

Gevinster til fellesskapet

Vi gjør utdanning mulig!



Lånekassen – gjør utdanning mulig

- Hovedkontor i Oslo
- Regionkontor i Tromsø, Trondheim, Ørsta, Bergen og Stavanger
- Inn og utbetalinger på om lag 27 milliarder årlig
- Forvalter en portefølje på vel 119 milliarder kroner
- Om lag 900 000 kunder
- Behandler årlig over 1 mill. saker
- 314 årsverk – herav 292 til drift og 22 til utvikling

Utfordringene til Lånekassen

Klare føringer i stortingsmelding nr.12 (2003-2004) - Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning

- Høyere kvalitet i tjenestene overfor kundene (Høykvalitetsalternativet)
 - Nytt saksbehandlingssystem med en kostnadsramme på 814 mill. kr
- Realisering av kjernelånekassen
- Fornyelse med stor grad av egenfinansiering

Hva har vi oppnådd?

- Halvert saksbehandlingstid - til 8 dager
- Fra 1,5 millioner til 500 000 telefonhenvendelser
- 60 færre årsverk
- 150 000 flere kunder
- Redusert sykefravær og bedre arbeidsmiljø
- Resultat
 - Bedre kundeservice
 - Regjeringen kan bruke 70 millioner kroner til andre tiltak hvert år

Hva skulle til?

Visjon

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

Kundestrategi

Fornøyd på første forsøk

Samhandling

Brukerne skal kun levere informasjon om seg selv ett sted

Hva har vi gjort?

- Satset på selvbetjening
- Økt samhandlingen - datafangst
- Automatisering er normen
- Endret styring og kontroll
- Utviklet organisasjon

2004

2005

2006

2007

2008–2013

Aktiviteter

Analyse

Digitalt førstevalg

Quick wins: Mindre tiltak

IKT- anskaffelse

IKT-utvikling og innføring

Andre prosjekter: Ny utbetalingsordning, elektroniske kundemapper, nettsøknader, telefonisystem, it-infrastruktur , print og konvoluttering, sikker e-postkasse, portal for læresteder, + +

Organisering og kultur

Verdidiskusjon

Ny organisering

Kompetanse og lederutvikling

Motivasjon

Styring og kontroll: Budsjettprosessene, forskrifter, mål- og resultatstyring, risikostyring, rapportering, intern kontroll

Oppmerksomhet ut av organisasjonen – kundene i sentrum

- Måler pulsen på kundene – hver dag i kundesenteret
- Vedlikeholder og endrer raskt – WEB og selvbetjening
- Tilpasset registrerte behov
- Tar kundene med i utviklingsarbeidet

Lånekassens strategi er digitalt førstevalg

- kommunikasjon med kundene
 - lytte til kundene – de ønsker effektive digitale løsninger
 - øke tilgjengelighet og brukervennlighet
 - sikre løsninger – skaper tillitt
- redusere manuelt arbeid i saksbehandlingen
- samhandling med tredjeparter
- administrative oppgaver og prosesser

Oppløst dialog

- Hvor mye vil du ha?

Lånekassen
Nynorsk | English | Om Lånekassen | Forskrifter | Kontakt oss | Spørsmål og svar | A A A

Stipend og lån til utdanning | Tilbakebetaling av studielån | For lærestedene

Dine sider
Logg inn
[Søk og sjekk status](#)
[Help til innlogging](#)

Aktuell kundeinformasjon

- » Søk før 15. juni – vinn en iPad 2!
- » Siste utbetaling for våren kommer i mai
- » Har du fått betalingsplan?
- » Begrensninger i forbindelse med oppgraderinger på Dine sider
- » Beløp til selvangivelsen
- » Nye satser for tildeling av lån og stipend
- » Nye støtteordninger for elever og studenter med nedsatt funksjonsevne

Søknader

- » Betalingsuttsettelse
- » Stipend og lån til høyere og annen utdanning
- » Rentefritak
- » Stipend og lån til videregående
- » Fast rente
- » Avslutte avtale om fast rente

ge vegval for UiB
Rentesatser
Støttekalkulator
Nedbetalingskalkulator
Skoler i utlandet
Skjema

til nlovjubileet
apsdepartementet ber gg om å fullføre sydflyøyen en Museum til 2014. – I være den viktigste ngen av grunnlovjubileet i sier rektor Sigmund

Frister i Lånekassen
15
Søknadsfrister for stipend og lån
Søknadsfrister for fast rente
Frister for nedbetaling av studielånet

Nyheter

- » Liten renteoppgang på studielånet
- » Fastrentekunder bedre betalere av studielånet
- » Lånekassen kontrollerer om studenter bor borte

Konkurransen for studenter. Søk før 15. juni!
VINN

Mottar du fortsatt papirfaktura fra Lånekassen?
Vinn iPad!
e Faktura

Universitetet i Bergen
Utdanning | Forskerutdanning | Forskning | Samfunn

Søk etter ansatte eller annet innhold

English :: A A A

Utdanning | Forskerutdanning | Forskning | Samfunn

Universitetet
Organisasjonen
Karriere
Studentliv

NAV
Forsiden | Arbeid | Familie | Pensjon | Helse | Ditt NAV

Hva skal du bli?
Prøv interesselysten på nav.no

// Selvbetjening på nav.no

// Nyheter
• Velkommen til FARVE-forum 10. mai
• 10 nye FARVE-ansatte er satt i gang

// Viktig å vite
• Omsorg for barn kan gi høyere pensjon
• Har du søkt om dagpenger?
• Jobblogg på nav.no

Flere saker

// Arbeidsgiver
Rekruttering
Oppfølging av sykmeldte
Permittering eller oppsigelser
Mer informasjon til arbeidsgiver

// Helse og hjelpemidler
Hjelsetjenester (helfo.no)
Hjelpemidler
Sykt barn eller familie
Mer om helse

// Pensjon
Alt om ny alderspensjon
Kombiner arbeid og pensjon
Uførepensjon
Mer om pensjon

// Finn ditt lokale NAV-kontor
Kommune, by eller bydel | Søk

// Lokal informasjon
Ditt fylke | Velg

// Om NAV
Tall og analyse
Satser og datoer
Finn lover og regler
Jobbe i NAV

// Internasjonalt
Arbeid og opphold i utlandet
NAV EURES mobilitet i Europa

// Innhold a til å
A B C D E F G H I J K
L M N O P Q R S T U V
W X Y Z Æ Ø Å

// Sideoversikt
Nettstedskart

Skatteetaten
Taxnorway.no | Presse | Karriere i Skatteetaten | Om Skatteetaten | Kontakt oss

Privat | Næringsliv | Rådgivere

Tast inn søkeord her | Søk

Alt om **Folkeregisteret** | Se også

Forsiden | Nettstedkart | Om UDI | Kontakt oss | Brukerservice | Utlendingsforvaltningen | Jobb i UDI | Anskaffelser i UDI

UDI
Utlendingsdirektoratet

Languages

Hurtigvalg | Skjema og maler | Søk

Kommunikasjon med kunden



Lånekassen - gjør utdanning mulig

- gjennomføre den pågående fornyelsen – 2 år igjen
- identifisere nye områder for utvikling
 - digitalt førstevalg
- forventningsstyring