre opp utestående gebyrer, og rutineene for fakturering og betaling av purregebyr ble lagt om i fjor. Endringen berørte spesielt 37 500 kunder, som hadde en ubetalt gebyrsaldo. Det ble iverksatt en rekke tiltak for å gi god informasjon om tilbakebetaling av skyldige gebyrer. Det var 882 kunder som hver skyldte Lånekassen over 5 000 kroner i gebyrer. Det ble etablert en egen gruppe i Lånekassen som fulgte opp disse kundene direkte. Det kom inn over 300 brev med søknad om sletting av gebyrer, som førte til hel eller delvis ettergivelse. Å få en opprydning i disse gebyrsakene var viktig for både Lånekassen og for kundene.

Lånekassen oppnådde også gode resultater knyttet til behandling av inkassosaker. Låntakere med oppsagt lån hadde ved årets utgang utestående gjeld på 4,7 milliarder kroner. Innkreivingsresultatet (som gjennomføres av Statens innkreivingsentral) for 2014 er 491,5 millioner kroner. Lånekassens interne mål er at innkreivd beløp for hele året skal være mer enn ti prosent av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. I 2014 ble 11 prosent av totalt utestående gjeld innfordret. Dette er en økning i innkreivd beløp på 128,1 millioner kroner sammenlignet med 2013. Hovedforklaringen til den store inntektsøkningen kan knyttes til skattemotregningen. En annen forklaring til inntektsøkningen er at det er tatt flere utleggstrekk i 2014 enn i 2013.

3.1.2. Tilgjengelighet

Om vi ikke lykkes med saksbehandlingen eller i kommunikasjonen vi har med våre kunder, gir dette seg utslag i kundenes behov for å kontakte oss på telefon og/eller gjennom elektroniske henvendelser.

Å nå målene er viktig for å yte god service overfor kundene, men også fordi resultatene på dette området kan være en «temperaturmåler» på om vi når andre virksomhetsmål. Målene knyttet til tilgjengelighet i 2014 ble nådd.

Mål for tilgjengelighet i 2014 med tilknyttede resultater, samt årlige resultater fra 2011 fremgår av tabellen under.

| Styringsparametere | Resultatmål 2014 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|---------------------------|--|---------------|---------------|---------------|-------------------|
| Telefonhenvendelser | Minimum 75 % av unike henvendelser besvares | 94 % | 97 % | 90 % | 92 % |
| Elektroniske henvendelser | Maksimalt 7 dager gjennomsnittlig svartid til 1. linje | 6 dager | 7 dager | 6 dager | ⁸ — |

3.1.2.1. Kommunikasjon og kundedialog

Med over én million kunder er det viktig at disse og potensielle kunder får korrekt og klar informasjon om rettigheter, plikter og muligheter, og at de har tilgang på god informasjon om Lånekassens tjenester. Det er også viktig at kundeadferden gjennom kommunikasjon styres mot effektiv selvbetjening, og at vi sikrer god kundeservice. Om vi ikke lykkes i dette arbeidet, vil det være krevende å nå målene knyttet til tilgjengelighet.

I 2014 ble det innført nye ordninger for 600 000 kunder i tilbakebetalingsfasen, som er en kundegruppe som i all hovedsak ikke har et aktivt forhold til Lånekassens informasjonskanaler. Dette skjedde parallelt med at om lag 400 000 kunder søker om støtte. I 2014 innførte Lånekassen månedlig faktura, forsinkelsesrente, avtalegiro, avvikling av mulighet for forskuddsbetaling, løpende fakturering

⁸ 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.

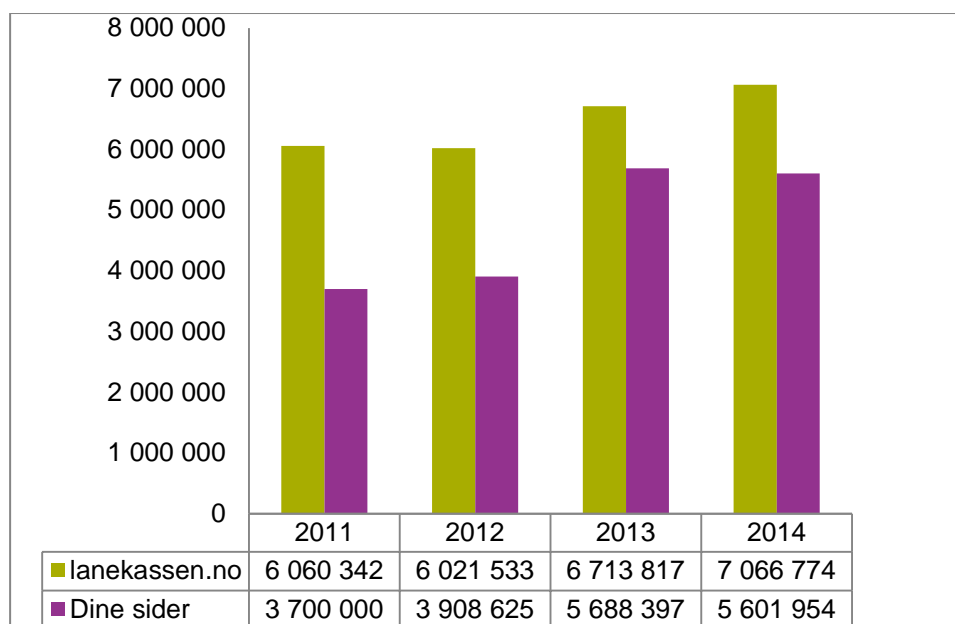
av gebyrer, med mer. De nye ordningene ble i kortform kommunisert med «enklere å betale tilbake, dyrere å betale for sent». At Lånkassen lyktes i kommunikasjonsarbeidet på dette området var viktig for å unngå store mengder henvendelser. En omfattende kommunikasjonsplan, inkludert et informasjonsbrev til alle tilbakebetalere som hovedtiltak, ble gjennomført for å informere kundene.

Informasjon fra blant annet kundeundersøkelse, nettanalyser, analyser av henvendelser og kunders handlinger viser at de fleste kundene fikk med seg budskapene om endringene i ordningene våre, slik vi anmodet dem til gjennom kampanjer og kommunikasjonstiltak. Mange kunder fikk kjennskap til endringene gjennom informasjonsbrevet og e-poster fra oss, om lag 60 prosent fikk informasjon fra Dine sider. Innsalg i media førte til saker med bred dekning, deriblant på NRK Dagsrevyen og VG. Hele 35 prosent av respondentene i en kundeundersøkelse vi gjennomførte i juli oppga media som kilde til kunnskap om de nye ordningene.

Lånkassen.no med Dine sider er Lånkassens hovedkanal for informasjon og selvbetjening. I 2014 hadde Lånkassen over syv millioner besøk på lånkassen.no, mot 6,7 millioner året før, og 5,6 millioner innlogginger til Dine sider, som er om lag uendret fra året før. Lånkassen hadde 520 911 telefonanrop, hvorav 285 242 kom fra unike numre. Vi mottok underkant av 150 000 e-henvendelser, og 14 000 kunder møtte personlig opp ved et av kontorene våre i 2014.

Det økte besøkstallet på lånkassen.no skyldes blant annet kundenes søk om informasjon om de nye ordningene for tilbakebetalerne. I 2014 hadde fanen for tilbakebetaling på lånkassen.no 155 000 flere besøk enn i 2013, en økning på hele 192 prosent. Mange av besøkene kom fra lenker i informasjonsbrevet vi sendte til alle kunder som er i en tilbakebetalingsfase. Bevegelsene på nettet viser at majoriteten av de som søkte mer informasjon, fant det de lette etter på våre nettsider.

Besøkstall på lånkassen.no og innlogginger på Dine sider⁹



Vi gjennomførte en kampanje for bruk av avtalegiro, og ser at vi påvirker kundenes adferd med god veiledning om ønskede løsninger. I løpet av siste halvår har over 140 000 av kundene våre tatt i bruk avtalegiro. Denne antas at denne betalingsmåten forebygger mislighold og gir kundene et forenklet kundeforhold til oss, samt at Lånkassen får lavere kostnader. Vi ser også at informasjon om bruk av elektronisk signering med BankID for kunder over 18 år, som ble innført i 2013, bidrar til at dette stadig

⁹ Tallene for Dine sider er ikke helt sammenlignbar for alle årene, da tellemåten ble endret fra og med 2013. Endringen i den relative forskjellen mellom lånkassen.no og Dine sider kan skyldes dette.

tas mer i bruk. Ved utgangen av 2013 benyttet 84 prosent av kunder med mulighet til å signere gjeldsbrevene elektronisk denne løsningen. I løpet av 2014 hadde denne andelen steget til 90 prosent.

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

3.2.1. Effektivitet

Andelen kurans er en viktig faktor for den samlede effektiviteten. I tillegg har kuransprosenten stor betydning for den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fordi kurante søknader normalt blir behandlet innen én dag.

Tabellen under viser resultater fra 2011 til 2014:

| Styringsparametere for produktivitet | Resultatmål 2014 | Resultat 2014 | Resultat 2013 | Resultat 2012 | Resultat 2011 |
|--------------------------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Kurans for tilbakebetaling | Minimum 55 % | 58 % | 57 % | 52 % | 43 % |
| Kurans for tildeling | Minimum 63 % | 64 % | 63 % | 64 % | 64 % |

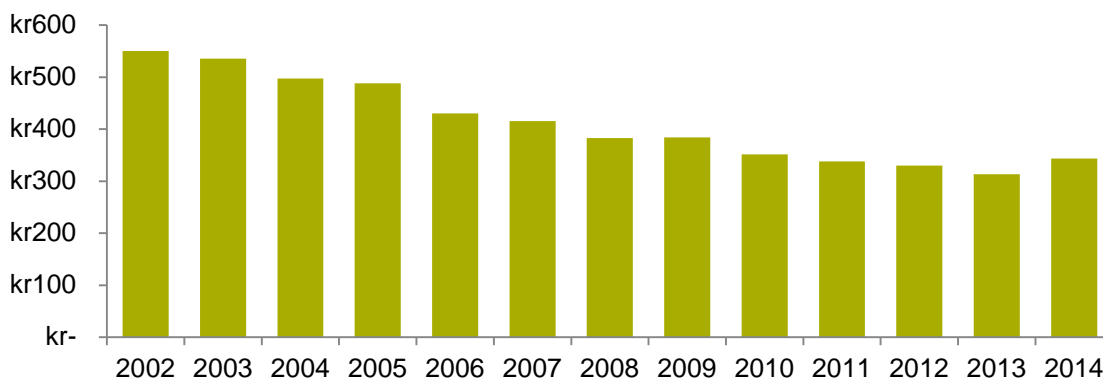
Effektivitetsmålene for 2014 ble nådd. Kuransprosenten på tildelingsområdet har etter innføring av Modulis vært stabil. I 2014 økte den med ett prosentpoeng sammenlignet med 2013. I 2014 har vi blant annet automatisert behandlingen av saker der det foreligger forsinkelse i kundenes studiepoengsproduksjon, slik at en del avslag på søknader kan gjøres helmaskinelt. I tillegg har vi automatisert en del andre kuranskontroller som tidligere har krevd gjennomgang av saksbehandler.

Også på tilbakebetalingsområdet har kuransprosenten økt med ett prosentpoeng fra året før, og i forhold til resultatkravet ble dette overoppfyllt med tre prosentpoeng. Nye ordninger ble i 2014 innført for kunder som er i en tilbakebetalingsfase (se punkt 3.1.2), og vi var spente på hvordan dette ville gi seg utslag i kuransen. Det har vært viktig for Lånekassen å tilrettelegge for at kundene i størst mulig grad skulle respondere på endringene på en hensiktsmessig og effektiv måte. Det gode resultatet for 2014 kan forklares med en økning i kundenes bruk av nettsøknad og en økning i kuransen for rentefritakssaker. I tillegg er noen kuranskontroller, som tidligere har krevd gjennomgang av en saksbehandler, blitt automatisert. Resultatene for tilbakebetalingssakene viser at kommunikasjonsarbeidet har hatt effekt, og at innføringen av nytt lånesystem med tilknyttede nye ordninger for våre tilbakebetalere har vært godt håndtert.

Høy grad av helmaskinell behandling har vært viktig for oppnådd effektivitet i 2014, og Lånekassen har nådd målene som er satt for dette. Et annet parameter som kan bidra til å belyse effektiviteten i Lånekassen er «driftsbudsjettet per kunde». Utviklingen på dette vises i figuren under.



Driftsbudsjett per kunde (i 2014-kroner)



Lånekassen har effektivisert driften gjennom et målrettet arbeid som har pågått i mange år. Virksomheten har blant annet egenfinansiert moderniseringsprogrammet LØFT med over 40 prosent som følge av virksomhetens effektiviseringsarbeid (se punkt 3.3).

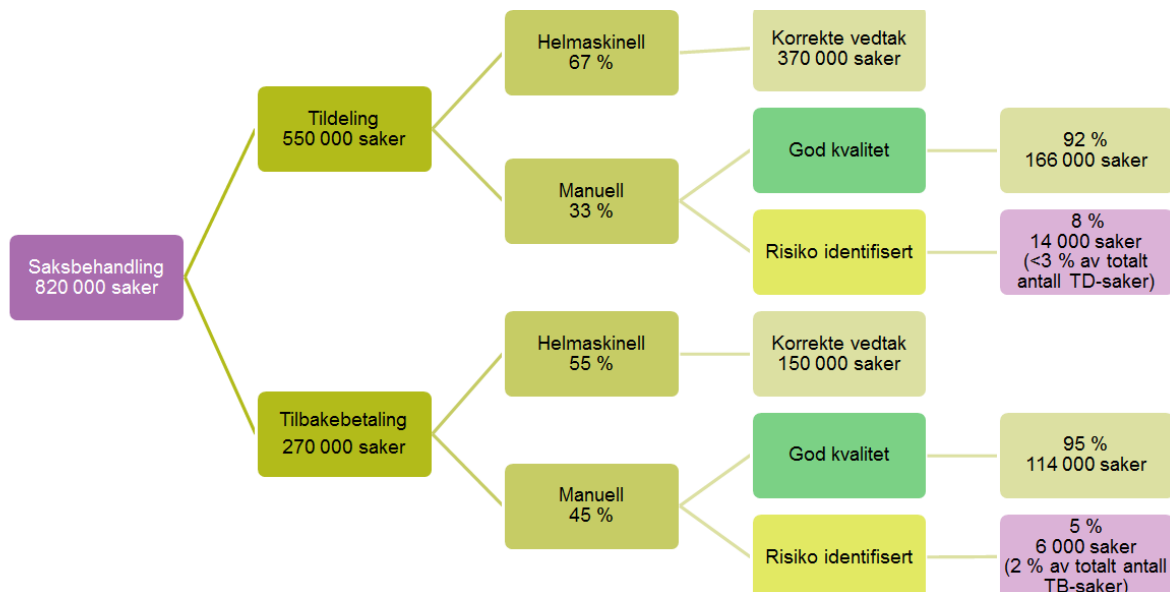
Om vi ser på utviklingen fra 2013 til 2014 isolert sett, øker kostnaden per kunde. Dette er imidlertid som ventet. I 2014 økte Lånekassens forvaltningskostnader av IKT-systemene. Lånekassens driftsbudsjett for 2014 ble derfor også styrket som følge av dette. Videre har innføringen av de nye ordningene på tilbakebetalingsområdet (bl.a. månedlig forfall) økt Lånekassens kostnader som følge av økte banktransaksjonskostnader og porto-, print- og konvolutteringskostnader. Disse kostnadsøkningene var vi også kjent med at ville komme i fjor, og Lånekassen ble derfor i budsjettet for 2014 kompensert for dette. En utfordring som ikke på samme måte var planlagt i forkant, var behovet for større ressursbruk i den manuelle saksbehandlingen (se punkt 3.1.1).

Samlet sett vurderer vi at ressursbruken i virksomheten har vært hensiktsmessig, og at Lånekassen drifter og videreutvikler virksomheten på en effektiv måte. Framover er det imidlertid viktig å ha stor oppmerksomhet på fortsatt økt kurans og økt produktivitet i den manuelle saksbehandlingen.

3.2.2. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler

Lånekassens styring og internkontroll sikrer at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler. Lånekassen har gode rutiner for løpende vurdering og iverksetting av nye tiltak, både av teknisk, funksjonell og informasjonsmessig art, for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med regelverket. Basert på risikovurderingen av kvalitet i saksbehandlingen, har Lånekassen et grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede saker¹⁰ som vurderes å ha god kvalitet og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.

¹⁰ Antall saker (820 000) er et uttrykk for ferdigbehandlede saker inkludert 1 600 ferdigbehandlede fastrentesaker. I øvrige deler av rapporten benyttes inkomstregistrerte saker. Fastrentevolumer er ikke inkludert i totaltallet for antall tilbakebetalings saker i øvrige deler av årsrapporten. Dette innebærer at også andelen helmaskinelt og manuelt behandlede saker 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. Tilsvarende er likningskontroll for rentefritak og ettergivelse holdt utenfor i saksvolumet for tilbakebetaling.



Over 520 000 av om lag 820 000 saker behandlet i 2014 er helmaskinelt behandlet. Kvaliteten på disse sakene vurderes som meget god, både med hensyn til informasjonen som ligger til grunn for behandlingen og selve saksbehandlingen. Også den manuelle saksbehandlingen vurderes som god. Innenfor enkelte områder er det imidlertid noe høyere risiko for manglende kvalitet. Dette gjelder om lag 14 000 saker på tildelingsområdet og om lag 6 000 saker på tilbakebetalingsområdet. Sett i lys av det totale saksomfanget utgjør ikke disse sakstypene mer enn fem prosent av alle tilbakebetalingssakene og mindre enn tre prosent av alle tildelingssakene (se boksene helt til høyre i figuren over).

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

I 2014 (og året før) har kvalitetsarbeidet vært nært knyttet til de store endringene i systemene. Ansatte er gitt god opplæring i bruken av de nye systemene. Mye ressurser er brukt i arbeidet med testing, og stor oppmerksomhet har vært rettet mot gjennomføring av ryddejobber i forkant av de store produksjonssettingene for å forebygge feil og mangler. Det har vært tett oppfølging av feilsituasjoner i driftsfasen.

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

3.2.2.1. Klagesaker

Lånecassen oversendte rapport om utviklingen av klagesaker til departementet 15.10.2014. I tabellen under vises antall klagesaker og antall saker hvor kunden fikk medhold i Klagenemnda fra 2010 til 2014.

| Tabell klagesaker | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|------|------|------|------|------|
| Antall behandlede saker i Klagenemnda | 187 | 251 | 365 | 354 | 321 |
| Antall saker kunden fikk medhold av saker i Klagenemnda | 16 | 15 | 20 | 16 | 23 |

Det er færre saker i 2014 enn i de foregående årene. Ser man derimot på andelen saker hvor kunden har fått medhold i Klagenemnda, øker denne andelen fra seks prosent i 2013 til 8,6 prosent i 2014.

I flere av medholdssakene med dissens har Lånekassen ikke endret praksis, men oversendt forslag til departementet med anbefaling om presisering av forskriftens ordlyd slik at den tolkning som er grunnlag for langvarig forvaltningspraksis blir tydelig forankret i regelens ordlyd. I noen saker har imidlertid Lånekassen endret praksis som følge av Klagenemndas vedtak.

Lånekassen har ikke funnet noen åpenbare eller sikre årsakssammenhenger til nedgangen av klagesaker i 2014, eller til svingningene innenfor de ulike saksområdene over tid.

Lånekassen vil gjennomføre en nærmere analyse av klagesakene i et fem års perspektiv i forbindelse med rapportering til KD 15.10.2015.

3.2.2.2. Kontroller

Faste kontroller

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll og sluttkontroll av alle utlandssaker i og utenfor Norden 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 saker med avvik er stabilt lavt og alvorlighetsgraden er moderat. Antallet alvorlige misligholdssaker har gått vesentlig ned sammenliknet med situasjonen før de faste kontrollene ble innført.

Én sak er anmeldt, og kunden ble dømt for dokumentfalsk i 2014.

Stikkprøvekontroller

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak på ordninger (sakstyper) med relativt lavt volum. I 2014 ble det gjennomført en stikkprøvekontroll av 210 manuelle saker fra undervisningsåret 2013–2014. I denne kontrollen kom det opp saker fra alle saksområder. Stikkprøvekontrollen sannsynliggjør at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Kvalitetsavvik brukes som eksempler i opplæringen av regelverk for saksbehandlere og kundebehandlere.

I tillegg har Lånekassen i 2014 gjennomført en kontroll av porteføljen som er utkontraktert til Statens innkrevingsentral (SI). Lånekassen har kontrollert om saksbehandling av rettslige og utenrettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og avskrivning av foreldede renter er i samsvar med tilbakebetalingsforskriften og samarbeidsavtalen. Kontrollen viser at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet.

Lånekassen gjennomfører også kontroll av enkeltsaker som følge av tips fra publikum.

Stikkprøvekontrollene understøtter vurderingen om at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. I kontrollene finner vi noen tilfeller av feilbehandling eller mangelfull informasjon til kundene. I disse tilfellene settes det i verk tiltak for å unngå at liknende feil gjentas. Dette kan blant annet være tiltak i form av kompetanseheving hos de ansatte og vurdering av om rutiner og instruksjoner er tilstrekkelig klart utformet.

3.2.2.3. Risikostyring for å sikre god forvaltning av studiestøtteordningene

Lånekassen gjennomfører en systematisk vurdering av alle ordningene (sakstypene) for å klarlegge om de tiltakene som allerede er iverksatt i forvaltningen er tilstrekkelige for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler, og at informasjonen som ligger til grunn for vedtakene er av god kvalitet. Nye tiltak iverksettes på områder der det anses nødvendig.

Lånekassen har redegjort for de faste tiltakene som er en del av ordinær forvaltning i årsrapport for 2012 og 2013. De ulike tiltakene blir derfor ikke omtalt nærmere i denne årsrapporten.

Hovedkonklusjonen ved risikogjennomgangen er at kvaliteten i saksbehandlingen er god, både for maskinelle og manuelle saker. Avvik som har oppstått er rettet og det er iverksatt tiltak for å redusere risikoen for fremtidige avvik.

3.2.2.4. Avvik

I 2014 har vi hatt noen få avvik i saksbehandlingen der det har vært nødvendig å rette vedtakene til kundene. Alle avvik som er oppdaget har medført retting og arbeid for å identifisere årsaken til feilen. Det er gjennomført prosesser for å sikre læring både i Lånekassen og hos våre samarbeidsparter.

Det ble avdekket flere situasjoner der læresteder har rapportert inn feil eller manglende opplysninger til Lånekassen som har medført uriktige vedtak. Hovedårsaken til feilene var manglende kunnskap ved lærestedene om hva som er riktig dokumentasjon. Lånekassen har hatt tett dialog med lærestedene og gitt ny opplæring.

Det ble avdekket to feil i hvilke opplysninger som ble overført fra Skatteetaten ved behovsprøving etter tildelingsforskriften (tredje del). Feilene er rettet og kundene har fått korrekte vedtak. Tiltak er iverksatt for å sikre at datauttrekket fra Skatteetaten skal være i samsvar med spesifikasjonene til Lånekassen.

På grunn av en programmeringsfeil i forbindelse med utsending av vedtak om oppsigelse i april 2014, var det en del kunder som ikke fikk vedtaksbrevet om oppsigelse. Det ble likevel iverksatt innkrevningstiltak for noen av disse. Lånekassen vurderte at vedtaket om oppsigelse var gyldig til tross for manglende utsending av vedtaksbrev. Konklusjonen også forelagt Statens Innkrevingsentral som var enige i Lånekassens faglig vurdering. Saken er tatt opp med leverandøren for å sikre bedre kontrollrutiner.

I tillegg til de avvikene som er omtalt ovenfor har det vært flere mindre feil som har medført kvalitetsbrist i saksbehandlingen for enkelte kunder. Slike feil blir rettet fortløpende, slik at resultatet blir riktig for den enkelte kunde.

3.3. Utvikling

Lånekassen har vært i en moderniseringsprosess, LØFT, som omfatter både forbedret kundediolog, 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). Utsiftingen av IKT-systemene ble påbegynt i 2007, og den siste store produksjonssettingen ble gjennomført i 2014. Det gamle systemet LIS ble slått av, og det nye systemet Modulis ble overført til forvaltning i linja.

Gartner Norge AS gjennomførte en evaluering av LØFT-programmet ved årsskiftet 2014-2015. Evalueringen omfatter perioden 2004 til 2014. Gartner oppsummerer med bl.a. følgende: «Ved programmets avslutning medio 2014 kan vi konkludere med at målsetningen om å realisere kjernelånekassen er nådd. Det er gjennomført en reduksjon av oppgaver som Lånekassen selv utfører, antall ansatte er redusert og kravet om egenfinansiering er innfridd. Videre er det utviklet en ny IT-løsning som er robust og vedlikeholdbar og som danner grunnlaget for ytterligere gevinstrealisering ved videre digitalisering av Lånekassens funksjoner. Programmet er avsluttet i henhold til siste gjeldende plan, både med hensyn på kostnader, kvalitet og tid».

Riksrevisjonene skriver i Riksrevisjonens rapport om den årlige revisjon og kontroll for budsjettåret 2013 (Dokument 1, oktober 2014) om moderniseringsprogrammet: «Riksrevisjonen har gjennomført en kontroll av prosjektets styring og departementets oppfølging. Det er ikke avdekket vesentlige svakheter, feil eller mangler.»

Styringsdokumentet for fornyelsen ble revidert i 2014. Den siste hovedleveransen (låneforvaltning), som er omtalt som hovedleveranse 3 (HL 3), ble driftssatt sommeren 2014. Hovedleveranse 4 (HL 4), hvor nye Dine sider og datavarehus inngår, vil avsluttes i 2015. Det vil også gjennomføres systemforbedringer i LØFT i 2015.

Departementet mottar egne statusrapporter for LØFT som gir en oversikt over budsjett, prognoser og resultater.

| Mål | Styringsparameter | Resultatmål | Status |
|---|-------------------|--|----------------------------|
| Moderniseringsarbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer. | Kostnad | Kostnader skal følge budsjett. | Iht. styringsdokument 2.81 |
| | Finansiering | Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan. | Iht. styringsdokument 2.81 |
| | Kvalitet | Leveranser skal tilfredsstillende krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen. | Iht. styringsdokument 2.81 |
| | Tid | Framdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan. | Iht. styringsdokument 2.81 |

3.3.1. Kostnader og finansiering

| | Sum hittil | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|--------------------------------|------------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| Lønn og godtgjørelser | 62,4 | 9,4 | 8,4 | 9,1 | 8,9 | 7,1 | 7,0 | 7,4 | 5,1 |
| Varer og tjenester | 726,9 | 70,6 | 121,3 | 149,9 | 101,5 | 94,1 | 82,2 | 80,7 | 26,6 |
| Sum LØFT – utviklingskostnader | 789,3 | 80,0 | 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, 2014-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2014-budsjettet besto egenfinansieringen av intern ressursbruk (lønnsmidler over kap. 2410, post 01).

| | Sum hittil | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|-------------------------|------------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| Egenfinansiering | 330,2 | 1,4 | 8,4 | 9,1 | 69,7 | 63,3 | 61,2 | 58,9 | 58,2 |
| Tilleggsbevilgning | 459,1 | 78,6 | 121,3 | 149,9 | 40,7 | 37,8 | 28,0 | 2,8 | 0,0 |
| Sum LØFT – finansiering | 789,3 | 80,0 | 129,7 | 159,0 | 110,4 | 101,1 | 89,2 | 61,7 | 58,2 |

mill.kr

3.3.2. Kvalitet

Kvaliteten har vært god i leveransene i LØFT. Samtidig, og som ledd i det avsluttende arbeidet med LØFT-programmet, gjennomføres det tiltak for å øke effektiviteten i den manuelle saksbehandlingen.

3.3.3. Tid

Alle leveranser i LØFT har blitt levert iht. gjeldende tidsplaner i 2014, jf. gjeldende styringsdokument (versjon 2.81).

3.4. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene

| Mål | Styringsparameter | Resultatmål |
|--|--|--|
| Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene, slik at formålet med utdanningsstøtteleven oppnås. | Faglige vurderinger og innspill | Lånekassen skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteleven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også ev. effekter for tilgrensende regelverk belyses. |
| | | Lånekassen skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten. |
| | | Lånekassen 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. |
| | Lånekassen skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. oktober 2013 til 30. september 2014. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene. | |
| | Oppdrag fra KD | Lånekassen skal på forespørsel fra KD gi svar på bestillinger og herunder foreta utredningsarbeid. |

Det kommer relativt mange nye regler for kundene i 2015. Det vises til statsbudsjettet for 2015 for nærmere informasjon om dette. Dette har krevd ressurser til utvikling av systemløsninger gjennom høsten 2014, som også vil pågå i 2015. Som en normal del av slike endringer forgår det også et omfattende forskrifts- og merknadsarbeid, samt kommunikasjonsplanlegging og opplæring av saksbehandlere og kundebehandlere.

Lånekassen har gjennomført planlagte aktiviteter i regelprosessen i 2014. Lånekassen har fremmet forslag til forskriftsendringer for 2016 både på tildeling og tilbakebetaling.

Lånekassen har i samarbeid med KD jobbet videre med endringer av innhentingsforskriften og endring av utdanningsstøtteleven 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 utgitt publikasjonen «Lånekassen 2013».

Lånekassen rapporterer fortløpende om virkningen av endring i regelverk for 2013–2014 og resultater ved nyinnførte ordninger ved faglige dialogmøter med KD. Lånekassen har utarbeidet en egen rapport til KD som beskriver erfaringer med hvordan regler innført i undervisningsåret 2013–2014 og tilbakebetaling 2014 har fungert. Rapporten oversendes departementet innen fristen 15.03.2015.

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 80 bestillinger vedrørende støtteordningene (utover det som er besvart i de faste budsjett rundene). Flere av disse bestillingene er større arbeid med beregninger av økonomiske konsekvenser av forslag til forskriftsendringer. I tillegg er det besvart om lag 120 eksterne henvendelser knyttet til beregninger, statistikk og analyser vedrørende støtteordningene.

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 prinsippene som er fastsatt i økonomireglementet.

Internkontrollsystemet vårt skal videre både bidra til at uønskede hendelser ikke inntreffer, og gjøre oss i stand til effektivt å gjenopprette normal drift og begrense skaden dersom en uønsket hendelse skulle skje. Arbeidet med sikkerhet og beredskap, risikostyring på ulike nivåer og vårt system for internkontroll er vevd sammen og integrert i styringen av virksomheten. Det brukes av ledere og medarbeidere og er tilgjengelig på Lånekassens intranett.

Vi har her valgt å trekke fram Lånekassens arbeid med langsiktige mål, som har hatt stor oppmerksomhet i virksomheten i 2013 og 2014. I tråd med føringer i tildelingsbrevet vil vi også kort redegjøre for Lånekassens risikostyring og arbeid med sikkerhet og beredskap. Måten vi har arbeidet med å øke antallet lærlinger i statsforvaltningen omtales i punktet om personalmessige forhold.

I tillegg er det i brev av 12. november fra Kunnskapsdepartementet bedt om at det under dette kapitlet rapporteres på arbeidet med tidstyver, samt redegjørelsesplikten vi har etter likestillingsloven, diskrimineringsloven om etnisitet, diskrimineringsloven om seksuell orientering og diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. Sistnevnte er inkludert under punktet om personalmessige forhold.

4.1. Strategiprosess

Det ble det startet en strategiprosess i 2013, som resulterte i at styret vedtok ny strategi – Lånekassen 2020 – i juni 2014.

Strategiprosessen ble gjennomført av ledergruppen med støtte i et strategiprojekt som bisto ledelsen i analyser og med prosessen. Det var behov for ny strategi ettersom LØFT gikk mot slutten, og som følge av at den gamle hovedstrategien «digitalt førstevalg» i hovedsak var realisert.

Strategiprosessen ble delt inn i to faser. Den første fasen, analysefasen, resulterte i en omfattende intern- og eksternanalyse og en overordnet SWOT-analyse (analyse av styrker, svakheter, muligheter, trusler). På bakgrunn av analysen, ble det i andre fase utarbeidet forslag til mål og strategier. Alle medarbeidere har vært involvert i prosessen, og det har vært løpende dialog med hovedtillitsvalgte. Prosessen ga også mange innspill til tiltak.

Fra høsten 2014 har det vært arbeidet med resultatmål for 2020 med tilknyttede tiltak og vurderinger av kritiske suksessfaktorer og risiko. Lånekassens egne resultatmål for 2020 vil besluttes i mars 2015.

4.2. Risikostyring

Lånekassen har jobbet systematisk for å etablere helhetlige og virksomhetsomfattende risikovurderinger. Risikovurderingene benyttes av styret, 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.

Risikostyring er integrert i Lånekassens mål- og resultatstyring. 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. Det gjennomføres også egne risikovurderinger i prosjekter og av større tiltak. LØFT-programmet gjennomfører usikkerhetsanalyser, samt løpende risikovurderinger (fremkommer i månedsrapporteringen).

Ved starten av 2014 ble dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur vurdert som en risikofaktor det var viktig for Lånekassen å få adressert. Det var særlig kombinasjonen av fare for ustabilitet i infrastrukturen og feil knyttet til driftssetting av lånemodulen i Modulis (HL 3) som gjorde at dette området ble vurdert som en risiko. Det ble besluttet å skifte leverandør for IT-infrastruktur, og tiltaket har gitt god effekt.

Vår største utfordring i 2014 ble derimot for lang saksbehandlingstid. Risiko for dette var identifisert både i virksomhetsplanprosessen og i en egen usikkerhetsanalyse i LØFT-programmet. Som følge av at denne risikoen inntraff, ble flere tiltak iverksatt, som omtalt under punkt 3.1.1.

Risikovurderinger benyttes også for langsiktig planlegging, som for å vurdere risiko for manglende måloppnåelse i et flerårig perspektiv. Noen av utfordringene vi ser framover er omtalt under kap. 5.

4.3. Sikkerhet og beredskap

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 har stor oppmerksomhet.

4.3.1.1. ROS-analyse

Lånekassen gjennomfører risiko- og sårbarhetsvurderinger som en integrert del av virksomhetsstyringen. Årshjulet definerer når aktivitetene skal gjennomføres og at tiltak som kommer fra analysen er med i budsjettbehandlingen og videre inn i disponeringsskrivene. I 2013 gjennomførte Lånekassen en helhetlig risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS). Analysen ble oppdatert i 2014 og tar utgangspunkt i fire områder:

- fysisk sikkerhet (sikring)
- HMS
- informasjonssikkerhet
- økonomi- og låneforvaltning

I 2014 har det særlig vært prioritert tiltak innenfor økonomi- og låneforvaltning for å sikre at skifte av lånesystem ble gjennomført på en forsvarlig måte. Før skiftet var det betydelig oppmerksomhet knyttet til å avstemme det gamle lånesystemet i LIS. Etter at nytt lånesystem i Modulis ble satt i produksjon har oppfølging av driften og spesielt avstemming per måned vært vektlagt.

Videre har det vært vurderinger og tiltak knyttet til fysisk sikkerhet, HMS og informasjonssikkerhet. Blant annet har det vært aktiviteter for å ytterligere trygge ekspedisjonsområdene våre og å øke brannsikkerheten i våre lokaler. Vi har også gjort et løft på tekniske sikringstiltak i IT-infrastrukturen, og etablert samarbeid om sikkerhetsvarslinger med ledende miljøer på informasjonssikkerhet i Norge.

4.3.1.2. Kriseøvelse

Det ble gjennomført en kriseøvelse med Lånekassens ledelse i desember 2014. Øvelsen ble evaluert og handlingsplan for oppfølging av tiltak er utarbeidet.

4.3.1.3. Informasjonssikkerhet

Lånekassen har etablert et styringssystem for informasjonssikkerhet (SSIS) som er integrert i vårt internkontrollsystem. Styringssystemet er basert på ISO27001 som legger opp til kontinuerlig forbedring av sikkerhetsarbeidet. Risikostyring er en sentral komponent i styringssystemet og sørger for prioritering av sikringstiltak slik at tiltakene gir størst mulig effekt, og at risikonivået holdes innenfor et akseptabelt nivå. Lånekassen gjennomfører årlige risikovurderinger på informasjonssikkerhetsområdet i alle avdelinger, sist gang i september 2014.

4.4. Tidstyver

Lånekassen foreslo i egen rapportering av 1. september 2014 forenklinger av regelverk som vi mener kan føre til en mer effektiv forvaltning. I tillegg har Lånekassen gjennom 2014 jobbet med å identifisere egne tidstyver og iverksette tiltak for å effektivisere intern drift.

Å effektivisere egen drift har vært en grunnleggende tankegang i Lånekassen i mange år. Gjennom egenfinansieringen av LØFT-programmet har Lånekassen i en årrekke sett på tiltak som kan effektivisere, forenkle og forbedre kundenes opplevelse av møtet med oss. LØFT-programmet går mot en avslutning, men verdiene som ligger i regjeringens tidstyvprosjekt vil fortsatt være forankret i Lånekassens arbeid i årene framover. Dette gjør seg spesielt tydelig i vår strategi mot 2020, som ble vedtatt i 2014.

Av strategien framgår det at vi skal «effektivisere driften for å finansiere utvikling» og at vi skal «forenkle for å forbedre». Hele virksomheten har vært involvert i arbeidet med strategien, både i utarbeidelsen av selve strategien, og i etterkant med hvordan vi skal klare å nå målene vi har satt oss. I årsskiftet 2013–2014 ble det, som del av strategiarbeidet, samlet inn innspill fra ansatte om hvordan Lånekassen kan jobbe mer effektivt. Noen av forslagene ble sendt Kunnskapsdepartementet 1. september 2014, men de fleste forslagene følges opp internt i Lånekassen. Gjennomføring av tiltak for å bedre arbeidsprosesser og frigjøre tid kjennetegner alle ledd i organisasjonen, og er et område vi vil fortsette å jobbe systematisk med i årene som kommer.

På bakgrunn av arbeidet beskrevet over har vi i 2014 identifisert tidstyver innenfor mange områder. Enkelte områder trekkes fram i avsnittene under.

4.4.1. Kommunikasjon

Som det framgår av punkt 3.1.2.1 er kommunikasjonsarbeidet svært viktig for å nå ut med våre budskap til over én million kunder. Lånekassen anser det som en tidstyv både for oss og kundene at en kunde kontakter oss flere ganger om det samme. Manuelle henvendelser er ressurskrevende. Lånekassen arbeider derfor målrettet for at kunden skal få riktig og god informasjon ved første henvendelse. I dette ligger at kunden skal oppleve at kommunikasjon er lett å finne, lett å forstå og at selvbetjeningen er lett å få til. Videre vet vi at uklar informasjon og lite brukervennlig selvbetjening medfører flere henvendelser enn nødvendig.

Lånekassen jobber derfor med klart språk i alle kanaler og med videreutvikling av gode selvbetjeningsløsninger, slik at kunden selv finner informasjonen de trenger og får til det de de trenger å gjøre i sitt kundeforhold. I 2014 startet utviklingen av nye Dine sider, som er Lånekassens selvbetjeningsløsning. Løsningen har som mål at kunden skal gjøre mest mulig selv og få en god brukeropplevelse. Videre skal den bidra positivt inn i saks- og kundebehandlingen ved at den støtter saksbehandlingssystemet på en god måte.

Lånekassen analyserer fortløpende trafikken på nettsidene og tema som vi får manuelle henvendelser på. Analysen gir informasjon til arbeidet med å forbedre, planlegge og justere kommunikasjonen til kundene. Forbedret informasjon bidrar til å redusere henvendelser, som igjen er fjerning av tidstyver.

4.4.2. Teknologi og systemforbedringer

Høy tilgjengelighet på Lånekassens IT-systemer og underliggende infrastruktur er en nødvendig forutsetning for oppnåelse av Lånekassens mål. At Lånekassen sikrer tilstrekkelig brukeropplevd stabilitet på IKT-tjenestene, både eksternt for kunder og samarbeidspartnere, samt internt for Lånekassens ansatte, har derfor høy prioritet.

I 2014 inngikk Lånekassen ny driftsavtale for IT-infrastruktur og for driften av saksbehandlingssystemet Modulis. Dette har gitt økt driftsstabilitet og tilgjengelighet til systemene, og tilgjengeligheten har i 2014 vært nær 100 prosent.

Det er også tatt i bruk administrative systemløsninger som bidrar til at støtteprosesser i virksomheten blir mer effektive.

For å øke automatiseringsgraden som gjelder delstudier i utlandet, har vi i 2014 utvidet innhenting av informasjon fra FS (felles studieadministrative systemer). Effekten vil ytterligere forsterkes i 2015 når vi får implementert automatisert bruk av disse dataene i saksbehandlersystemet Modulis.

At systemene legger til rette for effektiv saksbehandling er videre viktig for effektiviteten. Som omtalt har det vært utfordringer knyttet til produktiviteten i den manuelle saksbehandlingen, jf. punkt 3.1.1. Det er driftssatt flere systemforbedringer i 2014, som bidrar til at saksbehandlingen kan utføres mer effektivt. Denne typen systemforbedringer er viktig å få gjennomført da tungvinte arbeidsmåter og prosesser i saksbehandlingen er tidstyver.

4.4.3. Organisasjonstilpasninger og arbeidsprosesser

I 2014 har Lånekassen innført flere organisasjonsendringer for å sikre klare roller og ansvar, effektiv ressursbruk og god flyt av informasjon. Forvaltningen av Lånekassens nye saksbehandlingssystem ble i 2014 flyttet fra LØFT-prosjektet til linjeorganisasjonen, og Lånekassen har gjort viktige tilpasninger for å sikre at virksomheten har effektiv og god forvaltning av systemene. IT-brukerstøtte ble også tatt inn i egenregi i 2014, noe som har bidratt til at ansatte får en bedre og raskere oppfølging når problemer oppstår.

Det er i 2014 etablert ulike miljøer med spisskompetanse på syv ulike fagområder (produkteierskap) for å sikre tydeligere prioriteringer av feilrettinger og videreutvikling i systemene. I tillegg har vi opprettet ulike nettverk for å få spre beste praksis og sikre lik oppgaveutførelse.

4.5. Personalmessige forhold

4.5.1. Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. 21. november 2014 signerte partene i Lånekassen ny IA-avtale for perioden 2014–2018. I planen vil de tre delmålene i den sentrale IA-avtalen bli konkretisert med aktivitetsmål og tiltak.

4.5.1.1. Redusere sykefraværet

Lånekassen arbeider for et lavt sykefravær og har i de senere årene hatt en klar nedgang i fraværet. I 2014 var sykefraværet på 4,7 prosent. Dette omfatter både egenmeldt og sykemeldt fravær.

Lånekassens eget mål for 2014 på området var at fraværet ikke skulle overstige 5,0 prosent. Selv om dette er en mindre oppgang fra 2013, har Lånekassen med dette resultatet beholdt et lavt nivå og nådd målet som var satt.

Oppmerksomhet på det forebyggende arbeidet og god oppfølging av de sykemeldte har bidradd til positive resultater i 2014.

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 mulig kan fortsette i arbeid. Det er derfor lav terskel for tilrettelegging, og nødvendige tiltak igangsettes etter behov.

Det er en etablert praksis 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 være en tilretteleggende arbeidsplass, og nedsatt funksjonsevne skal ikke oppfattes som et hinder for å søke seg til virksomheten. Blant annet synliggjør vi i stillingsannonserne våre at vi ønsker søkere fra denne gruppen. Det ble i 2014 gjort noe tilrettelegging for ansatte med spesielle behov, blant annet har Lånekassen hatt to personer inne på tiltaksplasser.

4.5.1.3. Avgangsalder og turnover

Lånekassen ønsker å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. I 2014 valgte ni ansatte i Lånekassen å gå av med pensjon. Gjennomsnittlig pensjoneringsalder har i de senere år vært relativt stabilt og i 2014 er den 65,4 år.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Antall pensjoneringer | 6 | 7 | 14 | 9 |
| Gjennomsnittlig pensjoneringsalder | 66,1 | 65,1 | 66,5 | 65,4 |

Gjennom å tilpasse oppgaver og stillingsandel gir Lånekassen ansatte som selv aktivt ønsker å bidra i virksomheten, mulighet til å stå lenge i arbeid. I enkelte tilfeller er det tilbudt alternative karriereveier.

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| Turnover (faste ansatte) | 6,1 | 7,0 | 7,4 | 8,9 |
| Turnover (inkl. midlertidige ansatte) | 12,7 | 14,8 | 16,6 | 14,8 |

Total turnover er noe redusert, dette skyldes at det har vært nødvendig å beholde en stor andel midlertidige ansatte i forbindelse med innføringen av nytt saksbehandlersystem. Det er forventet at dette behovet vil reduseres framover. Turnover for faste ansatte har økt noe i 2014. Dette antas for enkelte å ha sammenheng med at Lånekassen har avsluttet LØFT-prosjektet og det er naturlig at noen medarbeidere ønsker seg nytt arbeid utenfor Lånekassen.

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 (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 2013 til 2014 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 totalt i Lånekassen:

| Indikator | År | Totalt antall | Kjønn (%) | | Lønn (Gjennomsnitt månedslønn) | | Andel deltid (fast ansatte) | | Midlertidig ansettelse (vikar, engasjement, ekstrahjelp) | |
|---------------------------|------|---------------|-----------|----|--------------------------------|--------|-----------------------------|-------|--|-------|
| | | | K | M | K | M | K (%) | M (%) | K (%) | M (%) |
| Fast ansatte i Lånekassen | 2013 | 299 | 60 | 40 | 39 672 | 39 738 | 17 | 4 | 10 | 15 |
| | 2014 | 293 | 57 | 43 | 41 490 | 42 462 | 15 | 5 | 14 | 20 |

4.5.2.1. Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2014 totalt 293 fast ansatte, hvorav 57 prosent var kvinner. Kjønnfordelingen har i en årrekke vært relativt stabil totalt i virksomheten, men kvinneandelen har sunket med tre prosentpoeng fra 2013 til 2014. Det skyldes i hovedsak en jevnere kjønnsmessig nyrekruttering enn tidligere. Det er en marginal forskjell i lønnsnivå mellom menn og kvinner, med en liten økning fra 2013 til 2014. Dette skyldes endringer i forbindelse med rekruttering og årets lokale lønnsoppgjør og naturlige svingninger som følge av dette.

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. 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.

4.5.2.3. Midlertidig ansettelse

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

Behovet for bruk av midlertidige ansatte har i 2014 økt. Dette er dels på grunn av store sesongvariasjoner i arbeidsoppgavene, men spesielt i forbindelse med innføring av et nytt saksbehandlingssystem. Se for øvrig omtalen av turnover ovenfor.

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 god. Det er derfor 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 gjennom vår lokale tilpasningsavtale til hovedavtalen er det nedfelt 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

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) | 2014 | 6 | 67 | 33 | 76 485 | 84 275 |
| | 2013 | 6 | 67 | 33 | 72 275 | 80 583 |
| Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør) | 2014 | 22 | 64 | 36 | 55 222 | 55 845 |
| | 2013 | 24 | 67 | 33 | 52 806 | 51 130 |
| 1364 seniorrådgiver | 2014 | 58 | 52 | 48 | 48 065 | 51 629 |
| | 2013 | 38 | 50 | 50 | 48 739 | 50 064 |
| 1434 rådgiver | 2014 | 119 | 55 | 45 | 38 531 | 39 305 |
| | 2013 | 119 | 61 | 39 | 37 580 | 38 358 |
| 1408 førstekonsulent | 2014 | 66 | 64 | 36 | 34 822 | 34 920 |
| | 2013 | 71 | 59 | 41 | 34 159 | 34 077 |
| 1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder | 2014 | 21 | 52 | 48 | 32 145 | 32 559 |
| | 2013 | 40 | 57 | 43 | 31 984 | 31 422 |

Lønnsnivået på totalnivå mellom kvinner og menn i Lånekassen er tilnærmet det samme. Jevnt over ser vi at menn ligger lønsmessig noe over kvinner i alle stillingskategorier, det er likevel marginale forskjeller. Det er likevel ikke grunnlag for å anta at variasjonene skyldes annet enn de individuelle vurderingene som gjøres i forbindelse med lønnsfastsettelse i rekrutteringer og lokale lønnsoppgjør, jf. punkt. 4.5.2.1.

4.5.2.6. 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 2014 | Totalt | 4,7 | 6,1 | 2,8 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 11 | 58 | 8 | 4 |
| | Legemeldt | 3,2 | 4,7 | 1,3 | | | | | | | |
| Lånekassen 2013 | Totalt | 4,0 | 5,5 | 2,2 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 14 | 70 | 6 | 3 |
| | Legemeldt | 2,6 | 3,8 | 0,9 | | | | | | | |

4.5.3. Lærlinger i staten

Etter initiativ fra lånekassen, er det etablert et nyskapende samarbeid med tre andre statlige virksomheter (Vox, Meteorologisk institutt og NUPI) for å ta inn to lærlinger innen kontor- og administrasjonsfaget. Lærlingene skal gjennomføre fagprøve i juni 2016. Lånekassen har en koordinerende rolle for samarbeidet som er etablert med de fire virksomhetene.

5. Vurdering av framtidsutsikter

Den 16. juni 2014 representerer et veiskille for Lånekassen. Da ble forvaltningsansvaret for den nye systemløsningen, Modulis, som har vært utviklet og forvaltet gjennom moderniseringsprogrammet LØFT, overført til linja. Siste modul i LØFT ble levert i 2014 og det markerer at moderniseringsprogrammet som har pågått siden 2014 er under avslutning. Lånekassen er nå inne i en ny fase med kontinuerlig forbedring. I 2015 må Lånekassen ha særlig oppmerksomhet på å normalisere saksbehandlingstiden og gjennomføre avsluttende aktiviteter i LØFT. Gjenstående feilretting og forbedringer i løsningen forventes å ha positive effekter for produktiviteten i saksbehandlingen. Gjenstående aktiviteter med nytt datavarehus skal gi bedre styring, og lansering av nye Dine sider skal gi bedre digital kundedialog.

Det er investert betydelige midler i å fornye Lånekassens IKT-systemer de siste årene, og det er viktig at Lånekassen i 2015 arbeider videre med å legge til rette for at resultatene fra fornyelsesarbeidet videreføres både på kort og lang sikt. Smidig utviklingsmetodikk fra LØFT-programmet er tatt i bruk for videre utvikling i årene framover. Det er viktig at vi klarer å utnytte de gode strukturene som er etablert til å arbeide effektivt og gjøre riktige prioriteringer innenfor våre stramme budsjettammer.

Lånekassen har etablert tydelig retning og ambisjoner gjennom ny virksomhetsstrategi for 2020. Vi har satt følgende tre mål for 2020:

Mål for kundetjenestene: I 2020 har vi enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene.

Mål for fagrollen: I 2020 har vi styrket vår rolle som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør.

Internt mål: I 2020 er vi en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet.

Lånekassen er i gang med å arbeide innenfor en ny strategi. Lanseringen av nye Dine sider skal gi kundene bedre oversikt over eget kundeforhold, tilgang til søknader, mulighet til å signere elektronisk og til å ha en digital dialog med Lånekassen. Samtidig har vi påbegynt et arbeid for å få på plass en moderne og tidsriktig telefoniløsning som kan gi positive effekter for både kundene og for den interne driften. Lånekassens datavarehus er også under utvikling, og vi vil arbeide videre med å dra

virksomheten i analytisk retning. I 2015 er lederutvikling og et rammeverk for individuell oppfølging og utvikling av medarbeidere også viktige tiltak for å nå målene.

Vi må jobbe for at det nye saksbehandlingssystemet og ny kundeløsning utnyttes på best mulig måte, og at Lånekassen klarer å øke effektiviteten, både i den manuelle saksbehandlingen og på andre områder. Samtidig må vi innrette virksomheten og systemene slik at Modulis får lang levetid, og at videreutviklingen kan fortsette til det beste for våre kunder og samarbeidspartnere. Dette vil kreve at vi klarer å skape ressursmessig handlingsrom til utvikling og at vi evner å prioritere det som gir de beste effektene.

At Lånekassen lykkes med å normalisere driften i 2015 samtidig som vi kommer i gang med utvikling og analyser for å nå målene i 2020, er grunnlaget for at Lånekassen skal fortsette å levere gode resultater i årene framover.

6. Årsregnskap for 2014 for Statens lånekasse for utdanning

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 KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansattrepresentanter.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøttelovens¹¹ 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

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. 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 R-115 fra Finansdepartementet og krav fra Kunnskapsdepartementet i Hovedinstruks for økonomiforvaltningen i

¹¹ Lov om utdanningstøtte av 3. juni 2005 nr 37

Statens lånekasse for utdanning av 10. oktober 2007. Styret mener at regnskapet gir et dekkende bilde av Lånekassens disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

6.1.4. Vurderinger av vesentlige forhold

6.1.4.1. Lånekassens virkelige verdi

Lånekassen hadde per 31. desember 2014 en netto låneportefølje på 145,0 milliarder kroner. Virkelig verdi er beregnet til 134,3 milliarder kroner (nåverdi av framtidige innbetalinger av kundenes gjeld). Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 10,7 milliarder kroner. Av dette er 9,3 milliarder kroner knyttet til kundenes rettigheter (framtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere, samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,6 milliarder kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko. I tillegg kommer overkurs på + 0,2 milliarder kroner.

6.1.4.2. Bevilgningsrapporteringen

I 2014 har Lånekassen samlede utgifter i bevilgningsrapporteringen på 28,3 milliarder kroner. Vi hadde mindre forbruk i forhold til bevilgningen på flere poster. Blant annet ble aktiviteter knyttet til fornyelsen av Lånekassen flyttet fra 2014 til 2015 etter en helhetlig prioritering av utviklingsaktivitetene, noe som ga et underforbruk på post 45. Posten inneholdt også en reserve for å håndtere uforutsette hendelser som ikke ble benyttet.

På post 71 hadde vi merforbruk som skyldes høyere stipendutbetalinger enn forutsatt. På grunn av svak norsk krone fikk vi valutajustering på hele 23,6 millioner kroner på denne posten. Vi har også hatt systemendringer for tilbakebetalingskundene med overgang til månedlige forfall og tilbud om avtalegiro. Systemendringene ga lavere gebyrinntekter enn tildelt på post 29 og 89, da kundene tok i bruk de nye ordningene raskere enn lagt til grunn for anslagene.

På post 93 fikk vi en merinntekt i forhold til tildeling på 223,8 millioner kroner. Ordningen for omgjøring av lån til stipend ble lagt om, og i anslagene var det var ikke tatt tilstrekkelig høyde for etterslepet som oppsto.

6.1.4.3. Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser netto rapporterte utgifter til drift og investeringer på 393,3 millioner kroner. Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet var 11,1 milliarder kroner.

Innbetalinger fra tilskudd og overføringer økte med 6,3 millioner kroner fra 2013, da regnskapet på grunn av systemomlegging for disse betalingene og kontantprinsippet, bare hadde bokført inntekt fra elleve måneder forrige år. For pensjonsutgifter ser vi en økning på 4,0 millioner kroner, blant annet på grunn av endring i avkastning på plasseringene i pensjonskassen og sammensetningen av arbeidsstokken.

Posten Andre utbetalinger til drift viser en økning på 4,1 millioner kroner på leie av maskiner, inventar og lignende og 15,4 millioner kroner på konsulenter/tjenester fra eksterne. Økningene skyldes at forvaltningen av det nye saksbehandlingssystemet Modulis er overført fra prosjekt til Lånekassens ordinære organisasjon. Posten transaksjonskostnader økte med 1,7 millioner kroner på grunn av overgangen til månedlig forfall og økt bruk av e-faktura for tilbakebetalerne. Purregebyrene økte med 23,9 millioner kroner, også på grunn av overgangen til månedlig forfall.

Som nevnt i omtalen av bevilgningsrapporten, ble tidspunktet for omgjøring av lån til stipend lagt om i 2014. Dette medførte at netto utbetalt utlån ble redusert 2,8 milliarder kroner, blant annet ved at konvertert fra lån til stipend økte 3,5 milliarder kroner fra 2013 til 2014.

6.1.5. Revisjon

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

Riksrevisjonen bekrefter årsregnskapene for Lånekassen og for konverteringsfondet.

Revisjonsberetningen legges fram i løpet av annet kvartal 2015 og er unntatt offentlighet til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen.

Oslo 09.03.2015
I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Christoffersen
medlem

Seunn Smith-Tønnessen
medlem

Madeleine Mowinckel
medlem

Kristian Myhre
medlem

Knut Røli
medlem

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), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 18. september 2013. Det er der fastsatt nye krav til årsregnskapet for 2014, og oppsettet er derfor vesentlig endret fra tidligere år. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.4.1 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115. Lånekassen kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene pkt. 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.

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges bank i henhold til krav i bestemmelsene i pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) som Lånekassen tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene korresponderer med krav i bestemmelsene pkt. 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet.

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.

Note 7 til artskontorrapporteringen viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

6.3. Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2014

| Utgiftskapittel | Kapitellavn | Post | Posttekst | Note | Samlet tildeling | Regnskap 2014 | Regnskap KD | Merutgift (-) og mindrefutgift |
|-----------------|---------------------------------|------|---|------|------------------|----------------|-------------|--------------------------------|
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 01 | Driftsutgifter | A | 359 714 000 | 353 174 346 | 1 594 695 | 4 944 959 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 45 | Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold | A | 79 459 000 | 70 596 592 | | 8 862 408 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 70 | Utdanningsstipend | A | 3 078 169 000 | 3 088 199 177 | | -10 030 177 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 71 | Andre stipend | A | 753 866 000 | 834 962 724 | | -81 096 724 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 72 | Rentestøtte | A | 999 101 000 | 977 373 267 | | 21 727 733 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 73 | Avskrivninger | A | 497 070 000 | 473 695 920 | | 23 374 080 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 74 | Tap på utlån | A | 264 700 000 | 258 375 959 | | 6 324 041 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 76 | Startstipend for kvotestudenter | A | 9 360 000 | 8 991 850 | | 368 150 |
| 2410 | Statens lånekasse for utdanning | 90 | Økt lån og rentegjeld | A | 22 027 698 000 | 22 204 937 213 | | -177 239 213 |
| | Sum utgiftsført | | | | 28 069 137 000 | 28 270 307 048 | | |

| Inntektskapittel | Kapitellavn | Post | Posttekst | Samlet tildeling | Regnskap 2014 | Merinntekt og mindreinntekt (-) |
|------------------|---|------|---|-----------------------|-----------------|---------------------------------|
| 5309 | Tilfeldige inntekter | 29 | Ynse | | 1 209 | |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 04 | Refusjon av ODA-godkjente utgifter | A | 24 844 232 | -4 885 768 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 15 | Refusjon av arbeidsmarkeds tiltak | | 24 155 | 24 155 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 16 | Refusjon av foreldrepenger | | 2 637 492 | 2 637 492 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 17 | Refusjon av lærlinger | | 89 983 | 89 983 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 18 | Refusjon av sykepenger | | 2 857 363 | 2 857 363 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 29 | Termingebyr | A | 26 206 792 | -3 067 208 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 89 | Purregebyr | A | 99 395 926 | -23 894 074 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 90 | Redusert lån og rentegjeld | A | 7 810 907 412 | 90 999 412 |
| 5310 | Statens lånekasse for utdanning | 93 | Omgjøring av studielån til stipend | A | 5 460 815 467 | 223 754 467 |
| 5617 | Renter fra Statens lånekasse for utdanning | 80 | Renter | A | 3 753 414 642 | -4 106 358 |
| 5700 | Inntekter til Folketrygden | 72 | Arbeidsgiveravgift | | 26 108 386 | |
| | Sum inntektsført | | | 16 896 784 000 | 17 207 303 058 | |
| | Netto rapportert til bevilgningsregnskapet | | | 11 063 003 989 | | |
| 60081001 | Kapitalkontoer | | Norges Bank KK /innbetalinger | | 14 565 296 675 | |
| 60081002 | | | Norges Bank KK/utbetalinger | | -25 622 525 231 | |
| 702950 | | | Endring i mellomværende med statskassen | | -5 775 434 | |
| | Sum rapportert | | | 0 | | |

| Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (201412) | | | |
|--|--|-----------------|-----------------|
| Konto | Telest | 2014 | 2013 |
| 630002 | Utlån til statsbanker under Kurnskapsdepartementet | 146 764 007 141 | 137 830 792 807 |
| 702950 | Mellomværende med statskassen | -3 063 806 | 2 711 628 |
| | Endring | | |
| | | | 8 933 214 334 |
| | | | -5 775 434 |



Note A Forklaring av samlet tildeling

| Kapittel og post | Overført fra i fjor | Årets tildelinger LK | Årets tildelinger disponert av KD | Samlet tildeling |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 241001 | 11 947 000 | 345 917 000 | 1 850 000 | 359 714 000 |
| 241045 | 18 734 000 | 60 725 000 | | 79 459 000 |
| 241070 | | 3 078 169 000 | | 3 078 169 000 |
| 241071 | | 753 866 000 | | 753 866 000 |
| 241072 | | 999 101 000 | | 999 101 000 |
| 241073 | | 497 070 000 | | 497 070 000 |
| 241074 | | 264 700 000 | | 264 700 000 |
| 241076 | | 9 360 000 | | 9 360 000 |
| 241090 | | 22 027 698 000 | | 22 027 698 000 |
| Sum kap 2410 | 30 681 000 | 28 036 606 000 | | 28 069 137 000 |
| 531004 | | 29 730 000 | | 29 730 000 |
| 531029 | | 29 274 000 | | 29 274 000 |
| 531089 | | 123 290 000 | | 123 290 000 |
| 531090 | | 7 719 908 000 | | 7 719 908 000 |
| 531093 | | 5 237 061 000 | | 5 237 061 000 |
| Sum kap 5310 | 0 | 13 139 263 000 | | 13 139 263 000 |
| 561780 | | 3 757 521 000 | | 3 757 521 000 |
| Sum kap 5617 | 0 | 3 757 521 000 | | 3 757 521 000 |

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

| Kapittel og post | Stikkord | Merutgift(-)/ mindre utgift | Utgiftsørt av andre i hht avgitte belastningsfullmakter | Merutgift(-)/ mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter | Standard refusjoner på inntektspostene '15-18 | Merinntekter iht merinntektsfullmakt | Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning | Innsparinger | Sum grunnlag for overføring | Maks. overførbart beløp * | Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten |
|------------------|----------------------------|-----------------------------|---|---|---|--------------------------------------|--|--------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| 241001 | "kan nyttes under post 45" | 4 944 959 | | 4 944 959 | 5 608 993 | | | | 10 553 952 | 17 388 350 | 10 553 952 |
| 241045 | "kan overføres" | 8 862 408 | | 8 862 408 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | 8 862 408 | | 8 862 408 |
| 241070 | "overslagsbevilgning" | -10 030 177 | | -10 030 177 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241071 | "overslagsbevilgning" | -81 096 724 | | -81 096 724 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241072 | "overslagsbevilgning" | 21 727 733 | | 21 727 733 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241073 | "overslagsbevilgning" | 23 374 080 | | 23 374 080 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241074 | | 6 324 041 | | 6 324 041 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241076 | "overslagsbevilgning" | 368 150 | | 368 150 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 241090 | "overslagsbevilgning" | -177 239 213 | | -177 239 213 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 531004 | | -4 885 768 | | -4 885 768 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 531029 | | -3 067 208 | | -3 067 208 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 531089 | | -23 894 074 | | -23 894 074 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 531090 | | 90 999 412 | | 90 999 412 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 531093 | | 223 754 467 | | 223 754 467 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |
| 561780 | | -4 106 358 | | -4 106 358 | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | ikke aktuell | | |

*Maksimallt beløp som kan overføres er 5% 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-2/2013 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Forklaring til bruk av budsjetfullmakter

Stikkordet "kan overføres"

Bevilgningen på kap. 2410 post 45 er gitt med stikkordet "kan overføres", og Lånekassen lar ubenyttet beløp fra 2014 inngå som en del av mulig overførbart beløp.

Fullmakt til å bruke standard refusjoner av lønnsutgifter til å overskrive utgifter

Lånekassen har fullmakt til å disponere refusjonsmidler for arbeidsmarkedstiltak, fødsels- og adopsjonspenger, lærlinger og sykepenger, jf. kap. 5310 post 15, 16, 17 og 18. Disse refusjonene utgjør totalt kr 5 608 993 og inngår som en del av mulig overførbart beløp på kap. 2410 post 01.

Tilslagsfullmakter

Stortinget har i Statsbudsjettet 2014 samtykket i at Kumskapsdepartementet i 2014 kan:

- gi tilsagn om å utbetale utdanningsstøtte for første halvår 2015 (andre halvdel av undervisningsåret 2014-15) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2014 (første halvdel av undervisningsåret 2014-15), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, postene 70 Utdanningsstipend, 71 Andre stipend, 72 Rentestøtte og 90 Økt lån og rentegjeld, samt kap. 5617 Rentier fra Statens lånekasse for utdanning, post 80 Rentier.
- gi tilsagn om å omgjøre lån til stipend første halvår 2015 (andre halvdel av undervisningsåret 2014-15) etter de satsene som blir fastsatt andre halvår 2014 (første halvdel av undervisningsåret 2014-15), jf. kap. 2410 Statens lånekasse for utdanning, post 50. Asetning til utdanningsstipend.

Mulig overførbart beløp

Lånekassens ubrukte bevilgning på kap. 2410 post 01 beløper seg totalt til kr 10 553 952. Da dette beløpet er under grensen på 5% regnes hele beløpet som mulig overføring til neste budsjetår. Beløpet som står på kap. 2410 post 45 kan overføres i sin helhet da stikkordet "kan overføres" er knyttet til kapitlet og posten. Beløpet kr 8 862 408 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 for 2014

| | Note | 2014 | 2013 |
|---|----------|-----------------------|-----------------------|
| Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Innbetalinger fra tilskudd og overføringer | 1 | 24 844 232 | 18 587 299 |
| Innbetaling av finansinntekter | 1 | 2 570 | 296 |
| <i>Sum innbetalinger</i> | | 24 846 801 | 18 587 595 |
| Utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | | |
| Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter | 2 | 223 107 232 | 212 273 188 |
| Offentlige refusjoner vedrørende lønn | 2 | -5 608 993 | -5 320 868 |
| Utbetalt til investeringer | 3 | 1 911 520 | 3 909 501 |
| Andre utbetalinger til drift | 4 | 198 751 047 | 223 290 562 |
| Utbetaling av finansutgifter | 4 | 3 709 | 5 612 |
| <i>Sum utbetalinger</i> | | 418 164 515 | 434 157 995 |
| Netto rapporterte utgifter til drift og investeringer | | 393 317 714 | 415 570 401 |
| Netto utbetalt utlån | | | |
| Netto utbetalt utlån | 9 | 8 933 214 334 | 11 683 704 550 |
| <i>Sum netto utbetalt utlån</i> | | 8 933 214 334 | 11 683 704 550 |
| Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten | | | |
| Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m. | 5 | 3 879 017 360 | 3 677 037 092 |
| <i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i> | | 3 879 017 360 | 3 677 037 092 |
| Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten | | | |
| Utbetalinger av tilskudd og stønader | 6 | 5 641 598 897 | 5 636 326 471 |
| <i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer til andre</i> | | 5 641 598 897 | 5 636 326 471 |
| Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler | | | |
| 5700 Folketrygdens inntekter - Arbeidsgiveravgift | | 26 108 386 | 24 816 909 |
| 5309 Tilfeldige inntekter | | 1 209 | 3 955 |
| <i>Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</i> | | 26 109 595 | 24 820 864 |
| Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | 11 063 003 989 | 14 033 743 466 |
| Oversikt over mellomværende med statskassen | | | |
| Eiendeler og gjeld | | | |
| | | 2014 | 2013 |
| Utlån (statsbanker) | 7, 8, 10 | 144 990 111 601 | 135 789 954 784 |
| Fordringer | 7, 8, 10 | 1 852 932 156 | 2 124 662 204 |
| Annen gjeld | 7, 9 | -1 855 995 962 | -2 121 950 576 |
| Lånemellomværende med staten (statsbanker) | 7, 9 | -144 990 111 601 | -135 789 954 784 |
| Sum mellomværende med statskassen | | -3 063 806 | 2 711 628 |

Note 1 Inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet 2014

| | 2014 | 2013 |
|---|-------------------|-------------------|
| <i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i> | | |
| Refusjon ODA-Midler | 24 844 232 | 18 587 299 |
| Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer | 24 844 232 | 18 587 299 |
| <i>Innbetaling av finansinntekter</i> | | |
| Valutagevinst (agio) | 2 570 | 296 |
| Sum innbetaling av finansinntekter | 2 570 | 296 |
| Sum inntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | 24 846 801 | 18 587 595 |

Note 2 Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter og innbetalinger av offentlige refusjoner vedrørende lønn 2014

| | 2014 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|
| <i>Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter</i> | | |
| Lønninger | 169 642 141 | 164 561 408 |
| Arbeidsgiveravgift | 26 108 386 | 24 816 909 |
| Pensjonsutgifter | 23 452 458 | 19 463 595 |
| Andre ytelser | 3 904 247 | 3 431 276 |
| Sum utbetalinger til lønn og sosiale utgifter | 223 107 232 | 212 273 188 |
| <i>Offentlige refusjoner vedrørende lønn</i> | | |
| Sykepenger og andre refusjoner | 5 608 993 | 5 320 868 |
| Sum offentlige refusjoner vedrørende lønn | 5 608 993 | 5 320 868 |
| Antall årsverk: | 313 | 313 |

Note 3 Utbetalt til investeringer 2014

| | 2014 | 2013 |
|--|------------------|------------------|
| Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende | 1 578 535 | 2 317 162 |
| Andre utgiftsførte investeringer (*) | 332 985 | 1 592 339 |
| Sum utbetalt til investeringer | 1 911 520 | 3 909 501 |
| (*) Utgifter i forbindelse med LØFT-programmet er spesifisert under <i>Andre utbetalinger til drift</i> i note 4 | | |

Note 4 Andre utbetalinger til drift og utbetaling av finansutgifter 2014

| | 2014 | 2013 |
|---|--------------------|--------------------|
| <i>Andre utbetalinger til drift</i> | | |
| Husleie | 15 781 696 | 12 323 597 |
| Vedlikehold og ombygging av leide lokaler | 326 700 | 445 401 |
| Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler | 5 742 280 | 5 206 225 |
| Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv. | 763 605 | 192 240 |
| Mindre utstyrsanskaffelser | 1 221 564 | 1 123 512 |
| Leie av maskiner, inventar og lignende | 9 283 293 | 5 175 480 |
| Konsulenter og andre kjøp av tjenester fra eksterne | 69 367 023 | 53 990 271 |
| Reiser og diett | 1 920 186 | 1 716 471 |
| Øvrige driftsutgifter (*) | 94 344 700 | 143 117 365 |
| Sum andre utbetalinger til drift | 198 751 047 | 223 290 562 |
| <i>Utbetaling av finansutgifter</i> | | |
| Renteutgifter | 2 870 | 5 546 |
| Agiotap | 838 | 66 |
| Andre finansutgifter | 0 | |
| Sum utbetaling av finansutgifter | 3 709 | 5 612 |
| <i>(*) Spesifisering av øvrige driftsutgifter:</i> | | |
| LØFT-programmet (varer og tjenester bevilget og postert på post 45) | 70 596 592 | 121 271 806 |
| Kontorrekvisita, kurs, telefon, porto mm. | 18 747 121 | 18 547 832 |
| Transaksjonskostnader mm. | 5 000 987 | 3 297 727 |
| Sum øvrige driftsutgifter | 94 344 700 | 143 117 365 |

Kostnader i forbindelse med LØFT-programmet er postert under kontogruppe 45, Fremmedytelser og underentreprise.

Note 5 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten 2014

| | 2014 | 2013 |
|---|----------------------|----------------------|
| Purregebyr | 99 395 926 | 75 545 833 |
| Termingebyr | 26 206 792 | 22 766 948 |
| Renteinntekter | 3 753 414 642 | 3 578 724 312 |
| Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten | 3 879 017 360 | 3 677 037 092 |

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2014 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap.

Rentesatsen økes hvis lånet blir oppsagt. Denne ble tidligere økt med ett prosentpoeng. Fra juni 2014 innførte Lånkassen forsinkelsesrenter i henhold til «Lov om renter ved forsinket betaling» (forsinkelsesrenteloven). Forsinkelsesrenten fastsettes to ganger i året med virkning fra 1. januar og 1. juli. Den følger styringsrenten til Norges Bank med et påslag på åtte prosentpoeng. Forsinkelsesrenten var 9,5 prosent i 2014.

Ordinære rentesatser i 2014 var:

| Tidsrom | Flytende rente | Fast rente i 3 år | Fast rente i 5 år | Fast rente i 10 år |
|------------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 01.11–31.12.2014 | 2,178 % | 2,570 % | 2,765 % | 3,348 % |
| 01.09–31.10.2014 | 2,276 % | 2,374 % | 2,667 % | 3,445 % |
| 01.07–31.08.2014 | 2,374 % | 2,667 % | 3,057 % | 3,735 % |
| 01.05–30.06.2014 | 2,477 % | 2,771 % | 3,162 % | 3,844 % |
| 01.03–30.04.2014 | 2,477 % | 2,673 % | 3,162 % | 3,941 % |
| 01.01–28.02.2014 | 2,575 % | 2,771 % | 3,162 % | 3,844 % |

Note 6 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten 2014

| | 2014 | 2013 |
|--|----------------------|----------------------|
| Utdanningsstipend | 3 088 199 177 | 3 043 741 080 |
| Andre stipend | 834 962 724 | 885 308 500 |
| Rentestøtte | 977 373 267 | 917 835 182 |
| Avskrivninger | 473 695 920 | 491 944 137 |
| Tap på utlån | 258 375 959 | 288 963 932 |
| Startstipend for kvotestudenter | 8 991 850 | 9 033 640 |
| Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten | 5 641 598 897 | 5 636 826 471 |

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. 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 årene:

| | 2014 | 2013 |
|--|----------------------|----------------------|
| Stipend til elever og studenter | 3 932 153 751 | 3 938 083 220 |
| Konvertert fra lån til stipend ¹² | 5 460 815 467 | 1 952 918 006 |
| Samlede stipendkostnader pr. år | 9 392 969 218 | 5 891 001 226 |

¹² 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. Økningen fra 2013 til 2014 skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend.

Avskrivninger (rettighetsbaserte ettergivelser)

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

| | 2014 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|
| Ettergivelse for lærere | 16 055 498 | 10 689 411 |
| Ettergivelse, distriktsettergivelse ¹³ | 110 109 225 | 101 453 019 |
| Ettergivelse, kvoteordning ¹⁴ | 23 213 172 | 29 610 112 |
| Ettergivelse pga. dødsfall | 50 333 401 | 49 001 652 |
| Ettergivelse pga. sykdom | 170 278 186 | 194 901 149 |
| Rentefritak | 102 865 989 | 104 914 149 |
| Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse | 840 450 | 1 374 645 |
| Sum avskrivninger | 473 695 920 | 491 944 137 |

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 avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis¹⁵. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 8.

| | 2014 | 2013 |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Avskrevet som tap, uerholdelig | 1 504 834 | 2 320 400 |
| Avskrevet som tap, gjeldsordning | 48 535 446 | 38 470 934 |
| Avskrevet som tap og overført til SI | 208 335 680 | 248 172 597 |
| Tap på utlån | 258 375 959 | 288 963 932 |

Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2014 ble 1 690 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

¹³ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner.

¹⁴ Ordningen omfatter hovedsakelig borgere fra u-land.

¹⁵ 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 2014 var innkrevingresultatet 307 millioner kroner på denne posten.

Note 7 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen 2014

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

| | 2014 | 2014 | |
|--|--|---|----------------|
| | Spesifisering av bokført avregning med statskassen | Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen | Forskjell |
| Finansielle anleggsmidler | | | |
| Utlån (statsbanker) | 144 990 111 601 | 144 990 111 601 | 0 |
| Sum | 144 990 111 601 | 144 990 111 601 | 0 |
| Omløpsmidler | | | |
| Opptjent renteinntekt | 1 773 895 539 | 1 773 895 539 | 0 |
| Opptjent gebyrinntekt | 68 782 659 | 68 782 659 | 0 |
| Fordring på ansatte | 27 139 | 27 139 | 0 |
| Andre fordringer | 10 226 818 | 10 226 818 | 0 |
| Kasse og bank | 0 | 0 | 0 |
| Sum | 1 852 932 156 | 1 852 932 156 | 0 |
| Kortsiktig gjeld | | | |
| Leverandørgjeld | 136 941 | 0 | 136 941 |
| Skyldig skattetrekk | -7 993 918 | -7 993 918 | 0 |
| Skyldig trygde- og pensjonstrekk | -631 182 | -631 182 | 0 |
| Skyldig fagforeningskontingent | 0 | 0 | 0 |
| Skyldig merverdiavgift | -2 256 | -2 256 | 0 |
| Skyldig lønn | 0 | 0 | 0 |
| Påløpte kostnader (Avsetning arbeidsgivertilskudd SPK) | -4 556 099 | -4 556 099 | 0 |
| Annen gjeld | -68 916 968 | -68 916 968 | 0 |
| Rentegjeld til staten | -1 773 895 539 | -1 773 895 539 | 0 |
| Sum | -1 855 859 020 | -1 855 995 962 | 136 941 |
| Langsiktige forpliktelser | | | |
| Lånemellomværende med staten (statsbanker) | -144 990 111 601 | -144 990 111 601 | 0 |
| Sum | -144 990 111 601 | -144 990 111 601 | 0 |
| Sum | -2 926 865 | -3 063 806 | 136 941 |

Beløpet rapportert som *Andre fordringer* er nettoen mellom det Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet og interimsposter relatert til kunder. Som nevnt i note 6 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2014 ble det konvertert lån til stipend for 12,6 millioner kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2014. For øvrig består posten av interimsposter relatert til kunder med totalt -2,3 millioner kroner

I beløpet rapportert som *Annen gjeld* inngår gruppelivsforsikring med kr 134 309, men det meste av denne posten utgjøres av ikke-inntektsførte gebyrer med 68,8 millioner kroner.

Note 8 Utlån fordelt på lånetype

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 2014 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2014 endret annenhver måned (se også note 5).

| | 2014 | 2013 |
|--|------------------------|------------------------|
| Ikke rentebærende lån til kunder i tildelingsfase | 43 254 020 142 | 39 848 458 787 |
| Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger) | | |
| - flytende rente | 75 475 194 894 | 63 518 323 781 |
| - 3 års fast rente | 2 001 826 200 | 5 543 065 355 |
| - 5 års fast rente | 18 888 332 191 | 21 301 865 023 |
| - 10 års fast rente | 7 213 416 373 | 7 688 628 208 |
| Totale utlån | 146 832 789 799 | 137 900 341 154 |

I Lånekassens utlånsportefølje er det også inkludert lån som må defineres som tapsutsatte. Risikoen for tap vil være særlig stor innenfor beholdningen av oppsagte lån. I tillegg til oppsagte lån vil det også være risiko for tap blant de lånene der det er gitt lettelser i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt. Se note 6 for rettighetsbaserte ettergivelser og realiserte tap.

Note 9 Lån fra staten, derav netto utbetalt lån

| | 2014 | 2013 |
|---|------------------------|------------------------|
| Samlet innlån pr. 01.01 | 137 830 792 807 | 126 147 088 257 |
| + opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90) | 22 204 937 213 | 21 404 600 017 |
| - nedbetaling avdrag (kap. 5310 post 90) | -7 810 907 412 | -7 767 977 461 |
| - innbetaling fra Konverteringsfondet (kap. 5310 post 93) | -5 460 815 467 | -1 952 918 006 |
| Lån fra staten | 146 764 007 141 | 137 830 792 807 |

Lån fra staten i tabellen over er lavere enn beløpet i Lånekassens utlånsportefølje i note 8. Dette skyldes at 68,8 millioner kroner i påløpte, ikke-betalte gebyrer ikke klassifiseres som lån fra staten, men inngår i annen kortsiktig gjeld.

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 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 betales fra konverteringsfondet hver måned.

Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 5 461 millioner kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2014, jf. note 6 og 9. Det er betalt 5 463 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2014.

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.

Beløpene over er høyere enn tilsvarende tall fra 2013 da det var påløpt 1 953 millioner kroner i Lånekassens regnskap og betalt 1 988 millioner kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen. Dette skyldes endring av tidspunktet for omgjøring fra lån til stipend. Omgjøring for eksamener tatt i 2013 ble 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 6 574 millioner kroner pr. 31.12.2014 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.