



# Årsrapport 2012

---

Statens lånekasse for utdanning

## Innhold

<b>1. Administrerende direktørs årsberetning</b>	<b>3</b>
<b>2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultater i 2012</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene</b>	<b>6</b>
3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog	7
<b>3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet</b>	<b>8</b>
<b>3.3. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler</b>	<b>8</b>
3.3.1 Saker som behandles maskinelt	9
3.3.2 Saker som behandles manuelt	10
3.3.3 Andre hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene	11
3.3.4 Vurdering av oppnådd kvalitet	11
<b>3.4. Fornyelsen i 2012</b>	<b>12</b>
3.4.1 Kostnader og finansiering	12
3.4.2 Kvalitet	13
3.4.3 Tid	13
<b>3.5. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Risikostyring</b>	<b>15</b>
<b>3.7. Generelle krav til den samlede aktiviteten</b>	<b>16</b>
3.7.1 Inkluderende arbeidsliv	16
3.7.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering	17
3.7.3 Lærlinger i staten	19
3.7.4 Statistikk for antall arbeidsplasser	19
3.7.5 Viderebruk av offentlige data	19
3.7.6 Sikkerhet og beredskap	19
<b>4. Årsregnskap for 2012 for Statens lånekasse for utdanning</b>	<b>21</b>
4.1.1 Resultatregnskap	21
4.1.2 Balanse	22
4.1.3 Regnskapsprinsipper	23
4.1.4 Noter	23

# 1. Administrerende direktørs årsberetning

Lånekassen utfører et samfunnsoppdrag knyttet til forvaltningen av utdanningsstøtteordningene. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til like muligheter til utdanning, sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse og at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold.

Lånekassen hadde ved utgangen av året om lag 950 000 kunder. Det ble delt ut 21,8 milliarder kroner i lån og støtte for studieåret 2011-2012. Utlånsporføljen utgjorde 126,3 milliarder kroner ved utgangen av året. Det var 6 millioner besøk på Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon, nettstedet lanekassen.no.

I 2012 oppnådde Lånekassen svært gode resultater. Mål knyttet til saksbehandlingstid, kundeservice, produktivitet og kvalitet i saksbehandlingen er nådd. Måloppnåelse på våre kjerneområder er oppnådd parallelt med at Lånekassen gjennomfører en historisk omfattende utskifting av hele sitt system for kunde- og saksbehandling. Dette fornyelsesprogrammet, som har pågått siden 2007, har hatt en positiv utvikling gjennom 2012. Programmet er nå i henhold til plan, etter flere perioder med utfordringer knyttet til lav produktivitet og fremdrift. Valg av ny gjennomføringsmodell for IT-fornyingen, som ble besluttet i 2011, har gitt positive resultater. I 2013 skal den største delen av det nye saksbehandlingssystemet (tildelingsområdet) driftsettes, og medio 2014 er det planlagt innføring av ny lånemodul. Dette er siste element i programmet.

Parallelt med drift og omfattende teknologiutvikling gjennom fornyelsesprogrammet har Lånekassen i 2012 rettet oppmerksomhet mot organisasjonsutvikling. Dette arbeidet har blant annet gitt Lånekassen økt bevissthet om hvordan Lånekassens medarbeidere ser på fremtiden, hvordan felles mål skal nås og styrket forståelsen i hele organisasjonen om hvilke muligheter og utfordringer virksomheten står overfor de kommende år. Nye IT-systemer erstatter gamle og stadig mer data utveksles med tredjeparter, med tilknyttede krav til informasjonssikkerhet og personvern. Det har vært viktig å få oversikt over disse utviklingstrekkene og å forstå konsekvensene av disse endringer i 2012. Dette vil fortsatt få betydelig oppmerksomhet i tiden fremover.

De resultater Lånekassen har oppnådd i 2012 viser at virksomheten har dyktige og engasjerte medarbeidere, mens arbeidet knyttet til organisasjonsutviklingen tydelig viser at Lånekassen har ansatte som ser fremover og vil skape den organisasjonen som trengs for å møte morgendagens krav og forventninger.

Lånekassen går noen utfordrende år i møte. Fornyelsesprogrammet skal fullføres, med en omfattede omlegging av de tekniske løsningene for kunde- og saksbehandlingen i 2013 og 2014. Fullføringen av programmet i 2014 er også innledningen til en ny fase, der mulighetene i de nye løsningene skal tas i bruk for fullt og utvikles videre. Lånekassen visjon om å "bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet" og hovedstrategien "digitalt førstevalg" ligger fast. Organisasjonen, kompetanse og systemer må videreutvikles for å sikre at kundene fortsatt tilbys moderne tjenester og at forvaltningen er effektiv. Ressursmessige rammebetingelser og evne til å prioritere det som gir mest effekter, vil avgjøre om vi lykkes.

Marianne Andreassen  
administrerende direktør

## 2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Lånekassen er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta, og ledes av et styre, som er oppnevnt av KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansatt i Lånekassen. Ved utgangen av 2012 hadde Lånekassen 313 fast ansatte.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøtelovens<sup>1</sup> formålsbestemmelse § 1. Utdanningsstøtteordningens formål, er å bidra til:

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

Loven med forskrifter<sup>2</sup> definerer innholdet i studiestøtteordningene til enhver tid. Rammebetingelser for Lånekassens forvaltning legges også av offentligrettslig og privatrettslig regelverk som gjelder for offentlig forvaltning av tildeling av støtte og tilbakebetaling/innkreving av lån. I tillegg er det fastsatt føringer av departementet i vedtekter for Lånekassen av 12.06.2009 og hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10.10.2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen studiestøtteordningene og bidrar til at formålet med studiestøtteordningene innfris.

I tillegg til at studiestøtteordningene skal forvaltes i samsvar med regelverket, definerer departementet tilleggs mål for hvordan Lånekassen skal forvalte sitt samfunnsoppdrag, gjennom det årlige tildelingsbrevet. De mål og krav som fremgår av tildelingsbrevet for 2012 rapporteres det på i kap. 3 i denne årsrapporten. Departementets mål for Lånekassen i 2012 var følgende:

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

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

<sup>1</sup> Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr 37.

<sup>2</sup> Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.



### Aktuelt i 2012

- Lånekassen hadde ved årsskiftet (31.12.2012) 949 600 kunder.
- Det kom inn 790 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser/ettergivelser.
- Lånekassen utbetalte 21,8 milliarder kroner i stipend og lån i undervisningsåret 2011–2012. 3,6 milliarder kroner var stipend, 18,2 milliarder kroner var lån. Det ble innbetalt 8,4 milliarder kroner i renter og avdrag fra Lånekassens kunder. Utlånsporteføljen (utestående utdanningsgjeld) utgjør i alt 126,3 milliarder kroner per 31.12.12.
- Lanekassen.no hadde over 6 millioner besøk og det var 3,9 millioner innlogginger til Dine sider.
- Lånekassen gjennomførte en ny bokkontroll i 2012. 1 000 studenter fra hele landet som hadde oppgitt at de ikke bodde sammen med foreldrene sine, ble bedt om å dokumentere at de faktisk bodde borte i undervisningsåret 2011–2012. Kontrollen avdekket at 4,5 pst. av studentene ikke kunne dokumentere at de var borteboere.
- Lånekassen utveksler data med flere virksomheter. I 2012 ble et grensesnitt for datautveksling etablert med Nav. Lånekassen henter nå automatisk inn data om arbeidsavklaringspenger (AAP) og arbeidsledighet, noe som betyr at Lånekassekunder som søker om rentefritak på grunn av arbeidsledighet eller AAP, ikke lenger trenger sende dokumentasjon fra Nav til Lånekassen om disse forholdene.
- I november 2012 ble BankID tatt i bruk som en fjerde innloggingsmulighet for de som skal søke om stipend og lån, betalingsutsettelse eller fastrente, eller bare sjekke kundeforholdet sitt. Fra før kan kundene logge inn med MiniID, Buypass og Commfides. BankID skal etter planen også kunne brukes til å signere avtalen om støtte (gjeldsbrevet) fra våren 2013, slik en til nå har kunnet gjøre med smartkort fra Buypass.
- Moderniseringsprogrammet i Lånekassen, som har pågått siden 2007, gjennomfører nå utskifting av IT-løsningene for kunde- og saksbehandling. Programmet er planlagt avsluttet i 2014.
- Lånekassen fikk i november 2012 ny administrerende direktør; Marianne Andreassen.

Lånekassen utarbeider statistikk for nøkkeltall knyttet til utlånsporteføljen, kundemassen, saksvolum, støtteutbetalinger, støttemottakere, kundeservice etc. For flere nøkkeltall for 2012 og utvikling over tid, henvises det til heftet "Lånekassen i 2012", som ligger på lanekassen.no.

Lånekassens årsregnskap for 2012 fremgår av kap. 4.

## 3. Resultater i 2012

Resultatene som presenteres i dette kapitlet et svar på de mål og krav som fremgår av tildelingsbrevet til Lånekassen for 2012. Her presenteres oppnådde resultater og det rapporteres på de generelle kravene som er satt til den samlede aktiviteten, samt på Lånekassens arbeid knyttet til likestilling og arbeid mot diskriminering.

Lånekassen kan vise til meget gode resultater i 2012. Oppnådde resultater er omtrent som forventet, jf. våre risikovurderinger (se kap.3.6). Utfordringene vil imidlertid bli større de nærmeste årene ettersom stadig flere av IT-leveransene fra moderniseringsprogrammet skal driftssettes, forvaltes og videreutvikles, og gamle systemer skal utfases. Gode kortsiktige resultater er derfor en forutsetning for at Lånekassen skal være best mulig skikket til å håndtere de langsiktige utfordringene Lånekassen står overfor. Måloppnåelsen i 2012 er vist i tabellen under.

Mål	Styringsparameter	Prestasjonskrav	Mål-oppnåelse
Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	Saksbehandlingstid	Tildeling: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet).	Ja
		Betalingsutsettelse: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet).	
		Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2011 ved likningskontroll i 2012. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Ja
	Tilgjengelighet	Telefonhenvendelser: Minimum 80 % av unike henvendelser skal besvares.	Ja
		Elektroniske henvendelser: Maksimalt 6 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linjen.	Ja
Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet.	Produktivitet	Tildeling: Minimum 8 000 saker/årsverk	Ja
		Tilbakebetaling: Minimum 10 000 saker/årsverk.	Ja
		Tilbakebetaling: Minimum 40 % kurans.	Ja
		Tildeling: Minimum 62 % kurans.	Ja
		E-faktura: Minimum 57 % av betalingsvarslene skal ved utgangen av året være elektroniske.	Ja
	Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsmessige regler	Lånekassen skal vurdere kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for denne behandlingen.	Ja

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

### 3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene

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

Gjennomsnittlig behandlingstid for søknader, brev og elektroniske henvendelser var god i 2012. I tillegg ble krav til besvarelse av innkommende telefonanrop innfridd. Resultater fra perioden 2010 til 2012 er presentert i tabellen under:

Styringsparametere / prestasjonskrav saksbehandlingstid og tilgjengelighet	Mål 2012	Resultat 2012	Resultat 2011	Resultat 2010
Tildeling: Gjennomsnittlig behandlingstid – tildeling (dager) <sup>3</sup>	9	7	8	8
Gjennomsnittlig behandlingstid – betalingsutsettelse (dager) <sup>4</sup>	9	6	7	10
Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2011 ved likningskontroll i 2012. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Minimal restanse	Iht. krav	Iht. krav	Iht. krav
Svarprosent telefon (unike nr.) <sup>5</sup>	Min. 80 pst.	90 pst.	92 pst.	87 pst.
Gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje <sup>6</sup>	Maksimalt 6 dager	6	-	-

### 3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog

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

Vår bruk av kanaler står sentralt i arbeidet med å modernisere Lånekassen og sikre effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. lanekassen.no er virksomhetens hovedkanal for generell informasjon om studiestøtteordningene, om kundenes rettigheter og plikter, samt informasjon om hvordan kundene går fram for å benytte seg av tjenestetilbudet vårt. På nettsidene ligger også Dine sider, som er Lånekassens innloggingstjeneste. Den gir oversikt over eget kundeforhold, vedtak og ulike søknader. lanekassen.no hadde over 6 millioner besøk i 2012 og det var 3,9 millioner besøk på Dine sider. Lånekassen kommuniserer også gjennom andre kanaler som blant annet brev, e-post og sms, to Facebooksider og twitter. Vi tilstreber en best mulig dynamikk mellom våre kanaler, slik at vi kommuniserer på en tydelig, helhetlig, aktiv og sikker måte.

I 2012 så vi en nedgang fra 2011 på over 35 268 henvendelser fra unike telefonnummer. Siden 2008 har reduksjonen vært på til sammen 127 537 unike anrop. Dette er resultatet av en ønsket utvikling mot selvbetjening og vi jobber målbevisst for å forsterke den ytterligere.

Lånekassen gjennomførte ingen brukerundersøkelse i 2012. I løpet av året iverksatte vi imidlertid en rekke kommunikasjonstiltak som oppfølging av undersøkelsen i 2011.

<sup>3</sup> Behandlingstiden defineres som antall dager fra en søknad er innkommet registrert til vedtaksdato, og gjennomsnittlig behandlingstid er et resultat av kurans (helmaskinell behandling) og behandlingstid for manuelle saker. 64 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av en dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for tildelingsaker som krever manuell behandling var 20 dager.

<sup>4</sup> 64 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av en dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for utsettelsessaker som krever manuell behandling ble 17 dager.

<sup>5</sup> I 2010 ble 279 900 av 320 200 anrop fra unike telefonnummer besvart, i 2011 ble 288 400 av 315 000 besvart, mens resultatet i 2012 ble 252 800 av i alt 279 700 innkommende unike anrop.

<sup>6</sup> E-henvendelser er henvendelser som kundene sender via "Dine sider". Før 2012 var kravet oppgitt i antall virkedager (ikke dager). Resultatene fra 2010 og 2011 er ikke sammenlignbare og er derfor heller ikke oppgitt i denne rapporten.





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

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

Kurante saker krever ikke saksbehandlingsressurser, og andelen er således en viktig faktor for den samlede produktiviteten. Antall saker per årsverk påvirkes av kurans, men er også et viktig mål for hvor effektiv den manuelle behandlingen er. Når kunden bruker e-faktura gir dette kostnadsbesparelser over driftsbudsjettet da antallet brev som sendes til kundene kan reduseres. Høy e-fakturaandel vil også kunne innebære noe mindre ressursbruk i Lånekassen knyttet til innkreving av ordinære terminbeløp fra kunden.

Produktivetsmålene for 2012 ble nådd. Tabellen under viser resultater fra 2010 til 2012.

Styringsparametere / prestasjonskrav produktivitet	Mål 2012	Resultat 2012	Resultat 2011	Resultat 2010
Tildeling (TD): saker/årsverk	Min 8 000	8 500	8 400	8 400
Tilbakebetaling (TB): saker/årsverk <sup>7</sup>	Min 10 000	10 400	10 600	11 100
Kurans for tilbakebetaling <sup>8</sup>	Min 40 pst.	52 pst.	43 pst.	40 pst.
Kurans for tildeling	Min 62 pst.	64 pst.	64 pst.	64 pst.
E-fakturaandel ved utgangen av året	Min 57 pst.	60 pst.	57 pst.	54 pst.

Kuransen har blitt høyere enn forventet, både innenfor tildelings- og tilbakebetalingsområdet. Hovedårsaken til det positive resultatet for tilbakebetalings saker skyldes at det i 2012 ble innført en ny praksis som gjør at kunden ikke lenger får innvilget betalingsutsettelse per telefon. Kunden må nå i stedet sende nettsøknad. Disse sakene behandles helmaskinelt, som innebærer at flere saker blir kurante. Et etablert grensesnitt mot Nav har også gitt en positiv effekt på kurans. Effekten kan forventes å bli større neste år, siden ordningen vil virke i hele 2013 (helårseffekten av Nav-grensesnittet).

## 3.3. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler

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

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

1. Feil registrerte søknadsdata.
2. Svindel, herunder brudd på opplysningsplikten og dokumentfalsk.

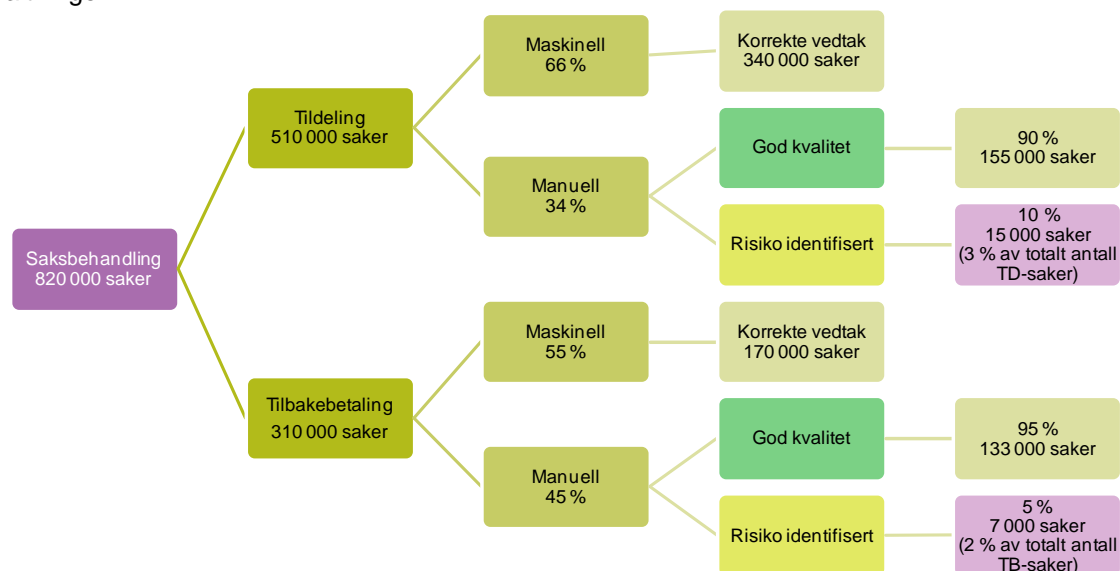
<sup>7</sup> Resultatene for perioden 2010–2011 er ikke direkte sammenlignbare. Både regelendringer og nytt saksbehandlingssystem har medført endringer i hvordan saker opprettes i perioden. Etablert grensesnitt med Nav gir datafangst i samtid i den manuelle saksbehandlingen. Dette medfører at det er arbeidsbesparende i den manuelle saksbehandlingen, og virker således positivt inn på utviklingen.

<sup>8</sup> Før 2012 var det bare søknader om betalingsutsettelse som kunne behandles maskinelt fra inntak til vedtak. Etter at Nav-grensesnittet kom på plass i 2012 har dette bidratt til at også søknader om rentefritak kan behandles maskinelt (1 584 saker i 2012). Andel kurante saker på tilbakebetalingsområdet beregnes av alle søknader om betalingsutsettelse og rentefritak.



3. Misligheter og underslag.
4. Feil i den manuelle saksbehandlingen.
5. Feil i den maskinelle saksbehandlingen.
6. Sviktende dokumenthåndtering.

Risikovurderingen gir grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede saker<sup>9</sup> som vurderes å ha god kvalitet og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.



Kvaliteten i den maskinelle behandlingen av søknadene vurderes som god både på tildeling og tilbakebetaling. Videre viser vår risikobaserte gjennomgang av ordningene at den manuelle saksbehandlingen innenfor de fleste sakstyper er god. Vi har likevel enkelte områder innenfor den manuelle saksbehandlingen med noe høyere risiko for manglende kvalitet (i størrelsesorden 15 000 saker på tildeling og 7 000 saker på tilbakebetaling, jf. boksene i høyre kolonne av figuren). Disse enkeltområdene utgjør mindre enn 3 pst. av det totale antallet saker.

### 3.3.1 Saker som behandles maskinelt

Årlig settes systemene opp i forhold til forskriftene for tildeling (undervisningsår) og tilbakebetaling (kalenderår). For å sikre effektiv og korrekt maskinell behandling av kundens søknad, innhenter Lånekassen opplysninger direkte fra primærkildene gjennom maskinell datafangst fra læresteder, skatteetaten, folkeregisteret og Nets (kontonummer). Kundens opplysninger mottas via nettsøknad som legges direkte inn i systemet. Kvaliteten i vedtakene er avhengig av at opplysningene via datafangst er korrekte. Lånekassen vurderer kvaliteten på de opplysninger vi får fra våre samarbeidspartnere som god.

I 2012 ble 66 pst. av alle søknader om støtte behandlet maskinelt. Saker som gjelder ligningskontroll og omgjøring av lån til utdanningsstipend behandles også maskinelt. For saker innenfor tilbakebetaling ble 55 pst. av søknader om betalingsutsettelse og fastrente behandlet maskinelt. Med utgangspunkt i de seks risikoområdene omtalt over, vurderes risiko for kvalitetsbrist som lav. Det legges til grunn at den informasjonen som hentes inn fra kunden/ primærkilden (som fra skatteetaten, UDI, Nets, folkeregisteret) behandles korrekt i systemene. Imidlertid kan egendeklarert informasjon som ikke er korrekt, jf. risikoområde 2, medføre feil vedtak. I 2012 gjennomførte vi en

<sup>9</sup> Antall saker (820 000) er et uttrykk for ferdigbehandlede saker inkludert 47 000 søknader om fastrente. I øvrige deler av rapporten benyttes inntekstregistrerte saker, og søknader om fastrente er ikke inkludert i totaltallet for antall saker. Dette innebærer at også andelen maskinelt og manuelle behandlede saker (kurans) ikke er det samme i figuren som ellers i rapporten. Saker behandlet etter regelverket for omgjøring av lån til stipend på grunnlag av bestått eksamen eller etter likningskontroll er ikke med i dette saksvolumet.



stikkprøvekontroll (bokkontroll) av kunder som har fått utdanningsstipend på bakgrunn av egendeklarert informasjon om bosted og som hadde mulighet til å bo hjemme under studiet. I bokkontrollen kontrollerer Lånekassen om studentens opplysninger om borteboerstatus er korrekt. Lånekassen gjennomførte en tilsvarende kontroll i 2011 og 2008. Kontrollen i 2012 avdekket at 4,5 pst. av studentene som hadde oppgitt at de bodde utenfor foreldrehjemmet, ikke kunne dokumentere opplysningene ved fremleggelse av leiekontrakt eller eierdokumenter. Lånekassen legger til grunn at det er en risiko for at i overkant av 2 000 studenter kan ha gitt uriktige opplysninger, som omregnet til kroneverdi tilsvarer ca. 72 mill. kroner i utberettiget tildelt borteboerstipend. Dette utgjør 1,4 pst. av alle studentene som i undervisningsåret 2011–2012 opplyste å bo borte i Norge. Kontrollen og Lånekassens vurdering legger til grunn at 98,6 pst. av studentene oppgir korrekte opplysninger om bostatus. Dette gir Lånekassen en god indikasjon på at kundene i all hovedsak gir Lånekassen korrekt informasjon.

I 2012 har også Lånekassen gjennomført en kontroll av læresteder som tilbyr utvekslingsopphold i utlandet som del av norsk utdanning. I kontrollen vurderte Lånekassen om lærestedene oppga korrekte opplysninger om oppleggenes varighet. Kontrollen viser at tilbudene tilfredsstillende kravene om ett semesters varighet og at studentenes gjennomføringsgrad er god.

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll av alle utenlandssaker 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.

Lånekassen vurderer kvaliteten i den maskinelle saksbehandlingen som meget god. Korrekte vedtak forutsetter at studentene eller lærerstedet gir korrekte opplysninger og at informasjonen behandles korrekt i Lånekassens saksbehandlingssystemer.

### 3.3.2 Saker som behandles manuelt

Den manuelle saksbehandlingen der det er risiko har disse kjennetegnene:

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

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak på ordninger (sakstyper) med relativt lavt volum. I 2012 ble det gjennomført følgende kontroller:

- klagesaker tildeling
- distriktsettergivelse
- manuell saksbehandling tildeling

Stikkprøvekontrollene sannsynliggjør at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Den viser også fortsatt forbedring fra tidligere kontroller knyttet til hvordan saksbehandlerne dokumenterer sine vurderinger. Dette er meget positivt.

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

I det nye systemet (Modulis) er det en maskinell vilkårskontroll av manuell saksbehandling. Det vil si at alle saker som behandles manuelt også kontrolleres maskinelt slik at saksbehandleren får feilmelding

om ikke alle vilkårene for korrekt saksbehandling er oppfylt. Dette er en systemmessig forbedring som sikrer kvaliteten i forvaltningen av tilbakebetalingsordningene.

Lånekassen har utkontraktert innkreivingsoppgavene til Statens innkreivingsentral (SI). I 2012 gjennomførte Lånekassen en kontroll av SIs saksbehandling av rettslige og utenrettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og avskrivning av foreldede renter. Kontrollen viser at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet.

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

I 2012 peker både klagenemnda og Sivilombudsmannen, i lys av noen enkeltsaker som var til behandling, til viktigheten av korrekt og tydelig informasjon på lanekassen.no. Lånekassen har rutiner som sikrer at informasjon på lanekassen.no er faglig kvalitetssikret, og at slike påpekninger blir fulgt opp.

### 3.3.3 Andre hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene

I 2012 har vi håndtert avvik fra fastsatte rutiner for saksbehandlingen. Når avvik oppdages, iverksetter Lånekassen straks tiltak for å forebygge avvik i perioden frem til feilen rettes. Noen større hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene i 2012 er:

- På tilbakebetalingssiden har det i saksbehandlingssystemet Modulis vært avvik knyttet til utsendelse av vedtak til kunden. Avviket har resultert i forsinkelse i utsendelse av papirvedtak, men har ikke medført feil i vedtakene. Kundens klagerett er ivaretatt.
- I 2012 har vi også hatt noen tilfeller av feil i beregningen av over-og underkurs ved avbrudd fastrente. Avviket er håndtert og kundene har fått korrigert vedtakene slik at de ikke betaler for høy renteerstatning.

I 2012 behandlet klagenemnda 366 saker, som er på samme nivå som i 2012. Klagenemnda ga kundene medhold i 21 av klagesakene, som tilsvarer 5,7 pst. av sakene (i 2011 var tilsvarende andel 5 pst.). Lånekassen følger opp sakene der kunden har fått medhold og vurderer om forvaltningspraksis skal endres eller om andre kvalitetsforbedrende tiltak skal iverksettes. Sivilombudsmannen behandlet 10 saker i 2012. Ingen av klagerne fikk medhold.

### 3.3.4 Vurdering av oppnådd kvalitet

Samlet vurderer Lånekassen kvaliteten i forvaltningen av utdanningstøtteordningene som tilfredsstillende. Slik Lånekassen bedømmer behandlingen av kundenes saker, så er denne i samsvar med forskrifter og forvaltningsrettslige regler, og oppgavene gjennomføres på en effektiv måte.

### 3.4. Fornyelsen i 2012

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

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

Styringsdokumentet for fornyelsen ble revidert i 2012. På bakgrunn av tidligere oppståtte forsinkelser i gjennomføringen av programmet ble det i 2011 besluttet en revidert gjennomføringsmodell for den største delen av systemet (tildelingsområdet), som er omtalt som hovedleveranse 2-2 (HL2-2). I 2012 har effektene av endret gjennomføringsmodell blitt målt, og Lånekassens konklusjon er så langt at endringen har vært vellykket. Ved utgangen av 2012 vurderes risikoen for forsinkelser i produksjonssettingen som skal skje våren 2012 som vesentlig redusert sammenlignet med situasjonen for utgangen av 2011. Blant annet med bakgrunn i de vellykkede erfaringene fra dette besluttet Lånekassen våren 2012 å legge samme gjennomføringsmodell til grunn for utviklingen av nytt låneforvaltningssystem som skal utvikles i 2013 og produksjonssettes i 2014.

Departementet mottar egne statusrapporter for LØFT som gir en oversikt over budsjett, prognoser og resultater. Kravene til fornyelsen i 2012 vurderes som innfridd.

#### 3.4.1 Kostnader og finansiering

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT-programmet føres i hovedsak på post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2012 er det postert 149,9 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet over post 01 med 9,1 mill. kroner knyttet til intern ressursinnsats i fornyelsesarbeidet. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT i 2012 på 159 mill. kroner, jf. årsregnskapet for 2012, note 9.

	Sum hittil	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Lønn og godtgjørelser	44,6	9,1	8,9	7,1	7,0	7,4	5,1
Varer og tjenester	535,0	149,9	101,5	94,1	82,2	80,7	26,6
<b>Sum LØFT – utviklingskostnader</b>	<b>579,6</b>	<b>159,0</b>	<b>110,4</b>	<b>101,2</b>	<b>89,2</b>	<b>88,1</b>	<b>31,7</b>

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, 2012-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2012-budsjettet ble store deler av oppnådd gevinstrealisering realisert, og egenfinansieringen fra 2012 ut programperioden for LØFT vil bestå av finansiering av interne ressurser (lønnsmidler over kap. 2410 post 01).

	Sum hittil	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Egenfinansiering	320,4	9,1	69,7	63,3	61,2	58,9	58,2
Tilleggsbevilgning	259,2	149,9	40,7	37,8	28,0	2,8	0,0
Sum LØFT – finansiering	579,6	159,0	110,4	101,1	89,2	61,7	58,2

mill.kr

### 3.4.2 Kvalitet

I samsvar med gjeldende planer for fornyelsen har det ikke blitt satt i drift nye hovedleveranser i 2012.

Kvaliteten i tidligere produksjonssatte hovedleveranser på tilbakebetalingsområdet (Modulis HL2-1) vurderes som stabilt god i 2012. Ansvar for styring og utførelse av vedlikehold av Modulis ble våren 2012 overført fra ekstern leverandør til programmet ved utviklingsprosjektene, og dette vurderes å ha en positiv effekt både med hensyn til kvalitet og kostnad.

Som følge av at tidligere driftsleverandør i 2011 sa opp avtalen om drift av Modulis, gjennomførte Låneplassen i 2012 en anskaffelse av ny driftsavtale for Modulis. Anskaffelsen ble gjennomført i henhold til plan både med hensyn til tid, kost og kvalitet. Ny driftsleverandør overtok driften av Modulis i november 2012 uten at dette har medført redusert driftsstabilitet i perioden forut for eller i etterkant av overtakelsen.

Systemtest av tildelingsområdet (HL2-2) ble i all hovedsak avsluttet i 2012. Resultatene fra gjennomført systemtest tyder på at kvaliteten i utviklingsarbeidet har vært god.

### 3.4.3 Tid

Programperioden går fra 2007 til juni 2014. Dette utgjør en forlengelse av prosjektperioden på 7 måneder sammenlignet med gjeldende planer ved utgangen av 2011. Hovedårsaken til forlengelsen av programperioden er oppdaterte estimater for låneområdet (HL3), ressursavhengigheter ved parallell gjennomføring av HL2-2 og HL3, samt at programperioden nå er utvidet til å omfatte produksjonssetting av HL3. Tidligere var programslutt definert til hovedmilepælen «HL3 godkjent og klar for produksjonssetting». Erfaringene fra tidligere produksjonssettinger av HL1 og HL2-1 viser at det går om lag 2–3 måneder fra denne milepælen til løsningen er produksjonssatt og stabil.

### 3.5. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene

Mål – hva kreves av Lånekassen	Styringsparameter	Prestasjonskrav
Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteloven oppnås	Faglige vurderinger og innspill	LK skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteloven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også effekter regelendringen eventuelt vil ha ift. tilgrensende regelverk belyses.
		LK skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten.
		LK skal rapportere til KD om virkninger av endringer i regelverket. Det skal også rapporteres på resultater oppnådd ved nyinnførte ordninger ut i fra formålet med innføringen.
	Oppdrag fra KD	LK skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. november 2011 til 31. oktober 2012. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene.
	Oppdrag fra KD	LK skal på forespørsel fra KD gi svar på bestillinger og herunder foreta utredningsarbeid.

Lånekassen har gjennomført planlagte aktiviteter i regelprosessen i 2012 og utviklet statistikk for utdanningsstøtteordningene og rapporter i samsvar med målkravene.

I 2012 ble det fremmet forslag om omfattende endringer i tilbakebetalingsforskriften for 2014. Formålet med endringene er å tilpasse tilbakebetalingsordningen til forventninger og krav til et bedre tjenestetilbud for kundene og systemmessige forhold ved utvikling av nytt lånesystem i Lånekassen som driftsettes sommer 2014 og myndighetskrav.

Lånekassen har gitt innspill til FAD og KD om behov for regelendringer i tilgrensede regelverk for å fremme digitalt førstevalg. Herunder kan nevnes at kravet om utsendelse av brev på papir etter 7 dager dersom kunden ikke har åpnet sitt elektroniske brev på Dine Sider, ble endret med virkning fra 01.01.2013.

Lånekassen har rapportert til KD fortløpende om virkningen av endring i regelverk for 2011–12 og resultater ved nyinnførte ordninger.

### 3.6. Risikostyring

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

I forbindelse med planleggingen av virksomhetsåret 2012 og løpende gjennom året er risikostyring lagt til grunn for styringen av Lånekassen. Risikostyring benyttes også for langsiktig planlegging, som for å vurdere risiko for manglende måloppnåelse i et flerårig perspektiv, og for å kunne iverksette tiltak nå for å tilpasse virksomheten til de krav og forventninger som vil stilles til Lånekassen på lengre sikt. Slike vurderinger er for eksempel viktige for å sikre at Lånekassen har riktig og tilstrekkelig kompetanse når saksbehandlingssystemet Modulis erstatter LIS i sin helhet, og at vi har systemer som gir et godt tilbud til kundene og som samtidig sikrer effektiv forvaltning med god kvalitet.

Risikostyring brukes av styret, i den administrative ledelsen, i avdelingene, på regionkontorene, i fornyelsesarbeidet og i øvrig prosjektarbeid. Metoden og vurderingene som ligger til grunn dokumenteres i våre plandokumenter og ifm. rapportering både internt og i tilknytning til etatsstyringsdialogen. På etatsstyringsmøtet våren 2012 ga Lånekassen en orientering om virksomhetens risikostyring og risikoområder. Lånekassens risikovurderinger per 31.07.2012 ble også innrapportert til KD i halvårsrapporten for 2012. I tillegg viser statusrapportene i LØFT hvordan risikostyring ligger til grunn for Lånekassens styring av moderniseringsarbeidet.

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

Lånekassens overordnede risikovurdering for manglende måloppnåelse i 2012 på syv viktige resultatområder ble vurdert til å være følgende ved inngangen til 2012 (vurdert ut i fra sannsynlighet for at forholdet inntreffer og konsekvensen dette vil ha):

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

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



Oppnådde resultater i 2012 vurderes som meget gode. For dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur, som lå i "mørkegrått" område, inntraff ikke på en slik måte at kundene i særlig grad ble rammet. Likevel er og har dette vært et risikoområde som Lånekassen har måttet vie særskilt oppmerksomhet, og som Lånekassen mener det var riktig å vurdere i "mørkegrått" område. Lånekassen hadde utfordringer med stabiliteten i 2012, men likevel ikke på en slik måte at dette ga nevneverdig negativt utslag i måloppnåelsen.

## 3.7. Generelle krav til den samlede aktiviteten

### 3.7.1 Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. I 2011 ble det inngått en IA-avtale for perioden 2011–2013 med tilhørende mål- og aktivitetsplan. I planen er de tre delmålene i den sentrale IA-avtalen og aktivitetsmål konkretisert.

#### 3.7.1.1. Redusere sykefraværet

Lånekassen arbeider for et lavt sykefravær og vi har som målsetning å minimum videreføre nivået for 2010 på 5,9 pst. i perioden fram til utgangen av 2013. I 2011 var resultat på 6,8 pst., mens det for 2012 var 5,3 pst. Tiltak knyttet til forebygging av sykefravær og god oppfølging av sykemeldte har vært sentralt i arbeidet og bidratt til et godt resultat for 2012.

#### 3.7.1.2. Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

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

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

I forbindelse med forberedelser til innføring av et nytt saksbehandlersystem har Lånekassen i 2012 ikke hatt kapasitet til å ta inn personer på spesielle tiltak. Dette vil også være situasjonen i 2013.

#### 3.7.1.3. Avgangsalder

Det er viktig for Lånekassen å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. Vi arbeider derfor med å legge til rette for at ansatte som selv aktivt ønsker å bidra i virksomheten, forlenger sin yrkeskarriere. Dette gjør vi gjennom å tilpasse arbeidsoppgaver og stillingsandel til den enkeltes behov i tillegg til å vurdere alternative karriereveier. Ca. 14 pst. av Lånekassens ansatte er over 60 år og ca. 6 pst. er over 65 år. Lånekassens beregnede gjennomsnittlige pensjonsalder i 2012 er 64,4 år.

Det ble i 2012 gjennomført informasjonsmøter med Statens pensjonskasse om deres ordninger for de ansatte.

### 3.7.2 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.

Tabellen under viser utviklingen fra 2011 til 2012 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 menn og kvinner 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	2012	313	62	38	39 007	39 641	11	1	5	7
	2011	308	62	38	36 316	38 093	11	2	6	5

#### Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2012 totalt 313 fast ansatte, hvorav 62 pst. kvinner og 38 pst. menn. Dette er en relativt høy kvinneandel. Kjønnsbalansen er helt lik som 2011 på totalnivå, men vi ser en bevegelse mellom stillingskodene (se tabell under). I leder- og rådgiverstillinger er det en økt andel kvinner, mens andelen minker i de øvrige stillingskodene. I Lånekassens ledergruppe (13 personer) var det i 2012 61 pst. kvinner.

Lånekassens styre består av fem kvinner og tre menn. Styret oppnevnes av departementet.

#### Deltidsarbeid

Deltidsansatte er personer som har varig redusert arbeidstid i forbindelse med AFP, uførepensjon og omsorgspermisjon. Andelen deltidsansatte i Lånekassen er imidlertid forholdsvis lav. Kvinner har en høyere andel av deltid enn menn, noe som gjenspeiler samfunnet for øvrig. Vi ser ingen betydelig endring fra 2011 til 2012.

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

#### Midlertidig ansettelse

Midlertidig ansatte omfatter vikarer, ekstrahjelpere og midlertidige engasjementer. Andelen midlertidig ansatte i Lånekassen har gått noe opp fra 2011 til 2012. Mulighet for bruk av midlertidig ansatte i Lånekassen er viktig ettersom vi har store sesongvariasjoner i arbeidsoppgavene. Dette gjelder spesielt for kundesenteret og regionkontorene (kundesaksbehandling). Vi har også tatt inn noe ekstra midlertidig hjelp mot slutten av 2012 for å forberede oss på de ekstra utfordringene som møter oss i 2013 med innføring av nytt saksbehandlingssystem, denne utviklingen kommer til å vedvare i 2013 fram til innføringen er fullført.

#### 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)	2012	6	67	33	74 288	79 729
	2011	6	50	50	70 522	70 522
Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør)	2012	27	67	33	52 408	50 269
	2011	27	63	37	49 564	47 506
1364 seniorrådgiver	2012	42	52	48	48 492	50 458
	2011	37	54	46	45 185	47 708
1434 rådgiver	2012	120	62	38	36 797	37 616
	2011	117	57	43	35 487	36 464
1408 førstekonsulent	2012	71	62	38	33 848	33 627
	2011	70	70	30	32 225	32 431
1064 og 1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder	2012	46	65	35	30 756	31 102
	2011	51	67	33	28 987	29 007

Det er marginale lønnsforskjeller mellom kvinner og menn i Lånekassen. Det er noe variasjoner i de ulike stillingskategoriene. I flere stillingskategorier har det fra 2011 til 2012 vært en positiv utvikling med reduksjon av forskjeller, og særlig gjelder dette blant seniorrådgivere.

Det lokale lønnsoppgjøret i 2012 bidro positivt til å bedre kvinners lønnsnivå. Partene vil arbeide videre i 2013 med å analysere likestillingssituasjonen og diskutere mulige tiltak på området.

### 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 2012	Totalt	5,3	5,9	4,3	0,4	0,4	0,3	9	64	5	36
	Legemeldt	3,4	4,4	2,9							
Lånekassen 2011	Totalt	6,8	8,0	5,1	0,3	0,3	0,2	8	69	6	31
	Legemeldt	5,4	6,5	3,6							

### 3.7.3 Lærlinger i staten

Lånekassen har vært i endrings- og fornyingsfase over lengre tid (se kap. 4) og det har ikke vært kapasitet til å ta inn lærlinger i 2012. Vi vil i 2013 vurdere inntak av lærlinger til høsten 2014.

### 3.7.4 Statistikk for antall arbeidsplasser

Oversikten under viser antall årsverk ved de ulike distriktskontorene og ved hovedkontorene i 2012, samt utviklingen fra 2009:

	årsverk			
	2012	2011	2010	2009
Stavanger	20	19	19	20
Bergen	20	19	18	19
Ørsta	19	21	21	21
Trondheim	41	36	37	34
Tromsø	19	18	19	20
Oslo (hovedkontor)	197	204	199	193
Lånekassen totalt	314	317	312	307

Økningen på årsverk i Trondheim fra 2011 til 2012 skyldes tilsetting av midlertidig ansatte i forbindelse med behov for ekstraressurser for å behandle manuelle saker.

### 3.7.5 Viderebruk av offentlige data

Rådata Lånekassen samler inn og forvalter er i all hovedsak knyttet til personopplysninger. Slike data kan ikke gjøres offentlig tilgjengelige. Andre data er enten bearbeidet eller forvaltes av andre etater. Vi har lagt til grunn at slike data ikke går under definisjonen av rådata. Lånekassen har følgelig ikke tilgjengeliggjort rådata i maskinlesbare formater.

### 3.7.6 Sikkerhet og beredskap

#### 3.7.6.1. Virksomhetsstyring og intern kontroll

Lånekassens virksomhetsstyring er basert på risiko- og sårbarhetsvurderinger som en integrert del av all planlegging, utvikling og drift. Intern kontroll har oppmerksomhet på området sikkerhet og beredskap. Dette omfatter liv og helse, informasjonssikkerhet, sikkerhet i økonomiforvaltningen, fysisk sikkerhet og driftssikkerhet. Ansvar og roller er fastlagt i styrende dokumenter og prosedyre-/rutinebeskrivelser som inngår i intern kontroll-systemet. Krisehåndteringsøvelser gjennomføres regelmessig. Siste øvelse ble gjennomført i 2011 og neste krisehåndteringsøvelse er planlagt gjennomført i 2013.

Gjennom virksomhetsstyringen arbeider Lånekassen systematisk for å styrke risikoerkjennelse, sikkerhetskultur, holdninger og lederskap. Dette er grunnleggende viktig for trygg og stabil ivaretagelse av Lånekassens samfunnsoppgaver. Styring skjer gjennom plan- og budsjett rutiner, budsjett disponeringskriv og rapporteringsrutiner. Ved behov gjennomføres spesifikke tiltak for å styrke og underbygge ulike aspekter ved sikkerhetsarbeidet. Dette kan være rettet mot de ansatte

generelt med sikte på å opprettholde en god sikkerhetskultur, eller mot ledere og fagmiljøer som har et særlig ansvar på dette området.

### 3.7.6.2. Informasjonssikkerhet

Lånekassens virksomhet forutsetter omfattende håndtering av persondata. I tillegg driver Lånekassen en bankvirksomhet med økonomiske transaksjoner på flere milliarder kroner årlig.

Informasjonssikkerheten er derfor et helt sentralt aspekt i sikkerhets- og beredskapsarbeidet.

Virksomheten har en dedikert stilling som ansvarlig for informasjonssikkerheten. Sikkerhetsansvarlig ivaretar sine oppgaver i henhold til et etablert styringssystem basert på den anbefalte standarden ISO/IEC27001. Styringssystemet med aktiviteter og kontroller i en rullerende årsplan skal sikre en planmessig oppfølging og etterlevelse av lovkrav, regelverk og retningslinjer. Det er redegjort for styringssystemet i årsrapporten for 2010. I 2012 har Lånekassen hatt oppmerksomhet på å operasjonalisere, gjennomføre og evaluere systemets årsplan, og alle aktiviteter i rullerende årsplan er gjennomført. Det er gjennomført selvlæringskurs i personlige sikkerhetstiltak og beredskapsøvelse med vekt på informasjonssikkerhet.

Lånekassen har i 2013 en stor produksjonssetting av nytt system for tildeling av studiestøtte (Modulis HL2-2). I 2012 har det vært nedlagt et stort arbeid i å ivareta sikkerheten i systemet, samt utarbeide rutiner for videre oppfølging når systemet settes i produksjon.

### 3.7.6.3. Beredskap knyttet til terrortrusler

Lånekassen gjennomgikk i januar–februar 2012 virksomhetens beredskap knyttet til terrortrusler.. En samlet redegjørelse for alle aktuelle aspekter ved saken ble 7. mars forelagt Lånekassens styre, som tok den til orientering. Styresaken ble oversendt Kunnskapsdepartementet som vedlegg til Lånekassens brev av 20.09.12 om oppfølging av rapport fra 22.juli-kommisjonen.

Lånekassen har gått gjennom rammene for arbeidet med sikkerhet og beredskap, vurdert sannsynligheten for terroranslag mot Lånekassen, gjort rede for virksomhetens grunnsikring og sikkerhetsbehov, og på dette grunnlag gjort opp status. Hovedkonklusjon: Lånekassens virksomhet er av en slik karakter at den ut fra formål, viktighet og symbolverdi ikke peker seg ut som et sannsynlig terrormål. Det er derfor ikke gjennomført spesifikke tiltak ut over virksomhetens generelle beredskap for håndtering av ulykker hvor liv og helse måtte stå i fare. Lånekassen har god beredskap for å håndtere slike situasjoner og for så raskt som mulig å gjenopprette driften.

## 4. Årsregnskap for 2012 for Statens lånekasse for utdanning

### 4.1.1 Resultatregnskap

Beløp i 1000 kr	Note	2012	2011	2010
Renteinntekter	1	-2 617 684	-2 892 111	-2 600 759
Rentekostnader	2	3 494 766	3 866 019	3 411 169
<b>Rentestøtte</b>		<b>877 082</b>	<b>973 908</b>	<b>810 410</b>
Betalte gebyr	3	-103 033	-108 101	-112 345
<b>Gebyrinntekter</b>		<b>-103 033</b>	<b>-108 101</b>	<b>-112 345</b>
Stipend til elever og studenter	4	3 680 523	3 509 939	3 376 640
Rettighetsbaserte ettergivelser	5	599 531	277 747	419 558
<b>Stipend og rettighetsbaserte ettergivelser</b>		<b>4 280 054</b>	<b>3 787 686</b>	<b>3 796 198</b>
Tap på utlån	6	243 643	323 288	333 193
<b>Tap på utlån</b>		<b>243 643</b>	<b>323 288</b>	<b>333 193</b>
<b>Netto kostnader for lån og stipend<sup>10</sup></b>		<b>5 297 746</b>	<b>4 976 781</b>	<b>4 827 456</b>
Lønn og godtgjørelse	7	187 934	174 008	171 162
Varer og tjenester	8	119 999	124 029	116 633
Utviklingskostnader	9	149 894	101 527	94 071
<b>Netto drifts- og utviklingskostnader<sup>11</sup></b>		<b>457 827</b>	<b>399 564</b>	<b>381 866</b>
<b>Netto tilskudd over statsbudsjettet</b>	10	<b>5 755 573</b>	<b>5 376 345</b>	<b>5 209 322</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>10</sup> Kostnadene staten har som følge av studiestøtteordningen ekskl. omgjøring fra lån til stipend (jf. note 4 og 12).

<sup>11</sup> Årlige nettokostnader for drift og utvikling i Lånekassen.

## 4.1.2 Balanse

Beløp i 1000 kr	Note	2012	2011	2010
<b>EIENDELER</b>				
Kontanter og ordinære innskudd i banker <sup>12</sup>		0	0	0
<b>Ikke-rentebærende utlån, derav</b>				
- utdanningslån	11, 12	34 701 039	32 387 222	30 125 969
- opptjente, ikke betalte renter		566 012	618 624	619 029
Påløpte, ikke betalte gebyrer		67 197	70 446	73 067
Påløpte, ikke betalte omkostninger		2 052	2 197	2 382
<b>Sum ikke-rentebærende utlån</b>		<b>35 336 300</b>	<b>33 078 489</b>	<b>30 820 447</b>
<b>Rentebærende utdanningslån</b>				
Rentebærende utdanningslån	11, 12	89 330 614	84 349 019	79 856 179
Rentebærende renter		1 547 371	1 710 494	1 777 396
<b>Sum rentebærende utlån</b>		<b>90 877 985</b>	<b>86 059 513</b>	<b>81 633 575</b>
Andre kortsiktige krav	13	48 828	73 645	62 817
<b>Andre krav</b>		<b>48 828</b>	<b>73 645</b>	<b>62 817</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>126 263 113</b>	<b>119 211 647</b>	<b>112 516 839</b>
<b>GJELD OG EGENKAPITAL</b>				
I mellomregning med Finansdepartementet		37 684	64 099	53 547
Annen kortsiktig gjeld	14	78 341	79 992	82 338
<b>Kortsiktig gjeld</b>		<b>116 025</b>	<b>144 091</b>	<b>135 885</b>
Lån fra staten	15	126 147 088	119 067 556	112 380 954
<b>Langsiktig gjeld</b>		<b>126 147 088</b>	<b>119 067 556</b>	<b>112 380 954</b>
<b>SUM GJELD OG EGENKAPITAL</b>		<b>126 263 113</b>	<b>119 211 647</b>	<b>112 516 839</b>

31. desember 2012

Oslo 06.03.2013

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne  
leder

Gro Seim  
nestleder

Øivind Cristoffersen

Seunn Smith-Tønnessen

Knut Røli

Borgny Molnes

Jorid Martinsen

Henriette N. Thommessen

Marianne Andreassen  
adm. direktør

<sup>12</sup> Reglene for statens konsernkontoordning sier at alle statlige midler daglig skal samles i Norges Bank. Det gjør at alle beholdninger blir overført til Norges Bank etter arbeidstidens slutt.



### 4.1.3 Regnskapsprinsipper

#### 4.1.3.1. Innledning

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

#### 4.1.3.2. Periodisering av rente

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

#### 4.1.3.3. Føring av andre inntekter og kostnader

Andre inntekter og kostnader blir tatt inn i regnskapet etter kontantprinsippet<sup>13</sup>.

#### 4.1.3.4. Inntektsføring av renter på misligholdte utlån

I samsvar med gjeldende regelverk stopper ikke Lånekassen inntektsføringen av renter på misligholdte utlån. Rentene blir beregnet og inntektsført fram til tidspunktet for bokføring av konstatert tap.

#### 4.1.3.5. Tap på utlån

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

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

#### 4.1.3.6. Konvertering av studielån til stipend

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

### 4.1.4 Noter

#### Note 1 Renteinntekter

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2012 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Blir lånet oppsagt økes rentesatsen med et prosentpoeng.

---

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



Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11–31.12.2012	2,477 %	2,379 %	2,477 %	3,065 %
01.09–31.10.2012	2,575 %	2,280 %	2,379 %	2,771 %
01.07–31.08.2012	2,575 %	2,477 %	2,575 %	3,065 %
01.05–30.06.2012	2,575 %	2,673 %	2,967 %	3,455 %
01.03–30.04.2012	2,967 %	2,379 %	2,575 %	3,162 %
01.01–29.02.2012	3,065 %	2,673 %	2,967 %	3,455 %

Tabell 1: Rentesatser i 2012

## Note 2 Rentekostnader

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

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

## Note 3 Gebyrinntekter

Kundene som ikke er på forskudd med betalingen belastes et gebyr ved førstegangsvarsling, gebyr for purring ved andregangsvarsling og gebyr for oppsigelse av lån i forbindelse med innfordring av misligholdte utlån. Gebyrsatsene i 2012 var 35 kroner ved førstegangsvarsling på ordinær papirfaktura, 280 kroner ved andregangsvarsling og 490 kroner ved oppsigelse av lånet. Gebyrene blir akkumulert slik at ved oppsigelse av lånet påløper det i alt 805 kroner. Førstegangsvarselet til kunder som har tegnet e-fakturaavtale var i 2012 gebyrfritt. Ved eventuelle puringer ble gebyr belastet som over. Ved forfallet i november 2012 var det 279 573 kunder som fikk varsling på e-faktura.

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-25 134	-26 298	-27 647
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-77 899	-81 803	-84 698
<b>Sum gebyrer</b>	<b>-103 033</b>	<b>-108 101</b>	<b>-112 345</b>

Tabell 2: Fordeling mellom gebyrtypene

## Note 4 Stipendkostnader

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

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 009 103	2 881 138	2 787 789
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	662 880	620 511	581 348
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	8 540	8 290	7 503
<b>Stipend til elever og studenter</b>	<b>3 680 523</b>	<b>3 509 939</b>	<b>3 376 640</b>

Tabell 3: Stipend til elever og studenter

### Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen

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

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Stipend til elever og studenter	3 680 523	3 509 939	3 376 640
Konvertert fra lån til stipend <sup>14</sup>	5 016 364	4 821 766	4 491 671
<b>Samlede stipendkostnader pr. år</b>	<b>8 696 887</b>	<b>8 331 705</b>	<b>7 868 311</b>

Tabell 4: Samlede stipendkostnader pr. år

### Note 5 Rettighetsbaserte ettergivelser

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Ettergivelse ved lange studier <sup>15</sup>	0	23	272
Ettergivelse for lærere	14 604	11 053	12 152
Ettergivelse, Distriktsettergivelse <sup>16</sup>	129 177	92 817	108 944
Ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land	26 064	21 847	27 184
Ettergivelse pga. dødsfall	48 906	57 277	46 821
Ettergivelse pga. sykdom <sup>17</sup>	290 059	6 620	78 377
Rentefritak	113 315	110 696	144 134
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	1 406	1 425	1 674
<b>Sum Kap. 2410 post 73</b>	<b>623 531</b>	<b>301 758</b>	<b>419 558</b>
Ymse inntekter, kap. 5309, post 29 <sup>18</sup>	0	-11	0
Refusjon av ODA-godkjente utgifter, kap. 5310 post 04 <sup>19</sup>	-24 000	-24 000	0
<b>Rettighetsbaserte ettergivelser netto</b>	<b>599 531</b>	<b>277 747</b>	<b>419 558</b>

Tabell 5: Rettighetsbaserte ettergivelser netto

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

<sup>14</sup> Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og Konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.

<sup>15</sup> Ordningen er avvirket.

<sup>16</sup> Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner. Økningen fra 2011 til 2012 skyldes at det i 2011 var restanser som ble tatt igjen i 2012.

<sup>17</sup> Den store økningen fra 2011 til 2012 skyldes delvis at det i 2011 var store restanser som ble tatt igjen i begynnelsen av 2012 og i tillegg har slike ettergivelser økt.

<sup>18</sup> Avskrivning av ikke identifiserbare innbetalinger (eldre enn 3 år).

<sup>19</sup> Deler av kostnadene ved ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land gjelder studenter fra visse land i den tredje verden, som senere bosetter seg varig i sine hjemland. Iflg. OECDs statistikkdirektiv defineres ettergivelser av denne type som offentlig utviklingshjelp og finansieres over utenriksdepartementets budsjett, kap. 167 Flyktningetiltak i Norge. Disse kostnadene refunderes av Utenriksdepartementet og godskrives kap. 5310 post 04 i Lånekassens regnskap. Ved en inkurie hos departementet ble det ikke utbetalt midler for 2010, og KD besluttet å ikke overføre disse midlene til Lånekassen påfølgende år.

## Note 6 Tap på utlån

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

Lånekassen hadde pr. 31.12.2012 en portefølje på 126,2 mrd. kroner. I 2010 ble det utarbeidet en ny modell for beregning av virkelig verdi (nåverdi av fremtidige innbetalinger av kundenes gjeld). Denne verdien er pr. 31.12.2012 beregnet til 115,4 mrd. kroner. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 10,8 mrd. kroner. Av dette er 9,4 mrd. kroner knyttet til kundenes rettigheter (fremtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,4 mrd. kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis<sup>20</sup>. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 11.

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Avskrevet som tap, uerholdelig	1 244	2 080	5 747
Avskrevet som tap, gjeldsordning	22 031	29 362	43 589
Avskrevet som tap og overført til SI <sup>21</sup>	220 368	291 846	283 857
<b>Tap på utlån</b>	<b>243 643</b>	<b>323 288</b>	<b>333 193</b>

Tabell 6: Tap på utlån

Se også note 5, som viser rettighetsbaserte ettergivelser.

<sup>20</sup> 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 2012 var innkrevingresultatet 261 mill. kroner på denne posten.

<sup>21</sup> 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 2012 ble 1 782 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

## Note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Fast og midlertidig personell	153 417	146 607	139 845
Renhold	446	431	418
Godtgjørelse til styre og klagenemnd	871	853	792
Andre godtgjørelser	0	15	12
Arbeidsgiveravgift og innskudd til Statens Pensjonskasse	38 537	31 938	34 758
<b>Sum kap. 2410, post 01-1</b>	<b>193 271</b>	<b>179 844</b>	<b>175 825</b>
Diverse inntekter/refusjoner for lønn	-144	-188	-297
<b>Sum kap. 5310, post 03-1</b>	<b>-144</b>	<b>-188</b>	<b>-297</b>
Refundert foreldrepenger	-1 555	-1 267	-1 042
Refundert utgifter ved sykemelding <sup>22</sup>	-3 638	-4 381	-3 324
<b>Sum kap. 5310, post 15-18</b>	<b>-5 193</b>	<b>-5 648</b>	<b>-4 366</b>
<b>Netto lønnskostnader</b>	<b>187 934</b>	<b>174 008</b>	<b>171 162</b>

Tabell 7: Netto lønnskostnader

## Note 8 Varer og tjenester

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Maskiner, inventar og utstyr	888	1 064	1 100
Forbruksmateriell	2 040	2 134	1 810
Reiseutgifter osv.	5 316	5 446	6 374
Kontortjenester	33 976	38 568	34 042
Konsulenttjenester	18 447	20 077	15 382
Databehandlingstjenester	33 161	33 017	33 433
Vedlikehold og drift av maskiner og utstyr	188	325	295
Vedlikehold og drift av bygninger, leie av lokale	25 983	23 398	24 713
<b>Sum kap. 2410, post 01-2</b>	<b>119 999</b>	<b>124 029</b>	<b>117 149</b>
Diverse inntekter <sup>23</sup>	0	0	-516
<b>Sum kap. 5310, post 03-2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-516</b>
<b>Netto varer og tjenester</b>	<b>119 999</b>	<b>124 029</b>	<b>116 633</b>

Tabell 8: Netto varer og tjenester

## Note 9 Utviklingskostnader

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT programmet føres i hovedsak på post 45, større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. I 2012 er det ført 149,9 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet på post 01 med 9,1 mill. kroner. Dette er interne

<sup>22</sup> Inkludert tilretteleggingstilskudd med kr 23 981 i 2010.

<sup>23</sup> Beløpet for 2010 gjelder refusjon/støtte fra DIFI (MinID/språkprosjekt) og tilbakebetaling fra leverandør for feilfakturerings tidligere år.



ressurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT 159,0 mill. kroner i 2012, jf. oversikt i tabellen nedenfor.

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	9 118	8 902	7 107
Varer og tjenester postert på post 45 <sup>24</sup>	149 894	101 527	94 071
<b>Sum LØFT - utviklingskostnader</b>	<b>159 012</b>	<b>110 429</b>	<b>101 178</b>

Tabell 9: LØFT utviklingskostnader

## Note 10 Tilskudd fra staten

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

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Kap. 2410 post 01-1 Lønn, godtgjørelser og sosiale utgifter	193 271	179 844	175 825
Kap. 2410 post 01-2 Varer og tjenester	119 999	124 029	117 149
Kap. 2410 post 45 Større utstyrsanskaff. og vedlikehold	149 894	101 527	94 071
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 009 103	2 881 138	2 787 789
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	662 880	620 511	581 348
Kap. 2410 post 72 Rentestøtte	877 082	973 908	810 410
Kap. 2410 post 73 Avskrivning	623 531	301 758	419 558
Kap. 2410 post 74 Tap	243 643	323 288	333 193
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	8 540	8 290	7 503
Kap. 5309 post 29 Ymse inntekter	0	-11	0
Kap. 5310 post 03 Refunderte utgifter og egne inntekter	-144	-188	-813
Kap. 5310 post 04 Refusjon av ODA-godkjente utgifter	-24 000	-24 000	0
Kap. 5310 post 16 Refunderte foreldrepenger	-1 555	-1 267	-1 042
Kap. 5310 post 18 Refunderte utgifter ved sykmelding	-3 638	-4 381	-3 324
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-25 134	-26 298	-27 647
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-77 899	-81 803	-84 698
<b>Netto tilskudd fra staten</b>	<b>5 755 573</b>	<b>5 376 345</b>	<b>5 209 322</b>

Tabell 10: Netto tilskudd fra staten

<sup>24</sup> Det er kun beløpet på 149,9 mill. kroner som tas med i punktet for utviklingskostnader i resultatregnskapet. De interne ressursene på 9,1 mill. kroner er inkludert i lønnskostnadene i note 7.

## Note 11 Utlån og opptjente, ikke betalte renter

Lånekassens utlånsportefølje består av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen - samt opptjente, ikke-betalte renter. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2012 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2012 endret annenhver måned (se også note 1).

	Beløp i 1000 kr	
	2012	Antall kunder
Ikke-rentebærende lån til kunder i tildelingsfase	34 701 039	205 287
Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger)		
- flytende rente	54 558 738	396 220
- 3 års fast rente	6 483 641	39 035
- 5 års fast rente	22 742 674	111 497
- 10 års fast rente	7 728 193	29 952
	<b>126 214 285</b>	<b>781 991</b>

Tabell 11: Fordeling av utlån etter lånetype pr. 31.12.2012

I beløpene for utestående lån og opptjente, ikke betalte renter pr. 31.12.2012, er det også inkludert lån som må defineres som tapsutsatte. Risikoen for tap vil være særlig stor innenfor beholdningen av oppsagte lån. I tillegg til oppsagte lån vil det også være risiko for tap blant de lånene der det er gitt lettelse i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt. Se note 6 for realiserte tap.

## Note 12 Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån, og en andel av lånet kan omgjøres til stipend ved bestått eksamen. Ordningen skal virke motiverende for studieprogresjon. Det er anledning til å få omgjort lån til stipend inntil 8 år etter lånet ble gitt.

For å sikre at midler øremerkes for omgjøring fra lån til stipend i hele 8 års perioden, 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 årene. Stipendkostnaden som påløper ved omgjøring av lån kostnadsføres ikke i Lånekassens regnskaper, men faktureres og belastes konverteringsfondet fortløpende (månedlig).

### Konverteringsfondets kostnader

Det er påløpt 5 016 mill. kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2012, jf. notene 4 og 15. Det er betalt 5 040 mill. kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2012. Årsaken til dette avviket er at konverteringsfondet betaler etterskuddsvis pr. måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

### 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 3 081 mill. kroner pr. 31.12.2012 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.



### Note 13 Andre kortsiktige krav

Som nevnt i note 12 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2012 ble det konvertert lån til stipend for 50,1 mill. kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2012. For øvrig består posten hovedsakelig av interimsposter relatert til kunder med totalt kr -1 058 006 og tilsvarende relatert til NAV med kr -231 476.

### Note 14 Annen kortsiktig gjeld

Skattetrekk (forskuddstrekk), pensjonsinnskudd, gruppelivsforsikring og merverdiavgift (av kjøp fra utland) som ikke er betalt er bokført i årsregnskapet som annen kortsiktig gjeld. Det meste av denne posten utgjøres imidlertid av ikke-inntektsførte gebyrer med 67,2 mill. kroner.

### Note 15 Lån fra staten

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Samlet innlån pr. 01.01.	119 067 556	112 380 954	106 701 685
opptak nye lån i året	19 715 262	18 888 949	17 578 419
nedbetaling avdrag og renter	-7 619 366	-7 380 581	-7 407 479
omgjort til stipend ved bestått eksamen (kap. 5310 post 93)	-5 016 364	-4 821 766	-4 491 671
<b>Lån fra staten</b>	<b>126 147 088</b>	<b>119 067 556</b>	<b>112 380 954</b>

Tabell 12: Lån fra staten