

Lånekassen

– gjør utdanning mulig!



Lånekassen

Innhold

- kort om Lånekassen
- hva har vi fått til
- hvordan har Lånekassens oppnådd effektiv forvaltning og gode løsninger for kundene

Lånekassen – gjør utdanning mulig

- Lånekassen har 900 000 kunder og 310 årsverk
- vi er i mange tilfeller det første møte ungdom har med det offentlige
- nesten annenhver person i Norge har, eller har hatt, et kundeforhold til oss

Lånekassen – gjør utdanning mulig

- forvalter en portefølje på 107 milliarder kroner
 - deler ut 17 milliarder kroner per år i stipend og lån
 - mottar 9 milliarder kroner hvert år i innbetalinger
- hovedkontor i Oslo og regionkontor i Tromsø, Trondheim, Ørsta, Bergen og Stavanger
- behandler årlig over 1 million saker
- driftsbudsjettet for 2010 er 293 millioner

Lånekassens utfordringer

Klare føringer i Stortingsmelding 12 (2003-2004)

- høyere kvalitet i tjenestene til kundene
(Høykvalitetsalternativet)
- realisering av strategien kjernelånekassen
- fornyelse med stor grad av egenfinansiering

Etablering av LØFT-programmet

Tid- og kostnadsramme etablert, jf. St.prp. nr. 1
(2007–2008)

- fornyelse fram til og med 2011 med en kostnadsramme på 745 mill. kroner (2008-kroner)
 - 42 % egenfinansiering – 315 mill. kroner over 5 år
- oppdatert styringsgrunnlag i 2010 med planlagt ferdigstillelse sommeren 2013 innenfor samme økonomiske ramme

Effektivisering i perioden 2005-2010

- saksbehandlingstiden har blitt halvert
 - fra 16 til 8 dager for elever og studenter
- antall telefonanrop er kraftig redusert
 - fra 1,5 millioner til 460 000
- bemanningen er tilpasset nye oppgaver
 - redusert bemanning med netto 16 %

Effektivisering i perioden 2005-2010

- økt automatisering og elektronisk datafangst
 - 61 % av alle saker behandles nå automatisk
 - for studieåret 2009–2010 kommer alle søknader elektronisk
- i 2009 reduserte vi sykefraværet med 1,7 %-poeng
- effekter for driftsbudsjettet
 - realiserer gevinster på om lag 50 millioner per år

2004

2005

2006

2007

2008–2013

Aktiviteter

Analyse

Quick wins

IKT-
forhandlinger

IKT-utvikling og
innføring

Andre prosjekter

Organisering og kultur

Verdidiskusjon

Ny organisering

Kompetanse og lederutvikling

Motivasjon

Styring og kontroll

Lånekassen skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge!

- Kundene skal være fornøyd på første forsøk.
- Lånekassen skal være tilgjengelig.
- Andre gangs kundeforhold er dårlig service.
- Rett kvalitet fjerner unødvendige kostnader og fremmer effektivitet.

Mål, styringsparameter og prestasjonskrav

- målbilde – analyse av muligheter på kort- og langsikt
- målkart – årlige prestasjonskrav
- tildelingsbrev
- enkle rapporter – det som måles får oppmerksomhet

Styring og kontroll

- ledelse
 - risiko
- roller og ansvar
- faktabasert styringsgrunnlag
 - definisjoner
 - bruk av datavarehus
- kontroll på kostnader
- utvikle organisasjon og arbeidsformer

Digitalt førstevalg – unngå manuell behandling

- vi skal treffe kundene der de er i livet sitt
- digitale kanaler – papirløst liv med Lånekassen
 - tilgjengelighet og brukervennlighet
 - datasikkerhet og integritet – skape trygghet for at opplysninger og løsninger er korrekte
- lytte til kundene – de ønsker effektive nettløsninger
- la kundene delta i utviklingsarbeidet

Et bærende prinsipp for Lånekassen:

Gjenbruk av data fra andre

Borgeren skal slippe å gi samme informasjon flere ganger



Skatteetaten



UNIVERSITETET
I OSLO

Vigo



Lånekassen

Det er muligheter for effektivisering

- hvorfor er ikke et e-brev det samme som et papirbrev
- samhandling hvor brukerne gjør jobben
- forenkle regelverket
 - skaper enklere og billigere IT-løsninger, samtidig som du kan få økt automatisering
- ikke vent på de perfekte løsningene

Lånekassen videre

- gjennomføre den pågående fornyelsen – 3 år igjen
- identifisere nye områder slik at kundeservicen kan utvikles i takt med samfunnets forventninger
 - etablering av fellesløsninger
- driftsbudsjett
 - finansiering av utvikling