

Ársskýrsla

2011-2012



LÁNASJÓÐUR
ÍSLENSKRA
NÁMSMANNA

Efnisyfirlit

Formáli	3
Samantekt	5
Starfsemi LÍN 2010–2011	7
Þjónusta LÍN	11
Heimasíða LÍN	13
Gæðamál og upplýsingatækni	19
Rekstur LÍN	20
Starfsmannamál LÍN	21
Kynjagreind tölfræði	23
Viðauki A: Helstu breytingar á úthlutunarreglum	26

Ársskýrsla Lánasjóðs íslenskra námsmanna 2011–2012

Ábyrgðarmaður: Guðrún Ragnarsdóttir

Uppsetning: Magnús Torfason

Formáli

Árið 2012 einkenndist af því að hnýta enda saman eftir miklar skipulagsbreytingar haustið 2011. Það tók alveg árið og meira en það fyrir starfsfólk til að finna sig í nýju skipulagi enda hafði það verið óbreytt svo áratugum skipti. Á sama tíma má segja að þessar breytingar hafi gengið ótrúlega vel og hafa starfsmenn náð að tileinka sér nýja þekkingu á mjög skömmum tíma. Það verður fróðlegt að sjá hvort viðskiptavinir sjóðsins upplifi þessar breytingar á jákvæðan hátt nú þegar við fáum niðurstöður úr viðhorfskönnun okkar á meðal viðskiptavina í maímánuði en könnunin var síðast framkvæmd vorið 2011.

Í framhaldi af stjórnendamati og -þjálfun vorið 2012 var ákveðið að koma á mánaðarlegum árangursmælingum sem hófust í lok ágúst mánaðar. Þær mælingar hafa hjálpað stjórnendum sjóðsins að átta sig betur á því sem verið er að gera vel og því sem má gera betur. Starfsmenn hafa verið virkir í þátttöku könnunarinnar enda skiptir það verulegu máli upp á marktæki hennar. Það verður að segjast eins og er að niðurstöður árangursmælinganna hafa komið okkur stjórnendum skemmtilega á óvart þar sem heildarárangurinn og sérstaklega starfsánægjan er að mælast mun meiri en í SFR könnuninni. Það verður því fróðlegt að bera saman niðurstöðurnar úr SFR könnuninni við mánaðarlegu árangursmælingarnar þegar þær birtast nú í maímánuði.

Á haustmánuðum var hafist handa við að undirbúa nýtt upplýsingatæknikerfi fyrir Lánasjóðinn. Kerfið sem unnið er með í dag er orðið barn síns tíma og er farið að takmarka frekari þróun á starfsemi sjóðsins. Skipaður hefur verið sérstakur verkefnisstjóri sem mun stýra undirbúningi og innleiðingu nýja kerfisins til næstu þriggja ára enda um gríðarlega mikla hagsmuni að ræða. Gert er ráð fyrir því að ráðist verði í útboð á einstökum þáttum kerfisins á þriðja árs-



Í október hélt starfsfólk LÍN svokallaðan bleikan föstudag

fjórðungi 2013 en nú er verið að vinna verklýsingar á einstökum þáttum. Sem hluta af undirbúningsfasa, hefur síðastliðið ár verið unnið að því að kortleggja verklag sjóðsins, bæði hvað varðar daglega framkvæmd og virkni núverandi kerfis.

Sjóðurinn er búinn að ganga í gegnum miklar breytingar á síðustu fjórum árum, sérstaklega hvað varðar rekstur hans. Segja má að allir þættir starfseminnar hafi verið rýndir og endurskipulagðir með það að leiðarljósi að ná fram aukinni hagræðingu og sparnaði í rekstri. Það er von mín að sú vinna eigi eftir að tryggja áframhaldandi góðan rekstur og ekki sist fyrirmyndar þjónustu til okkar viðskiptavina.

Fyrir rúmu ári síðan skilaði ráðherraskipuð nefnd frumvarpi til laga um LÍN. Það frumvarp hefur svo verið í vinnslu hjá Mennta- og menningarmálaráðuneytinu þar til það var lagt fram á vörþingi nú í marsmánuði. Eins og flestir þekkja náðist ekki að afgreiða þetta frumvarp áður en þingi var slitið en gera má ráð fyrir því að það verði tekið aftur til umræðu með haustinu. Það er margt gott í þessu frumvarpi en einnig eru ýmsir veigamiklir þættir sem þarf að skoða betur og vísa ég þá í umsögn sem send var til Allsherjar- og menntamálnefndar í marsmánuði. Það er von mín að tekinn

verði sá tími sem til þarf til að endurskoða lögina um LÍN þar sem það skiptir miklu máli að allar breytingar séu undirbúnar eins vel og hægt er. Meginmarkmiðið ætti að vera að byggja áfram upp öflugan lánasjóð sem getur stutt við íslenska námsmenn langt inn í framtíðina og þannig stutt við uppbyggingu landsins til langframa.

Að lokum vil ég þakka starfsmönnum LÍN fyrir þeirra framlag á síðasta ári en þau hafa unnið frábært starf í að gera góðan vinnustað enn betri og um leið náð að efla þjónustu sjóðsins við viðskiptavinum hans. Kærar þakkir fyrir ánægjulegt samstarf.

Guðrún Ragnarsdóttir
framkvæmdastjóri LÍN

Samantekt

Starfsmenn og stjórn LÍN

- Hjá LÍN störfuðu að meðaltali 28 starfsmenn árið 2012. Starfsmannaveltan tvöfaldaðist á milli ára en hún var 25% árið 2012. Á sama tíma lækkaði meðalstarfsaldurinn um eitt ár, er nú 10 ár. Kynjahlutfallið hallar enn á karlmenn en þeir voru 21% af starfsmönnum, eða 6 af 28. Þetta er aðeins lægra en árið áður þegar hlutfallið var 25%. Kynjahlutfallið í stjórnendahópnum hefur snúist við eða þrjár á máti tveimur, þ.e. 60% karlar, en frá og með 1. apríl verða kynjahlutföllin jöfn þegar einn deildarstjóri tekur við starfi verkefnastjóra og nýr kemur í staðinn.
- Í september 2011 voru gerðar umfangsmiklar skipulagsbreytingar þar sem framlínan var sameinuð undir einn hatt og þrjár stoðdeildir henni til stuðnings. Breytingin hefur þegar gefið góða raun en nánar er gerð grein fyrir henni hér á eftir.
- Stjórn LÍN var skipuð eftirfarandi aðilum:

Fulltrúi menntamálaráðuneytis:	Haraldur Guðni Eiðsson (formaður)
Fulltrúi menntamálaráðuneytis:	Auður Lilja Erlingsdóttir (varaformaður)
Fulltrúi menntamálaráðuneytis:	Heiðar Örn Stefánsson
Fulltrúi fjármálaráðuneytis:	Eyja Margrét Brynjarsdóttir
Fulltrúi SÍNE:	Auður Sigrúnardóttir
Fulltrúi SHÍ:	Davíð Ingi Magnússon
Fulltrúi BÍSN:	Skúli Sveinsson
Fulltrúi SÍF:	Eva Brá Axelsdóttir

Helstu breytingar árið 2011–2012

- Helstu breytingar á úthlutunarreglum árið 2011–2012 er að finna í viðauka A. Þær breytingar sem höfðu viðtækust áhrif voru eftirfarandi:
 - Almenn skilyrði til aðstoðar frá sjóðnum er að viðkomandi hafi fyrir umsóknardag stundað launuð störf hér á landi síðustu 12 mánuði eða haft búsetu í tvö ár samanlagt á samfelldu 5 ára tímabili.
 - Nú er ekki lengur sett það skilyrði til umsækjenda í frumgreinanámi að þeir hafi áður lokið lánshæfu starfsnámi eða geti sýnt fram á fulla atvinnuþátttöku í fimm ár.
 - Erlendir ríkisborgarar giftir íslenskum ríkisborgurum geta sótt um námslán vegna náms á Íslandi eða Norðurlöndunum ef þeir hafa átt lögheimili á Íslandi í að lágmarki tvö ár af síðastliðnum fimm árum áður en nám hefst.
 - Ríkisborgarar ríkja á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) sem ekki eru launþegar eða sjálfstæðir atvinnurekendur eiga rétt á að sækja um námslán eftir fimm ára samfellda búsetu hér á landi.
 - Skilyrði til láns í einkanámi í tónlist er að viðkomandi hafi áður lokið viðurkenndu háskólaprófi í tónlist.
 - Loknar einingar í tveimur grunnháskóla- eða tveimur meistaraáráðum samhliða veita rétt til námslána. Þetta á einnig við ef námsmaður er að ljúka grunnháskólanámi og hefur fengið leyfi skóla til að hefja meistaranám í sama fagi, enda stefna báðar námsgráður að sama marki. Sama gildir þegar námsmanni er gert af skóla að bæta við sig námskeiðum í lánshæfu grunnháskólanámi samhliða meistaranámi.
 - Námsmaður á rétt á láni fyrir 180 ECTS-einingum í grunnnámi, 120 ECTS-einingum í meistaranámi og 180 ECTS-einingum í doktorsnámi. Til viðbótar eiga nemendur rétt á 120 ECTS-eininga svigrúmi til grunn- eða meistaranáms að eigin vali. Að hámarki eiga nemendur því rétt á lánum fyrir allt að 600 ECTS-einingum.

- LÍN aðstoðaði svipaðan fjölda námsmanna og árið áður eða tæplega 20 þúsund námsmenn á námsárinu 2011–2012 og þar af 4.000 vegna jöfnunarstyrks.
- Heildarútlán til námsmanna á vegum LÍN voru 16,4 milljarðar námsárið 2011–2012.
- Fjöldi greiðenda hjá LÍN árið 2012 var rúmlega 31 þúsund.
- Innheimtuhlutfall ársins lækkaði lítilega úr 87% árið 2011 í 86,7% árið 2012.
- Endurheimtur ársins 2012 voru sjö milljarðar, aðeins meira en árið áður. Sérgreiðslur (aðrar greiðslur til sjóðsins en myndaðir gjalddagar) árið 2012 voru 23,2% hærri en árið 2011 eða um 500 milljónir.

Horfur 2012–2013

- Í fjárlögum 2013 er gert ráð fyrir að fjöldi umsókna verði mjög svipaður og á námsárinu 2011–2012. Allt bendir til þess að umsóknir á Íslandi verði 2% færri skólaárið 2012–2013 en 2011–2012 en fækkun erlendis verði aðeins minni eða um 1,4%.
- Heildarútlán til námsmanna voru áætluð 17,2 milljarðar námsárið 2012–2013 en stefna í 17,8 milljarða samkvæmt nýjustu tölum. Hluti af þessari hækkun kemur til vegna gengisbreytinga.
- Endurheimtur ársins 2013 eru áætlaðar aðeins lægri en árið 2012 þar sem enn ríkir talsverð óvissa um það efnahagsástand sem ríkir.

Starfsemi LÍN 2011–2012

Tafla 1: Námslán LÍN

	Skólaárið 2009–2010	Skólaárið 2010–2011	Fjárlög 2012	Skólaárið 2011–2012	Fjárlög 2013
Lykiltölur					
Fjöldi umsókna um námslán	14.614	14.826	15.314	14.849	14.896
Par af erlendis	2.751	2.909	2.928	2.823	2.811
Par af í sumarnámi	960	585	735	601	575
Fjöldi lánþega	12.393	12.599	13.093	12.602	12.658
Par af erlendis	2.413	2.493	2.509	2.385	2.389
Fjöldi lánþega með skólagjaldalán	3.844	3.986	3.844	3.997	3.492
Par af erlendis	926	958	924	971	839
Meðalgreiðsla framfærslu á mánuði	112.039	110.595	122.101	118.563	122.154
Meðalgreiðsla skólagjaldalána	644.438	572.023	680.541	544.855	689.863
Hlutdeild ríkissjóðs	51%	51%	47%	47%	47%
Grunnframfærsla á mánuði	120.720	120.720	132.792	132.792	140.600
Hámarksskólagjaldalán á ári (ISK)**	1.166.667	1.166.667	1.166.667	1.166.667	1.166.667
Meðal ECTS-virkni á Íslandi	48,1	43,8		43,9	
Meðal ECTS-virkni erlendis	51,3	50,4		50,4	

Samantekt (m.kr.)

Heildarútlán	15.778	15.617	17.918	16.399	17.166
Framfærslulán*	12.497	12.540	14.388	13.447	13.916
Skólagjaldalán*	2.477	2.280	2.616	2.178	2.409
Önnur lán*	805	796	914	782	842
Vaxtastyrkir	239	233	295	232	265

* Ekki liggja fyrir nákvæmar upplýsingar um upphæðir mismunandi lánaflokka í íslenskum krónum. Þessi skipting gefur nokkuð rétta mynd.

** Hámarksskólagjaldalán á aðeins við um grunnháskólanám og sérnám.

Fjöldi umsækjenda um námslán skólaárið 2011–2012 var mjög svipaður og árið áður og bendir allt til þess að á skólaárinu 2012–2013 verði fjöldi námsmanna jafnvel aðeins minni. Fjöldi námsmanna erlendis minnkaði á milli skólaáranna 2010–2011 og 2011–2012 um rúm 4% og bendir allt til þess að þeim muni fækka enn frekar á yfirstandandi skólaári. Fjöldi námsmanna í sumarnámi jókst aðeins á milli ára en gert er ráð fyrir að þeim fækki í ár. Fjöldi þeirra námsmanna sem páðu skólagjaldalán skólaárið 2011–2012 er mjög svipaður og árið 2010–2011 en hlutfallslega eykst fjöldi námsmanna erlendis. Meðalgreiðsla skólagjaldalána hækkaði um 4,7% á milli skólaára sem er líklegast verðlagshækkun á milli ára. Það sem af er skólaárinu 2012–2013 virðast fleiri námsmenn vera að sækja í nám erlendis þar sem innheimt eru skólagjöld. Gera má því ráð fyrir því að meðalgreiðsla skólagjaldalána hækki áfram á milli ára. Meðal ECTS-virkni á Íslandi er eiginlega sú sama og árið áður og nákvæmlega sú sama erlendis.

Tafla 2: Jöfnunarstyrkir

	Skólaárið 2008–2009	Skólaárið 2009–2010	Fjárlög 2011	Skólaárið 2010–2011	Fjárlög 2012
Lykiltölur					
Gildar umsóknir	7.506	7.047		6.792	
Veittir styrkir:	6.627	6.338		6.156	
Haustönn:	3.445	3.293		3.180	
Dvalarstyrkur	1.993	1.849		1.802	
Akstursstyrkur	1.452	1.444		1.378	
Vorönn:	3.182	3.045		2.976	
Dvalarstyrkur	1.807	1.696		1.672	
Akstursstyrkur	1.375	1.349		1.304	
Upphæð styrkja:					
Dvalarstyrkur	106.000	106.000		115.000	
Akstursstyrkur	60.000	60.000		65.000	
Samantekt (þ.kr.)					
Heildar styrkveiting*	572.420	543.350	602.700	573.840	620.781
Dvalarstyrkur	402.800	375.770		399.510	
Akstursstyrkur	169.620	167.580		174.330	

* Frá fjárlögum dregst umsýslukostnaður LÍN og stuðningur við skólaakstur

Umsóknum um jöfnunarstyrk fækkaði um 3,6% á milli ára en fjöldi styrkja lækkaði aðeins minna eða um 2,9%. Eins og áður voru talsvert fleiri styrkir veittir á haustönn en á vorönn. Dvalar- og aksturstyrkirirnir hækkuðu um 8,5% á milli skólaáranna 2010–2011 og 2011–2012 en skólaárið 2012–2013 hækka þeir um rúm 5% þar sem framlag ríkisins jókst á milli ára.

Tafla 3: Endurheimtur LÍN

	Raun 2009	Raun 2010	Raun 2011	Raun 2012
Lykiltölur				
Fjöldi greiðenda*	29.470	29.891	30.401	31.473
Fjöldi krafna 1. mars	27.908	26.715	27.222	27.973
Hlutfall krafna sendar til Motus	4,7%	4,6%	3,7%	3,4%
Fjöldi krafna 1. september	23.871	23.559	22.614	23.726
Hlutfall krafna sendar til Motus	2,6%	2,5%	2,0%	2,4%
Innheimtuhlutfall ársins	87,1%	86,9%	87,0%	86,7%
Fjöldi í greiðsludreifingu		4.718	6.949	8.478
Samantekt (m.kr.)				
Útgefnar kröfur ársins	6.601	6.579	6.290	7.010
Innheimtar kröfur innan ársins	5.748	5.716	5.473	6.079
Samtals endurheimtur á árinu	6.376	6.130	6.283	7.005
Heildar útlánasafn (án afskr.fr.l.)	135.630	149.081	166.838	184.877
Hlutfall útlánatapa	0,14%	0,15%	0,15%	0,09%

* Gjald dagar námslána eru 1. mars, 30. júní, 1. júlí, 1. september og 1. nóvember. Hver greiðandi greiðir tvo gjalddaga á ári.

Endurheimtur jukust talsvert á milli áronna 2011 og 2012. Munar þar mest um hækkandi tekjur greiðenda á milli áronna 2010 og 2011. Mikil aukning í fjölda þeirra sem nýta sér greiðsludreifingu LÍN hefur haft þau áhrif að hlutfall krafna sem voru sendar í milliinnheimtu til Motus lækkaði talsvert á milli ára bæði hvað varðar 1. mars og 1. september gjalddagana. Innheimtuhlutfall ársins (endurheimtur innan sama árs og gjalddagi) lækkaði aðeins milli ára. Heildarendurheimtur ársins voru sjö milljarðar sem er 11,5% meira en árið áður. Útlánasafnið stækkaði um 11% á milli ára og var orðið tæpir 185 milljarðar um áramótin 2012-2013. Hlutfall útlánatapa árið 2012 var 0,09% sem er talsvert lægra en undanfarin ár.

Tafla 4: Undanþágur vegna afborgana

	Raun 2009	Raun 2010	Raun 2011	Raun 2012
Lykiltölur				
Fjöldi undanþágubeiðna:	3.284	3.965	3.891	3.906
Lánshæft nám	1.509	1.828	1.907	1.844
Veikindi	123	152	142	162
Örorka	341	554	537	582
Atvinnuleysi	685	838	723	750
Umönnun barna	286	315	399	387
Annað	340	278	183	181
Fjöldi undanþága veittar:	2.298	2.932	2.914	2.921
Lánshæft nám	1.212	1.453	1.502	1.496
Veikindi	87	119	111	104
Örorka	323	517	512	533
Atvinnuleysi	420	616	522	547
Umönnun barna	174	183	239	208
Annað	82	44	28	33

Umsóknum um undanþágu frá afborgun fjölgaði lítillega eða um 3,9% milli ára 2011 og 2012. Færri námsmenn nýttu sér möguleika til þess að fá undanþágu árið 2012 en 2011 en aðeins fleiri sóttu um á forsendum atvinnuleysis en árið 2011. Gera má ráð fyrir því að svipaður fjöldi sækir um undanþágu frá afborgun árið 2013 og 2012 þótt einhver breyting gæti orðið á ástæðu umsóknar. Um 75% af þeim sem sóttu um fengu undanþágu frá afborgun sem er svipað hlutfall og undanfarin ár.

Árið 2010 bauð LÍN í fyrsta sinn upp á frystingu námslána og hafa um 1.300 greiðendur sótt um frystingu námslána og þar af hafa 854 frystingar verið samþykktar. Árið 2012 sóttu 392 greiðendur um frystingu námslána og fengu 233 samþykka umsókn eða 59%. Það sem af er árinu 2013, hefur talsvert verið um að greiðendur séu að kanna möguleika til frekari frystingar en þrjú ár. Í þeim tilfellum sem greiðendur hafa fengið sértæka skuldaaðlögun er möguleiki á því að samræma tímabil þess úrræðis og frystingar hjá LÍN en þó aðeins ef um nokkra mánuði er að ræða.

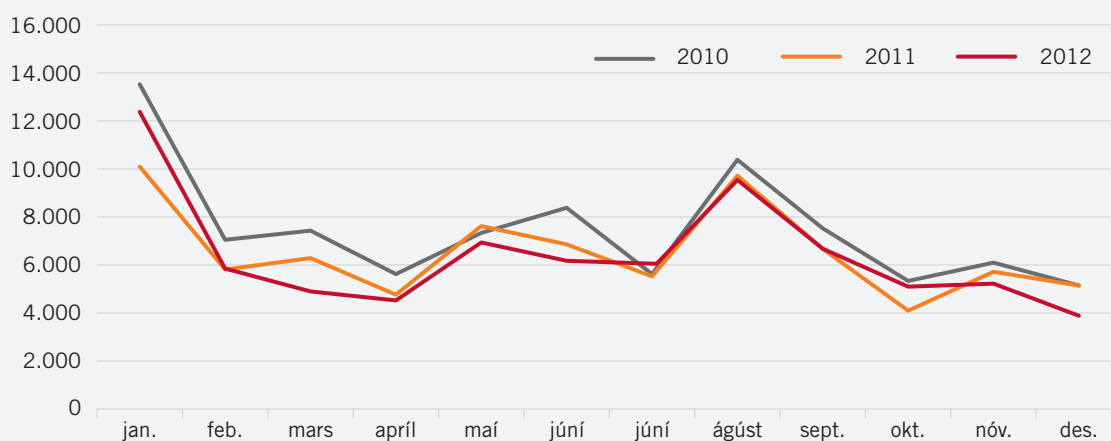
Sumarið 2010 var lögum um greiðsluaðlögun breytt þannig að námslán eru utan greiðsluaðlögunar. Það þýðir að aðeins er hægt að frysta námslán en ekki fella þau niður. Af þeim rúmlega 31 þúsund greiðendum hefur 681 fengið samþykka greiðsluaðlögun en enn á eftir að afgreiða um 587 einstaklinga. Þeirra mál eru enn í vinnslu hjá Umboðsmanni skuldara.

Þjónusta LÍN

Frá bankahruni hefur fjöldi fyrirspurna, hvort sem þær eru símleiðis eða í gegnum tölvupóst aukist til muna. Enn fremur hefur flækjustigið verið að aukast bæði hvað varðar námsframboð og eðli mála. Viðskiptavinir LÍN gera einnig meiri kröfur um skýr og skjót svör. Til að bregðast við þessu var mótuð þjónustustefna sumarið 2011 og árið á undan skilgreindu starfsmenn þau gildi sem höfð eru að leiðarljósi hjá LÍN: Fagmennska, samstarf og framsækni. Nánari upplýsingar er að finna á heimasíðu LÍN; www.lin.is.

Árið 2012 var fjöldi innkominna símtala mjög svipaður og árið áður, 1% færri símtöl en fjöldi innkominna skjala minnkaði um 3% á milli ára. Fjöldi tölvupósta var nánast sá sami árið 2012 og 2011 og því má segja að fjöldi skannaðra skjala haldi áfram að minnka á milli ára.

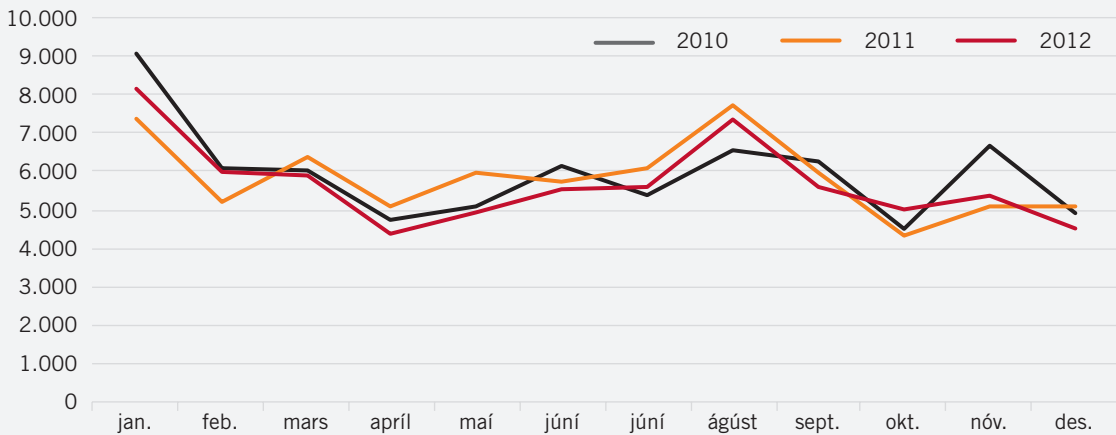
Mynd 1: Fjöldi símtala til LÍN 2007–2011



Í heildina var 77.368 símtölum svarað hjá LÍN árið 2012 sem er 1% færri en á árið áður eins og fyrir segir. Erfitt er að bera saman þróun á milli ára fyrir einstakar deildir vegna skipulagsbreytinga á árinu 2011. Að meðaltali var 6.477 símtölum svarað í hverjum mánuði. Ef horft er til fjölda starfsmanna svaraði hver starfsmaður að meðaltali 2.763 símtölum síðastliðið ár eða um 230 símtölum á mánuði.

Eins og sést á línuritinu hér fyrir ofan voru sveiflurnar svipaðar á árunum 2010 til 2012 en almennt bárust færri símtöl í hverjum mánuði árið 2012 en árið áður fyrir utan janúar og október. Sú tilfærsla á álagi sem sást árið 2011 milli maí og júní er staðfest á árinu 2012, þar sem einkunnir eru almennt að berast fyrr en oft áður. Álagið er hins vegar langmest í janúar þegar útborgun námslána á haustönn hefst, eins og sjá má á línuritinu hér fyrir ofan og á öðrum hér á eftir.

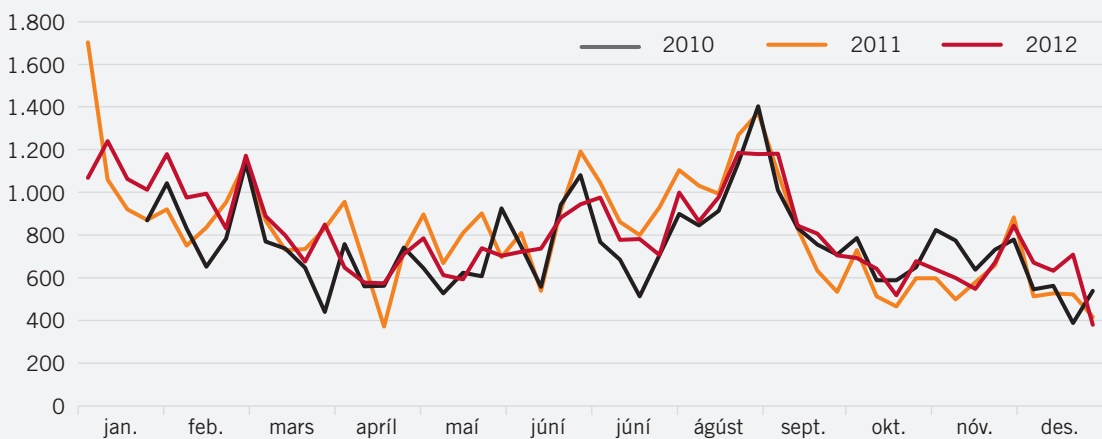
Mynd 2: Innkomin skjöl til LÍN 2008–2011



Heildarfjöldi innkominna skjala árið 2012 var 68.215 skjöl sem er 3% minna en árið áður. Ef horft er til fjölda starfsmanna afgreiddi hver starfsmaður að meðaltali 2.436 innkomin skjöl síðastliðið ár eða 203 innkomin skjöl á mánuði.

Eins og kemur fram hér að neðan hefur fjöldi innkominna tölvupósta á netfangið lin@lin.is staðið í stað og því er ljóst að enn færri skjöl eru skönnuð inn en áður. Þegar línuritið hér að ofan er rýnt frekar kemur í ljós að fyrir utan fyrstu tvo mánuði ársins 2012 og síðan október og nóvember, voru innkomin skjöl færri en árið áður.

Mynd 3: Innkomnir tölvupóstar til lin@lin.is 2010 og 2011

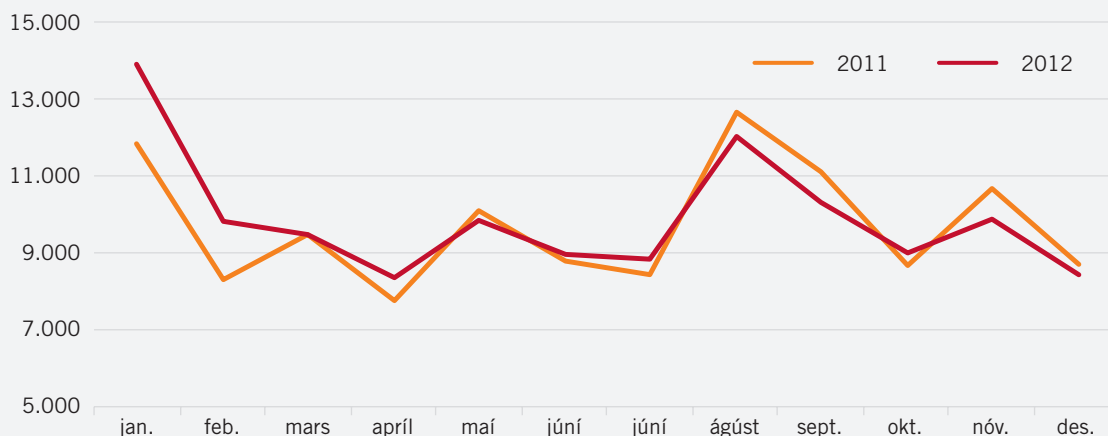


Í heildina bárust rúm 42 þúsund tölvupóstar árið 2012 eða um 815 póstur á viku. Þegar álagið er sem mest getur bið eftir svörum á tölvupósti verið um 7 til 10 virkir dagar en meðalafgreiðslutími erinda hjá LÍN árið 2012 var 3,3 dagar þegar gert er ráð fyrir því að það taki einn dag að skrá tölvupóst inn í kerfið.

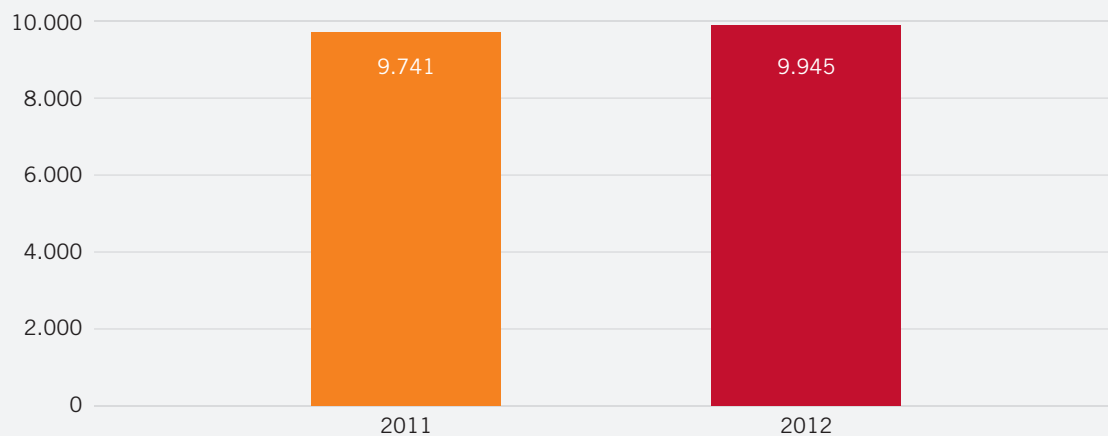
Heimasíða LÍN

Heimasíða LÍN er mjög mikilvægt tæki fyrir sjóðinn til að koma á framfæri skilaboðum til námsmanna og greiðenda. Fjöldi gesta á heimasíðu LÍN www.lin.is jókst um 2,1% á milli ára en álagið dreifðist í samræmi við annað álag hjá sjóðnum.

Mynd 4: Fjöldi gesta á heimasíðu LÍN, www.lin.is, 2011–2012

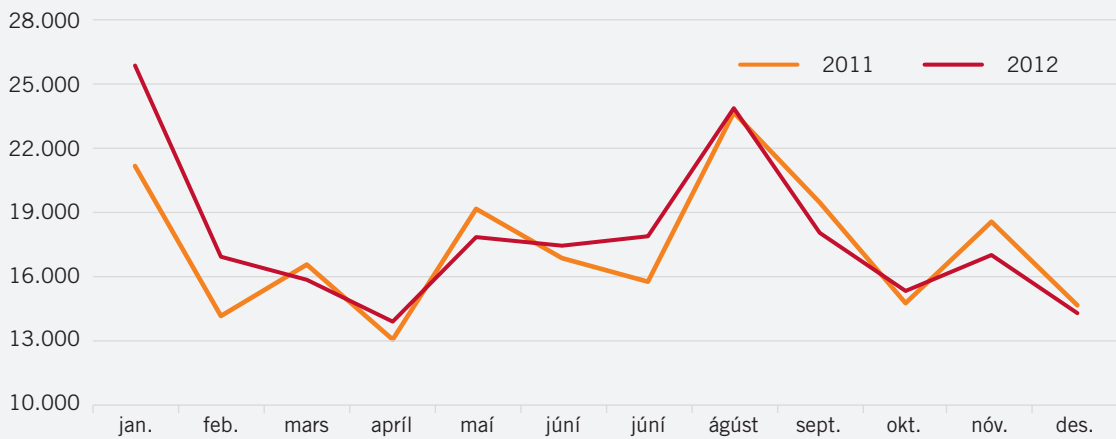


Mynd 5: Meðalfjöldi gesta á heimasíðu LÍN, www.lin.is, á mánuði 2011–2012

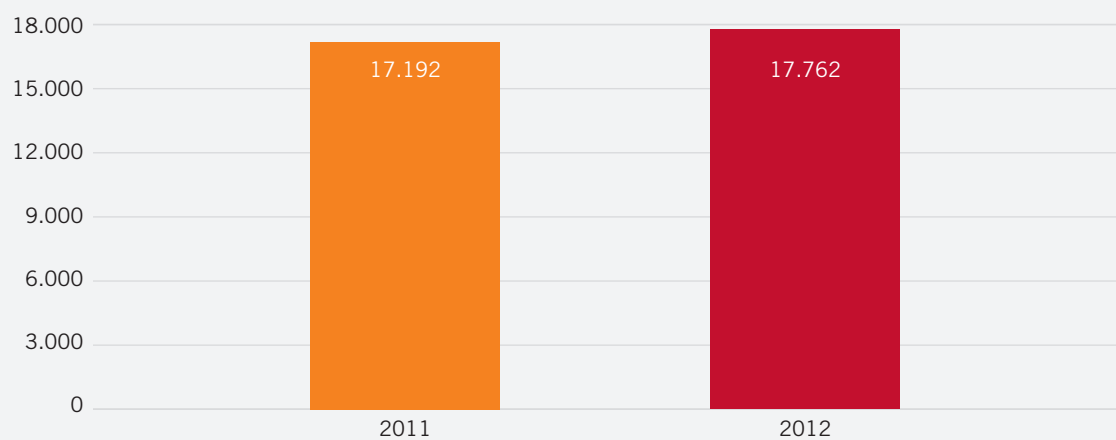


Innlitum fjölgaði aðeins meira eða um 3,3% á milli ára.

Mynd 6: Fjöldi innlita á heimasíðu LÍN, www.lin.is, 2011–2012

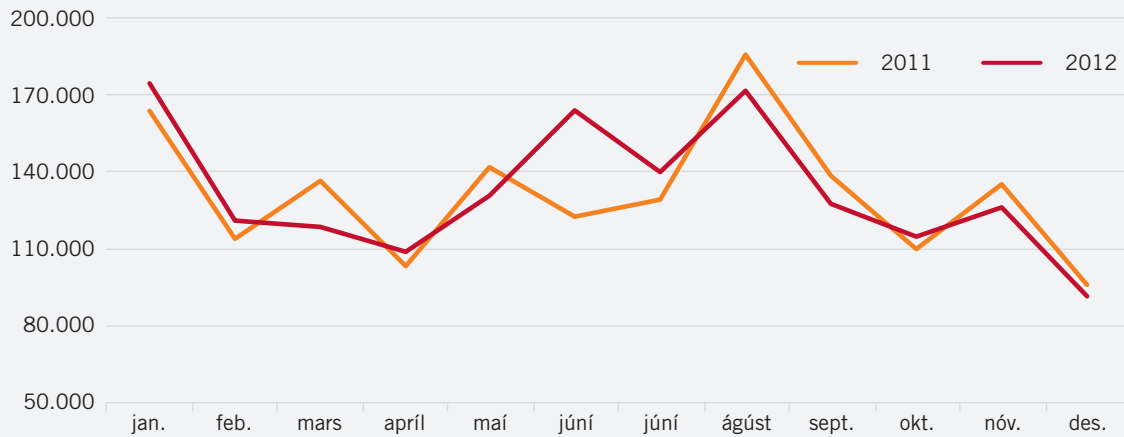


Mynd 7: Meðalfjöldi innlita á heimasíðu LÍN, www.lin.is, á mánuði 2011–2012

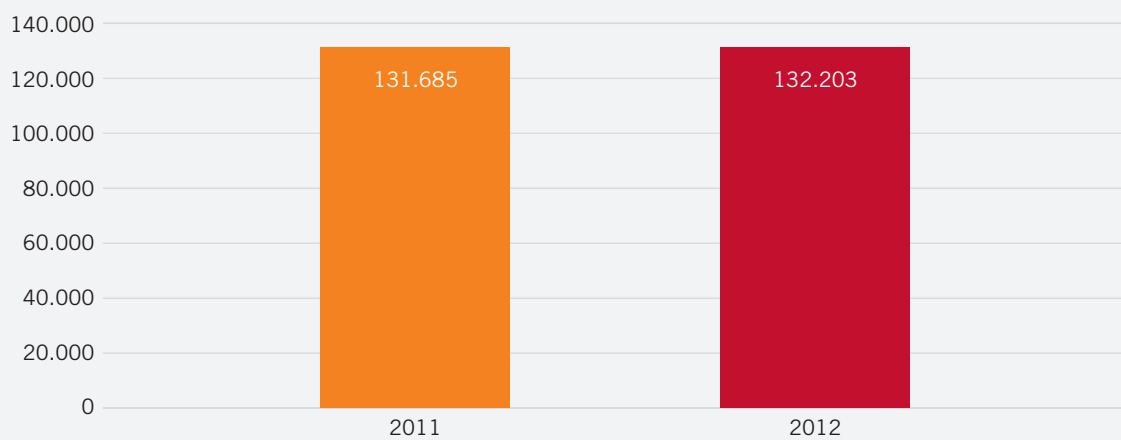


Fjöldi heimsótttra síðna stóð nánast í stað frá fyrra ári. Þegar fjöldi heimsókna per síðu er skoðaður voru síðurnar „reiknivél framfærslu“, Mitt svæði og „uppflétting skóla“ mest heimsóttar.

Mynd 8: Fjöldi heimsótttra síðna á www.lin.is, 2011–2012

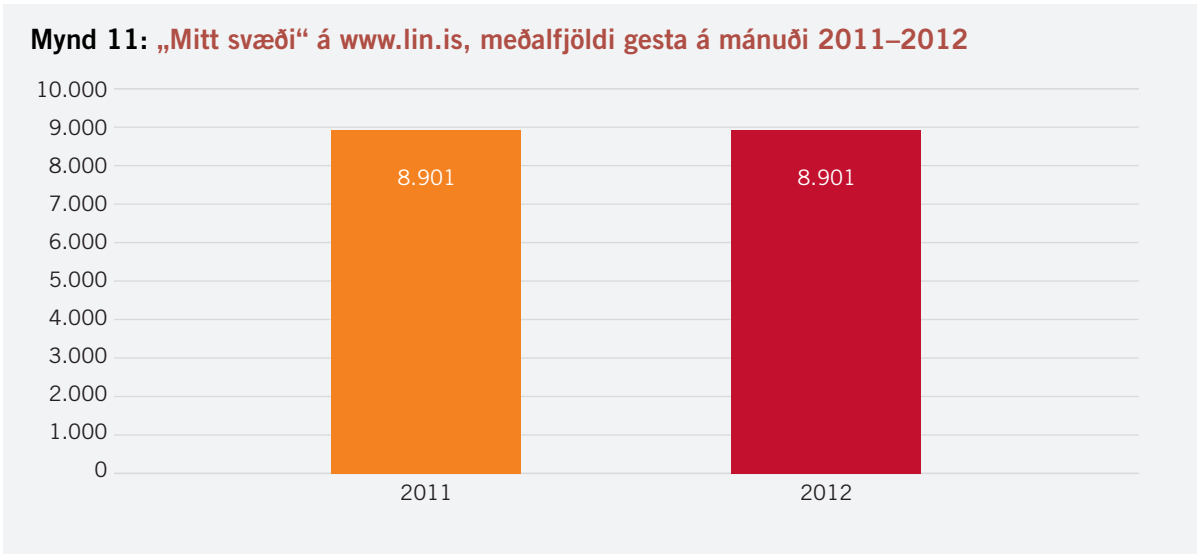
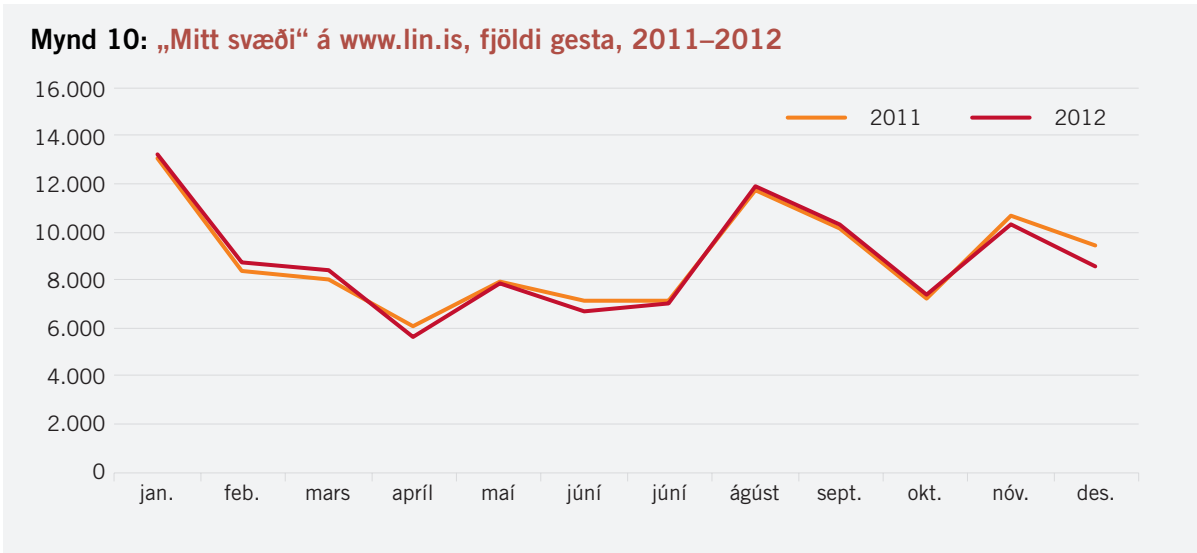


Mynd 9: Meðalfjöldi heimsótttra síðna á www.lin.is, á mánuði 2011–2012



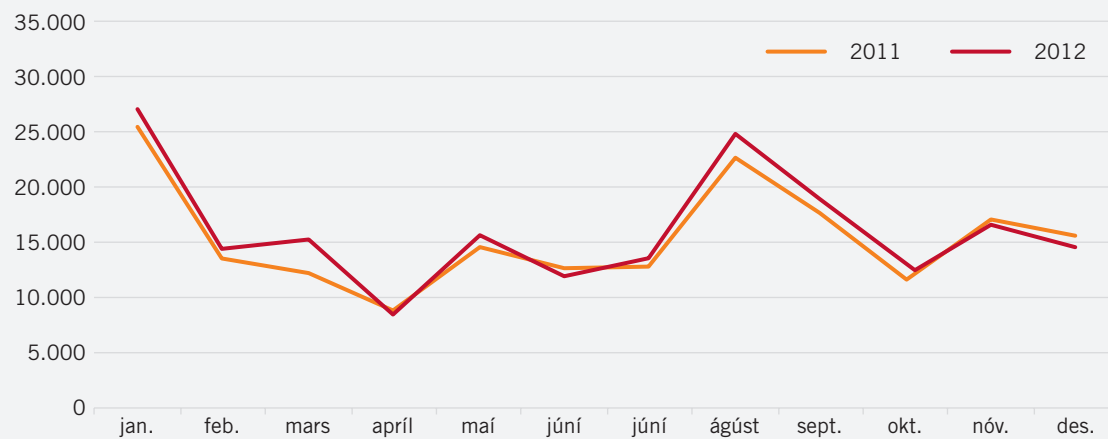
„Mitt svæði“ LÍN og aðrar aðgangsstýrðar síður

Fjöldi gesta sem heimsótti aðgangsstýrðar síður LÍN stóð í stað á milli ára 2011 og 2012.

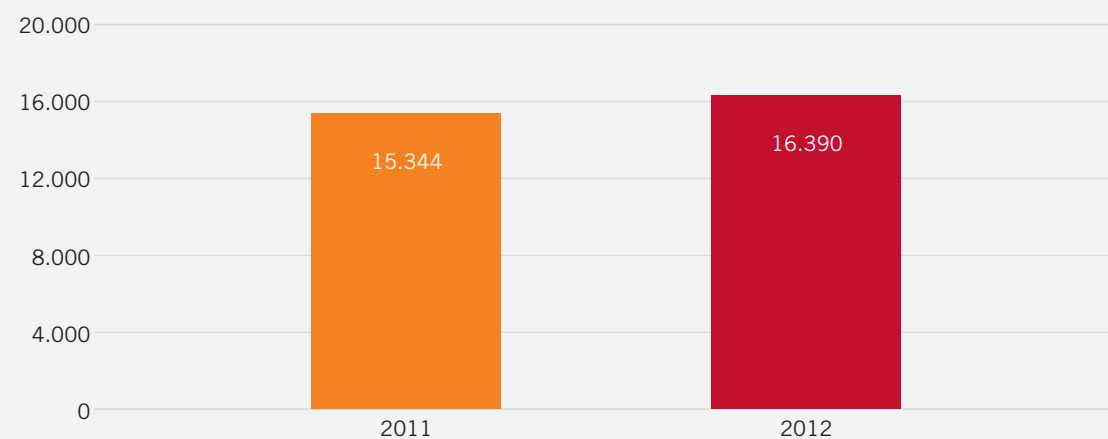


Fjöldi innlita á aðgangsstýrðar síður stóð í stað. Fjöldi heimsóttra síðna stóð einnig í stað. Markmið LÍN er að auka fjölda innlita á „Mitt svæði“ þar sem námsmenn og greiðendur geta nálgast persónulegar upplýsingar um stöðu sinna mála. Þær síður sem voru hvað mest heimsóttar á síðasta ári voru lánsáætlun og yfirlit námsláns.

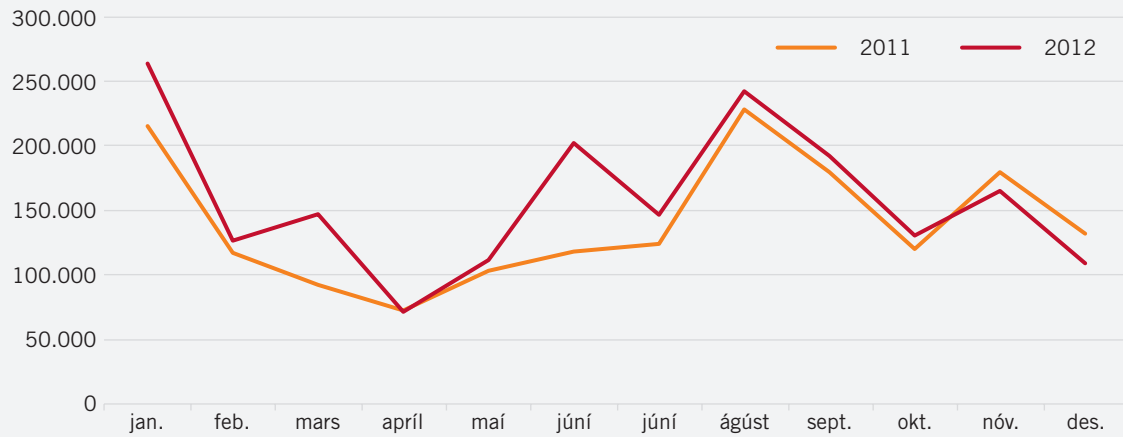
Mynd 12: Fjöldi innlita á „Mitt svæði“ 2011–2012



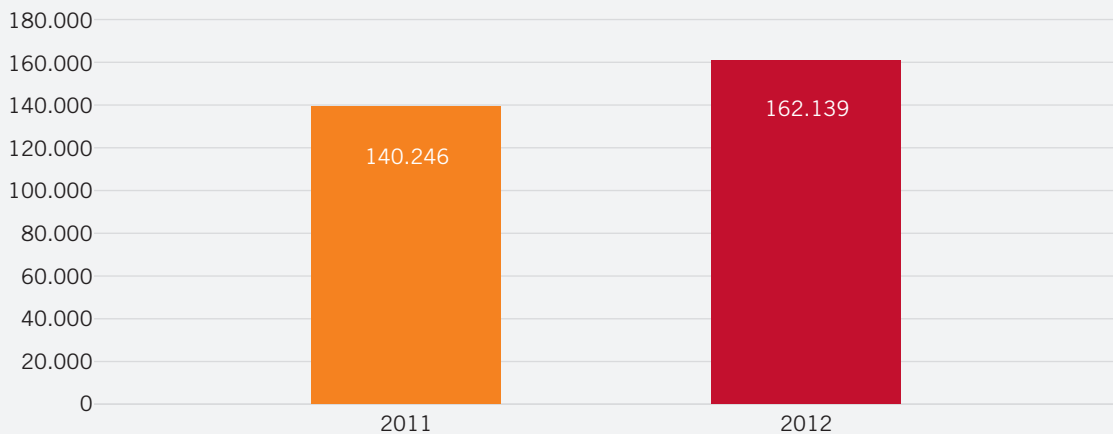
Mynd 13: Meðalfjöldi innlita á „Mitt svæði“ á mánuði 2011–2012



Mynd 14: Fjöldi heimsótttra síðna, „Mitt svæði“, 2011–2012



Mynd 15: Meðalfjöldi heimsótttra síðna á „Mínu svæði“ á mánuði 2011–2012



LÍN vinnur markvisst að því að efla þjónustuna og er heimasíðan og „Mitt svæði“ hluti af því. Í ár hefur verið unnið að þróun á APPi fyrir snjallsíma sem mun auka enn frekar þjónustu LÍN við námsmenn. LÍN Appið er aðgengilegt öllum námsmönnum í gegnum hinar mismunandi APP verslanir. Það verður áhugavert að fylgjast með viðbrögðum námsmanna við þessari nýju þjónustu.

Gæðamál og upplýsingatækni

Á síðasta ári var lokið við að skjalfesta allar verklagsreglur um starfsemi sjóðsins. Sú vinna hafði verið í gangi í talsverðan tíma en því miður hefur hún þurft að lúta í lægra haldi fyrir öðrum verkefnum. Nú er verið að vinna í því að skjalfesta nánar hvernig er unnið innan hvers ferils og er markmiðið að klára það fyrir vorið. Áætlaðar hafa verið innri úttektir á flest öllum verklagsreglum á þessu ári og sjá ákveðnir starfsmenn um framkvæmd þeirra.

Flækjustig starfsemi sjóðsins er alltaf að aukast og þá reynir enn meira á að allir viðskiptavinir upplifi sömu gæði þjónustu. Til að svo verði þarf verklag sjóðsins að vera vel skjalfest og útfært í kerfum þess. Ákveðið hefur verið að próa nýtt upplýsingatæknikerfi hjá sjóðnum þar sem markmiðið er að auka skilvirknina og ná fram hagræðingu í ferlum sjóðsins. Það kerfi sem nú er í notkun er orðið barn síns tíma og stenst ekki þær kröfur sem gerðar eru til kerfa í dag. Upplýsingaöryggi er einn af grundvallarþáttum nýs kerfis og verður ofuráhersla lögð á að vel sé staðið að þeim þætti í nýju kerfi.

Á síðasta ári hefur talsverðum tíma og fjármunum verið eytt í að endurnýja vélbúnað sjóðsins og endurskoða högun á miðlægum búnaði þar sem hann var orðinn gamall og jafnvel úreldur. Einnig hefur áhersla verið lögð á það að efla sjálfstæði stofnunarinnar í rekstri upplýsingatæknikerfa þar sem rekstrarsamningur hennar við birgja hefur verið í endurskoðun. Þessi vinna hefur gert sjóðnum kleift að hagræða talsvert í rekstri upplýsingatæknikerfanna og um leið að efla rekstrar- og gagnaöryggi hjá sjóðnum.

Rekstur LÍN

Rekstarkostnaður sjóðsins jókst um 10% á milli ára. Launakostnaður hækkaði um 7% á milli ára og kemur það til af almennum launahækkunum og starfsmannaveltu síðasta árs. Annar rekstrar-kostnaður hækkaði um 14% á milli ára og munar þar mest um aukinn kostnað vegna póstsendinga, aðkeyprtar lögfræðipjónustu, endurskoðunar og verulegrar hækkunar vegna kostnaðar tengdum málskotsnefnd.

Tafla 5: **Rekstur LÍN**

	Raun 2010	Raun 2011	Áætlun 2012	Raun 2012	Áætlun 2013
Lykiltölur					
Fjöldi starfsmanna	27	28		28	
Fjöldi stöðugilda	26,85	27,75		28,85	
Hlutfall karlar/konur	5/22	7/21		6/22	
Meðalstarfsaldur	10	11		10	
Meðalaldur	48	50		50	
Samantekt (m.kr.)					
Rekstrarskostnaður	282	308	316	339	321
Launakostnaður	172	190	197	204	204
Annar rekstrarkostnaður	110	118	119	135	117
Fjárfestingar	64	67	74	34	79

Árið 2013 er reiknað með að kostnaður sjóðsins lækki um 5,3% frá árinu 2012 þar sem ráðist verður í að fækka útsendum bréfum og taka upp tíðari tölvupóstsendingar. Gert er ráð fyrir því að launakostnaður muni standa í stað þrátt fyrir að tekið hafi verið tillit til hækkunar samkvæmt kjarasamningum 1. mars 2013. Að öðru leyti verður áfram gætt aðhalds í rekstri eins og fyrri árin.

Áfram var unnið að því að efla innra eftirlit í starfsemi LÍN árið 2012 ásamt því sem nokkur tilvik komu upp í kjölfar ábendinga starfsmanna og viðskiptavina, sem leiddu til frekari rannsókna. Ætla má að fjöldi svika hjá Lánasjóðnum sé svipaður og hjá öðrum félagslegum sjóðum en talað er um að almennt sé um 3–4% svik að ræða. Það er því mikilvægt að vera á varðbergi sérstaklega þar sem umfang starfseminnar eykst á hverju ári.

Um mitt ár voru skilgreindir árangursmælikvarðar fyrir starfsemi LÍN og hafa markmið verið sett til ársins 2015. Árangursmælikvarðarnir ná til sjö mismunandi þátta: ánægju viðskiptavina, ánægju starfsmanna, trúverðugleika LÍN, innri starfsemi, rekstur og fjármál, skilningur á starfsemi annarra innan LÍN og samskipti við ytri aðila. Mælikvarðarnir eru bæði „leading“ og „lagging“ enda mikilvægt að sjá fyrir um hvert stefnir. Niðurstöður þessarar vinnu voru svo kynntar í haust fyrir starfsmönnum sjóðsins og í upphafi árs 2013 var farið yfir árangur ársins 2012 á starfsmannafundi.

Starfsmannamál LÍN

Á síðasta ári var lögð áhersla á að skerpa línurnar á milli deilda eftir skipulagsbreytingar haustið 2011, ásamt því að unnið var áfram að eflingu starfsanda innan sjóðsins. Á starfsdegi sjóðsins 2012 var áhersla lögð á að rýna skipulagsbreytingarnar frá haustinu 2011 og niðurstöður SFR könnunarinnar. Einnig voru umræður um það hvernig getur LÍN orðið þjónustustofnun sem er öðrum stofnunum til fyrirmyndar, hvernig starfsmenn sjóðsins geta betur sýnt gildi sín í störfum og samskiptum við viðskiptavinum og hvernig hægt er að bæta ímynd LÍN. Margar góðar hugmyndir komu fram á starfsdeginum sem síðan hefur verið unnið með.

Eins og undanfarin fjögur ár tóku starfsmenn LÍN þátt í SFR könnuninni um stofnun ársins en sú framkvæmd er kostuð af fjármálaráðuneytinu. Samkvæmt niðurstöðum könnunarinnar lækkaði ánægja starfsmanna á milli ára sem olli ákveðnum vonbrigðum. Hins vegar þegar niðurstöðurnar voru rýndar á starfsdegi LÍN var fátt um svör varðandi hvað gæti valdið þessu. Það má því ætla að þær skipulagsbreytingar sem áttu sér stað haustið 2011 hafi haft þessi áhrif, enda ekki óeðlilegt þar sem skipulag sjóðsins hafði verið óbreytt í áratugi.

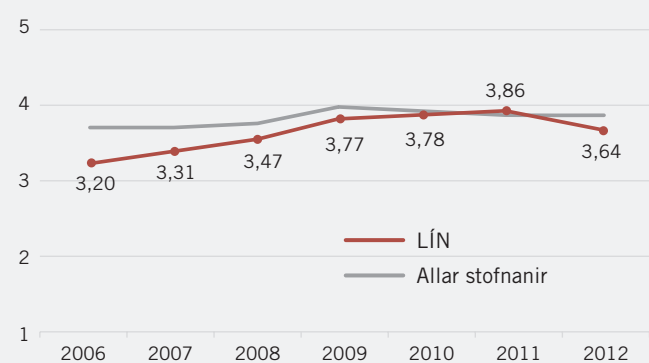
Til að getað áttað sig betur á viðhorfi starfsmanna innan ársins var ákveðið að fá mánaðarlegar árangursmælingar. Þær mælingar hófust í lok ágúst 2012 og hafa vægast sagt komið skemmtilega á óvart. Á skalanum 1 til 5 hefur heildarárangur mælst lægst 3,94 sem er hærra en niðurstöður SFR hafa mælst frá upphafi, og hæst nú í febrúar 2013 4,2. Það verður því mjög fróðlegt að sjá hverjar niðurstöður SFR könnunarinnar árið 2013 verða.

Mánaðarlegu árangursmælingarnar hafa ekki aðeins veitt okkur betri innsýn hvað varðar viðhorf starfsmanna frá mánuði til mánaðar, heldur hafa stjórnendur betur getað áttað sig á hvaða þættir það eru sem þeir þurfa að leggja áherslu á. Einnig er ein opin spurning í hverri könnun sem gefur stjórnendum tækifæri til að kalla eftir hugmyndum og/eða ábendingum varðandi afmörkuð mál.

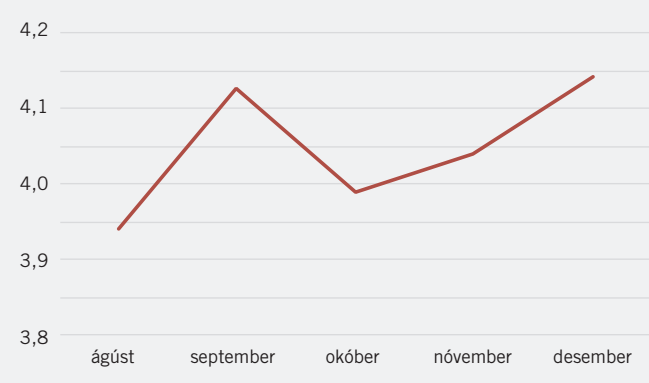
Vorið 2012 fór fram stjórnendammat, svokallað 360° mat, þar sem samstarfsfélagar fengu tækifæri til að meta stjórnendahóp sjóðsins. Í framhaldi af því var haldin stjórnendapjálfun auk þess sem stjórnendum baust tækifæri til að nýta sér markpjálfa. Mánaðarlegu árangursmælingarnar hafa einnig komið að góðum notum í eftirfylgninni varðandi þessa pjálfun þar sem mánaðarlegar niðurstöður eru rýndar á sérstökum stjórnendafundum.

Starfsmannasamtöl fóru fram í október og nóvember og í framhaldi af þeim fóru fram starfskynningar

Mynd 16: Heildarmat á starfsánægju, 2006–2012



Mynd 17: Heildarárangur mánaðarl. árangursmælinga 2012



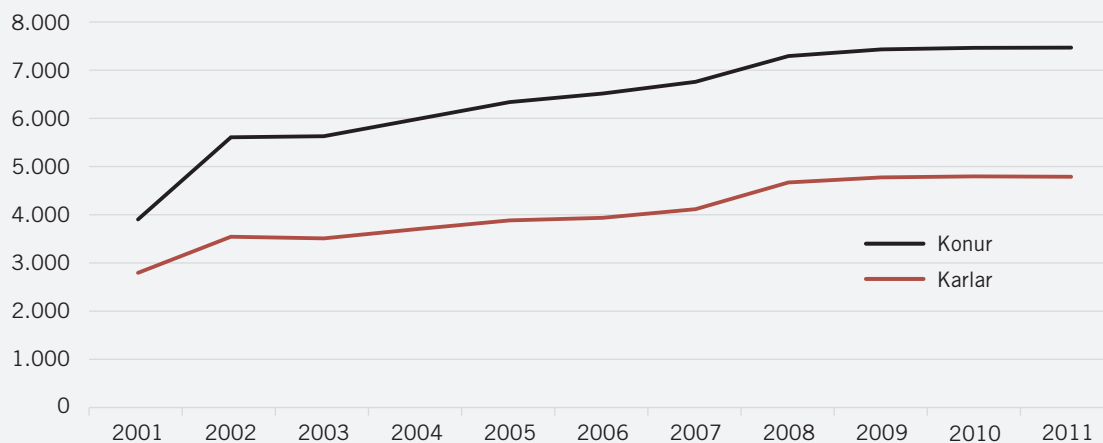
í þriðja sinn á undanförunum fjórum árum. Starfsmannasamtölin fara fram árlega en starfskynningar annað hvert ár. Þau ár sem starfskynningar eru ekki í boði fá þeir starfsmenn sem eru fastráðnir í millitíðinni sérstakar starfskynningar.

Í lok árs var hafist handa við að hæfnisgreina störf hjá LÍN. Þetta verkefni er unnið í samstarfi við Starfsmennt en ráðgjafar þess stýra umræðufundum með starfsmönnum þar sem störf ákveðinna hópa eru hæfnisgreind. Markmiðið er að ljúka hæfnisgreiningu allra starfa fyrir sumarfrí. Í haust verða svo þær hæfnisgreiningar nýttar til að meta frammistöðu starfsmanna sem hluta af starfsmannasamtölum stofnunarinnar. Að þeim loknum verða útbúnar starfsþróunaráætlanir fyrir stofnunina annars vegar og hins vegar fyrir einstaka starfsmenn. Á þeim grundvelli verður svo boðið upp á ákveðna fræðslu og eflingu í starfi.

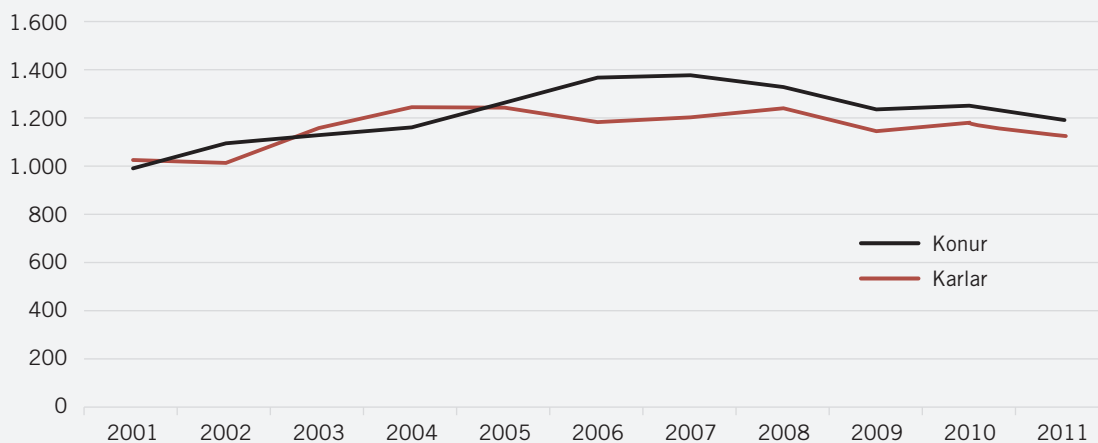
Kynjagreind tölfræði

Þetta er í annað sinn sem LÍN tekur saman sérstaka kynjagreinda tölfræði um sína starfsemi. Hér fyrir neðan er annars vegar greining á fjölda lánþega í heildina eftir kyni fyrir árin 2001 til 2011 og hins vegar fjöldi lánþega erlendis eftir kyni fyrir sama tímabil.

Mynd 18: Fjöldi lánþega eftir kyni, 2001–2011

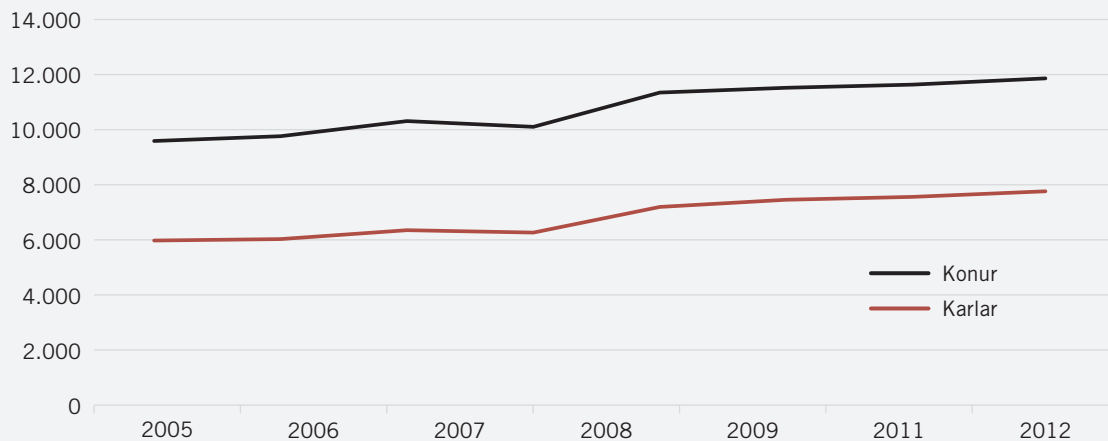


Mynd 19: Fjöldi lánþega erlendis eftir kyni, 2001–2011



Hlutfallið á milli kynja er óbreytt á milli ára.

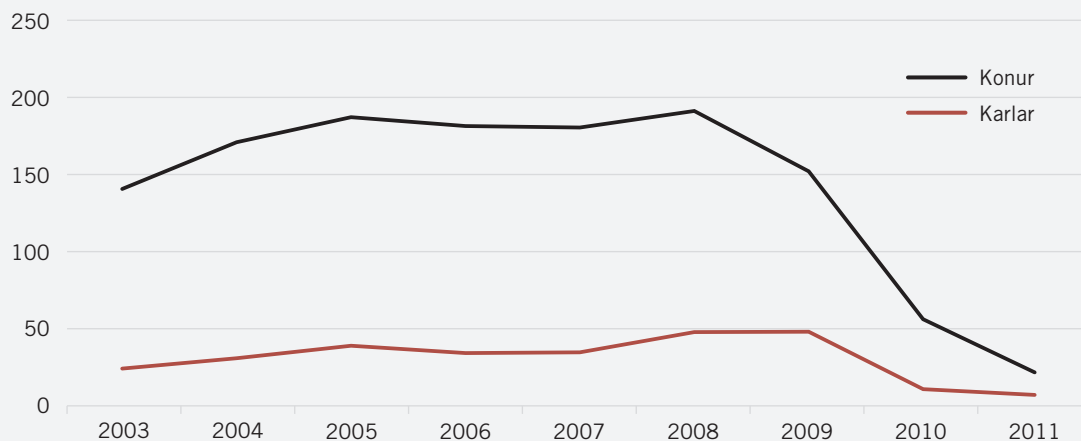
Mynd 20: Fjöldi lánþega með opin lán um áramót eftir kyni, 2005–2012



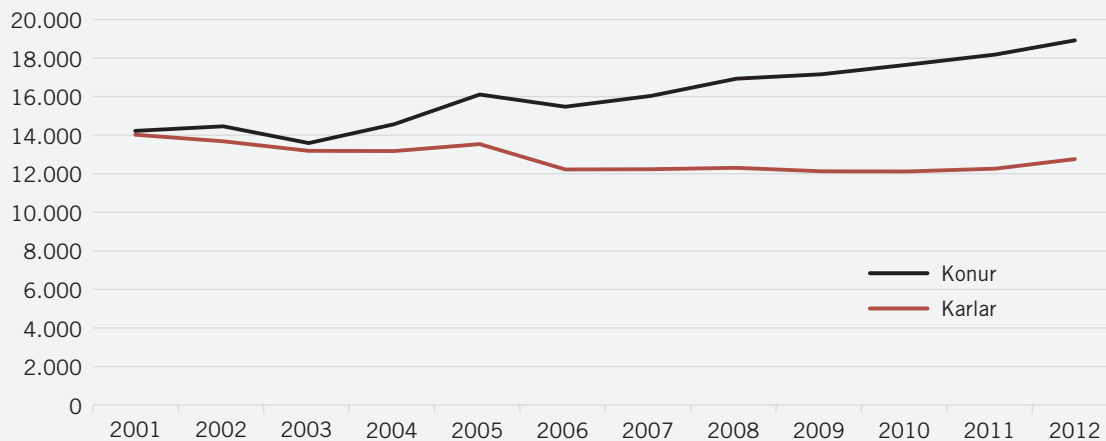
Hlutfall kvenna sem eru með opin lán um áramótin er aðeins minna 31.12.2012 eða 60% í staðinn fyrir 61%, undanfarin þrjú ár. Á síðastliðnum sjö árum hefur þetta hlutfall lækkað um 2% og eltir í raun kynjahlutfall lánþega, eins og eðlilegt er.

Önnur stærð sem fróðlegt er að horfa til í tengslum við kynjagreiðningu er hvernig makalán hafa dreifst á milli kynja. Þar kemur skýrt fram að í flestum tilfellum voru það kvenkyns makar sem var verið að fá makalán fyrir en á síðasta skólaári lækkaði hlutfall kvenna verulega frá fyrra ári .

Mynd 21: Fjöldi með makalán eftir kyni, 2003–2011



Þegar horft er til fjölda þeirra sem greiða af námslánum er skiptingin á milli kynja til helminga árið 2001 en síðan hefur bilið verið að breikka jafnt og þétt á milli ára. Árið 2012 var hlutfall kvenna orðið 60% og hefur það því aukist um eitt prósentustig að meðaltali á hverju ári síðastliðin 10 ár. Þetta hlutfall endurspeglar hlutfall lánþega en er alltaf nokkrum árum á eftir.

Mynd 22: Fjöldi greiðenda eftir kyni, 2001–2012

Að lokum var horft til hlutfalls vanskila eftir lánategundum og kynjum á árunum 2007 til 2012. Ef horft er til ársins 2012 er hlutfall vanskila hærra hjá konum en körlum í yngri lánategundum en í því samhengi er mikilvægt að hafa í huga að mun fleiri greiðendur eru konur en karlar.

Tafla 6: Hlutfall vanskila eftir kyni, 2007–2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
V-kvk	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%
V-kk	0,7%	0,5%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%
S-kvk	15,1%	13,9%	13,0%	11,8%	8,9%	10,7%
S-kk	18,7%	16,4%	14,5%	13,3%	9,9%	11,9%
R-kvk	23,9%	23,9%	23,7%	22,6%	24,7%	21,1%
R-kk	24,7%	23,0%	21,1%	19,7%	18,4%	17,8%
G-kvk	7,9%	11,0%	13,9%	16,6%	21,5%	19,6%
G-kk	8,5%	11,0%	13,1%	15,6%	16,4%	18,6%

Viðauki A

Helstu breytingar á úthlutunarreglum skólaársins 2011–2012:

1. Lánshæfi náms miðast við fullt nám, 60 ECTS-einingar eða ígildi þeirra á skólaárinu (u.þ.b. níu mánaða tímabil) og er þá miðað við tilhögun náms samkvæmt kennsluskrá skóla en ekki persónubundnar námsáætlanir.
2. Almenn skilyrði til aðstoðar frá sjóðnum er að viðkomandi hafi fyrir umsóknardag stundað launuð störf hér á landi síðustu 12 mánuði eða haft búsetu í tvö ár samanlagt á samfelldu fimm ára tímabili.
3. Nú er ekki lengur sett það skilyrði til umsækjenda í frumgreinanámi að þeir hafi áður lokið lánshæfu starfsnámi eða geti sýnt fram á fulla atvinnuþátttöku í fimm ár.
4. Erlendis ríkisborgarar giftir íslenskum ríkisborgurum geta sótt um námslán v/náms á Íslandi eða Norður-löndunum ef þeir hafa átt lögheimili á Íslandi í að lágmarki tvö ár af síðastliðnum fimm árum áður en nám hefst.
5. Ríkisborgarar ríkja á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) sem ekki eru launþegar eða sjálfstæðir atvinnurekendur eiga rétt á að sækja um námslán eftir fimm ára samfellda búsetu hér á landi.
6. Skilyrði til láns í einkanámi í tónlist er að viðkomandi hafi áður lokið viðurkenndu háskólaprófi í tónlist.
7. Áréttað er að veitt er að hámarki lán fyrir 30 ECTS-einingum á hverju misseri (í misseraskólum) og 20 ECTS á hverjum fjórðungi (í fjórðungaskólum). Á sumarönn er að hámarki veitt lán fyrir 20 ECTS og aldrei meira en 80 ECTS-eininga lán fyrir hvert námsár.
8. Lágmarksnámsframvinda til að eiga rétt á láni er 18 ECTS-einingar eða ígildi þeirra á hverju misseri eða 12 ECTS-einingar á hverjum fjórðungi. Lágmarksárangur á sumarönn er 12 ECTS-einingar.
9. Loknar einingar í tveimur grunnskólum- eða tveimur meistaraáráðum samhliða veita rétt til námslána. Þetta á einnig við ef námsmaður er að ljúka grunnskólánámi og hefur fengið leyfi skóla til að hefja meistaranám í sama fagi, enda stefna báðar námsgráður að sama marki. Sama gildir þegar námsmanni er gert af skóla að bæta við sig námskeiðum í lánshæfu grunnskólánámi samhliða meistaranámi.
10. Námsmaður á rétt á láni fyrir 180 ECTS-einingum í grunnnámi, 120 ECTS-einingum í meistaranámi og 180 ECTS-einingum í doktorsnámi. Til viðbótar eiga nemendur rétt á 120 ECTS-eininga svigrúmi til grunn- eða meistaranáms að eigin vali. Að hámarki eiga nemendur því rétt á lánum fyrir allt að 600 ECTS-einingum.
11. Í þeim tilfellum þegar veitt er undanþága frá lágmarksnámsframvindu, t.d. vegna veikinda eða barneigna, þá er veitt lágmarkslán, þ.e. 18 ECTS-einingar í misseraskólum og 12 ECTS-einingar í fjórðungaskólum.
12. Þegar veitt eru skólagjaldalán þá mega skólagjöldin ekki innihalda eftirfarandi kostnað: námsferðir eða annan ferðakostnað, gistingu, fæði, tölvu- eða annan tækjabúnað, efnis- eða bókakaup eða annað sambærilegt.
13. Grunnframfærsla á Íslandi hækkar um 10%, verður 132.792 kr. eða 19.919 kr./ECTS-einingu. Framfærsla erlendis hækkar almennt um 4%.
14. Þegar um sameiginlegt forræði er að ræða og barn á ekki lögheimili hjá námsmanni og námsmaður óskar eftir viðbótarframfærslu vegna barnsins, verður hann að leggja fram staðfestan samning hjá sýslumanni um umgengnisrétt.
15. Lánþegar mega ekki vera á vanskilaskrá, í vanskilum við sjóðinn eða bú þeirra til gjaldþrotameðferðar. Lánþegar geta sótt um undanþágu ef þeir sýna fram á annað eða leggja fram ábyrgð á láni.
16. Útreikningar á nýju skólaári hefjast í byrjun ágúst og þá verður jafnframt byrjað að greiða út skólagjaldalán fyrirfram vegna haustannar 2011 til þeirra sem eiga rétt á því.
17. Ef námsmaður fær ofgreitt lán, ber honum að endurgreiða það, annaðhvort að staðgreiða ofgreiðsluskuldina eða samþykkja sérstakt ofgreiðsluskuldabréf með einum ábyrgðarmanni.
18. Ef greiðandi er með tekjur erlendis, þá skal umreikna erlendu tekjurnar miðað við meðalgengi Seðlabanka Íslands á tekjuárinu þegar gjalddagi er myndaður.
19. Heimilt verður að veita undanþágu frá afborgun námslána vegna verulegra fjárhagsörðugleika sem stafa af umönnun maka.
20. Greiðandi getur sótt um frýstingu námslána ef hann er þegar með frýstingu á öðrum lánum eða hefur hafið sérstaka skuldaaðlögun eða fengið tillögu frá Umboðsmanni skuldara um þörf á frýstingu námslána.

LÍN

LÍN leggur þér lið!