

Kunnskapsdepartementet
Postboks 8119 Dep
0032 Oslo

Forslag til Kunnskapsdepartementet om endringer i Lånekassens geografiske kontorstruktur - manuell saksbehandling

1. Bakgrunn og anmodning om fullmakt

Lånekassen er en digital virksomhet der enkel og rask selvbetjening er hovedkanalen for våre 1 million kunder. Hoveddelen av behandlingen skjer automatisk - 2/3 av søknadene på tildeling er helmaskinelle, og det strategiske målet er at dette skal øke til 80 pst. i 2020. Over 99 prosent av våre kunder har digital dialog med oss. Disse får enkelt informasjon fra oss og kan lett ta kontakt i flere kanaler ved behov. Samlet gir dette en høy kundetilfredshet. Lånekassen ligger på topp blant myndighetsorganer på innbyggerundersøkelsen 2015, noe som viser at digitaliseringen, i tillegg til effektiviseringsgevinster, kommer våre kunder til gode. Konsekvensen av utviklingen er at omfanget av det manuelle arbeidet går ned.

I tillegg til at digitalisering og automatisering er en ønsket strategisk utvikling for våre kunder og i våre arbeidsprosesser, er Lånekassen også avhengig av å effektivisere driften for å finansiere utviklingen innenfor stramme budsjettammer.

Lånekassen igangsatte i november 2014 en utredning om Lånekassens organisering. Problemstillingen var om Lånekassen som helhet er optimalt organisert og innrettet for å nå strategiske mål og om organiseringen av den manuelle saksbehandlingen på 6 lokasjoner er optimalt for en god og effektiv oppgaveløsning.

Overordnet mål for organisasjonsgjennomgangen er at Lånekassen skal være hensiktsmessig organisert for å styrke sin posisjon om å bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet. Effektmålet er at organisasjonsmodell skal være et virkemiddel for å nå Lånekassens tre strategiske mål for 2020, og legge til rette for videre digitalisering og automatisering etter 2020.

Som grunnlag for beslutningene foreligger en utredning og involvering av tillitsvalgte og medarbeidere. Det er besluttet endringer i den overordnede organiseringen av Lånekassen som gjennomføres fra 1. oktober 2016. I dette brevet anmodes det om fullmakt til å endre kontorstruktur, som er en sak som skal forelegges Kunnskapsdepartementet.

Et enstemmig styre (med stemmeforklaring fra ansatte representantene, se nedenfor) har den 26. august 2016 vedtatt å be Kunnskapsdepartementet om fullmakt til å gjennomføre endring i antall kontorsteder som følger:

- Lånekassen legger ned 2 av dagens 6 kontorsteder innen 1. januar 2020. De to kontorene er Ørsta og Tromsø.

- Det innføres ansettelsesstopp i et tredje kontor, Bergen, som gradvis fases ut og legges ned når det ikke er flere ansatte igjen. Dette kontoret underlegges et annet kontorsted når antall medarbeidere er redusert under et visst nivå.

Det anmodes om raskt tilbakemelding fra Kunnskapsdepartementet for å redusere usikkerheten for medarbeidere og for at virksomheten skal kunne planlegge godt for den videre prosessen.

Lånekassen vil gjennomføre endringene innenfor gjeldende budsjettrammer.

I det følgende gjennomgås kort begrunnelsen for anmodningen. For utdypende vurderinger vises det til styredokumentene til saken, se vedlegg 1-4.

2. Videreføre fagmiljøene på utvikling og IKT i Oslo og Trondheim, men redusere i Oslo

Det har vært to premisser for organisasjonsendringene som er ivaretatt:

- Utviklings- og IKT-miljøene i Oslo og Trondheim skal videreføres: Disse kritisk viktige fagmiljøene for den videre digitale utviklingen er bygget opp gjennom Lånekassens moderniseringsprogram (LØFT) som ble avsluttet i 2014/2015. Det er investert over 800 millioner i en stor IKT-utskiftning. Å bevare disse fagmiljøene i Oslo og Trondheim er avgjørende for lønnsomheten i denne investeringen og for Lånekassens gjennomføringskraft med hensyn til videre digitalisering og automatisering.
- Motvirke økt sentralisering til Oslo: Det legges til grunn en reduksjon av antall medarbeidere innen manuell saksbehandling i Oslo fra dagens om lag 60 årsverk til 25-30 årsverk. Denne reduksjonen er den største på en enkeltlokasjon.

3. Mindre omfang av manuelt arbeid – færre kontorsteder

Manuell saksbehandling utføres i dag ved 7 kontorer fordelt på 6 lokasjoner: Trondheim, Stavanger, Bergen, Ørsta og Tromsø samt 2 kontorer i Oslo. Dagens geografiske struktur ble fastsatt på 70-tallet, og gir ikke robuste fagmiljøer for fremtiden. Lånekassens kontorstruktur ble for øvrig drøftet allerede i 2003 i forarbeidet til moderniseringsprogrammet.

På bakgrunn av forventet utvikling er det besluttet at tre kontorsteder er den beste løsningen i et langsiktig perspektiv. Det er bedre å gjennomføre en vanskelig omstilling nå, enn at det bare skjer en forvitring av enkelte fagmiljøer. Lånekassen er avhengig av en tydelig satsing på sterke og robuste fagmiljøer i den manuelle saksbehandlingen fordi gjenstående arbeid blir mer komplisert og fordi vi ønsker å videreutvikle en kultur der alle medarbeidere bidrar aktivt til videre digitalisering og automatisering.

Forventet reduksjon i bemanningsbehov som følge av videre digitalisering tilsier at Lånekassen ikke bør ha manuell saksbehandling på flere enn 3 lokasjoner, for å sikre sterke og robuste fagmiljøer i et langsiktig perspektiv.

I Lånekassens anbefaling av stedsvalg er det lagt til grunn at den kritiske kompetansen mht. å forvalte og utvikle Lånekassens digitale tjenester som sitter i Trondheim og Oslo må videreføres. Oslo og Trondheim har et svært godt arbeidsmarked på denne etterspurte kompetansen, som er avgjørende for at Lånekassen kan levere sine tjenester på en kundevennlig og effektiv måte. Denne kompetansen er også vanskelig å erstatte. Det er viktige synergieffekter ved at saksbehandling er samlokalisert med utviklings- og IKT-miljøene. Å isolere disse miljøene fra saksbehandlere vil gi vesentlig økt risiko i drift, forvaltning og utvikling mht. kvalitet, kostnad og gjennomføringskraft. Intern rekruttering mellom fagmiljøene er også viktig i denne sammenheng.

Lånekassen har i sin vurdering lagt mest vekt på disse viktige synergieffektene, og anbefaler derfor fortsatt manuell saksbehandling i Oslo og Trondheim. Vi understreker at vi sterkt fraråder en annen beslutning på dette området. For å motvirke sentralisering til Oslo legges det, som nevnt, til grunn mer enn en halvering av antall saksbehandlere her, dvs. at man over tid kan avvikle en av to enheter for saksbehandling i Oslo.

Det er videre grunnlag for å opprettholde et tredje kontorsted med et robust fagmiljø på saksbehandling. Etter en samlet vurdering anbefaler Lånekassen Stavanger, både pga. tilgang på kvalifisert og relevant arbeidskraft i regionen, og fordi et krevende arbeidsmarked i Stavanger vil gjøre det vanskeligere for ansatte å søke seg nye jobber i omstillingsperioden. Dette er også en løsning som er gunstig økonomisk. Den manuelle saksbehandlingen i Trondheim og i Stavanger skal kunne øke noe.

4. Kompromiss med tillitsvalgte

Etter drøftingsmøte med tillitsvalgte ble det lagt frem et justert forslag fra administrerende direktør til styret, som styret sluttet seg til. Dette innebærer:

- At to, ikke tre, kontorsteder legges ned innen 1. januar 2020. Et tredje kontorsted fases gradvis ut.
- At det skal være en særskilt oppmerksomhet på ansatte som i løpet av 2016 er 55 år eller eldre
- At omstillingsperioden settes til innen 1. januar 2021

Tillitsvalgte har gitt sin tilslutning til en slik kompromissløsning, sett ut fra en helhetlig sammenheng, men tar ikke stilling til hvilke kontorsteder som bør legges ned. Tillitsvalgte vektlegger at berørte ansatte skal ivaretas i tråd med lov, avtaleverk og omstillingsavtale.

5. Ansatte får god tid til å omstille seg

Det er lagt til grunn en lang omstillingsperiode, inntil 1. januar 2021, først og fremst av hensyn til medarbeidere. Lang omstillingstid gjør at berørte medarbeiderne i Lånekassen får god tid til å finne gode løsninger, i et samspill med virkemidler i en omstillingsavtale. En lang periode med omstilling er krevende for virksomheten, samtidig har man samlet sett har vurdert at dette reduserer omstillingsrisiko. Det er imidlertid viktig med en rask beslutning fra Kunnskapsdepartementet for å komme i gang med en god videre prosess.

6. Lånekassens anbefaling - styrets vedtak

I det følgende gjengis styrets vedtak på styremøte 28. august 2016 i sin helhet.

«Lånekassen er en digital virksomhet, der hoveddelen av kundebehandlingen skjer med selvbetjening og helmaskinell behandling. Videre digitalisering av tjenester og automatisering av arbeidsprosessen, i samsvar med Lånekassens strategi, vil føre til redusert omfang av manuell saksbehandling. Dagens kontorstruktur med manuell saksbehandling på 6 lokasjoner er ikke robust i et langsiktig perspektiv.

Styret vedtar å be Kunnskapsdepartementet om fullmakt til å gjennomføre endring i antall kontorsteder som følger:

- Lånekassen legger ned 2 av dagens 6 kontorsteder innen 1. januar 2020. De to kontorene er Ørsta og Tromsø.

- Det innføres ansettelsesstopp i et tredje kontor, Bergen, som gradvis fases ut og legges ned når det ikke er flere ansatte igjen. Dette kontoret underlegges et annet kontorsted når antall medarbeidere er redusert under et visst nivå.

Styret legger til grunn at kontorstedene i Oslo, Trondheim og Stavanger videreføres. Det er kritisk viktig at utviklings- og IKT-miljøene som er bygget opp i Trondheim og Oslo fortsatt må være samlokalisert med manuell saksbehandling. Styret legger samtidig til grunn en reduksjon av antall medarbeidere innen manuell saksbehandling i Oslo fra dagens om lag 60 årsverk til 25-30 årsverk.

Styret legger til grunn at omstillingen gjennomføres i samsvar med direktørens beslutning etter drøftingene med tillitsvalgte (drøftingsreferat av 17.08.2016).

Styret ser utfordringene som denne omstillingen vil innebære for ansatte som blir berørt. Styret legger til grunn at administrasjonen sørger for gode prosesser og løsninger for berørte ansatte. Dette skal skje i et samarbeid med Lånekassens tillitsvalgte og i tråd med lov, avtaleverk og omstillingsavtale.

Enstemmig vedtatt.

Følgende stemmeforklaring ble lagt til protokoll:

«Ansattrepresentantene stemmer for forslaget i styresak 2016-23. Vi viser til referat fra drøftemøte mellom NTL, Akademikerne og administrasjonen den 17.08.2016. Ansattrepresentantene ser positivt på direktørens justerte forslag og ser dette som en kompromissløsning. Ansattrepresentantene tar ikke stilling til hvilke kontorsteder som bør legges ned.»

Vennlig hilsen
Marianne Andreassen
Direktør

Inge Hilde Kitterød
Avdelingsdirektør

Elektronisk signatur

Elektronisk signatur

Vedlegg:

- Vedlegg 1: Saksfremlegg til styremøte 26.08.2016
- Vedlegg 2: Utdypende notat til styremøte 26.08.2016
- Vedlegg 3: Referat fra drøftingsmøte med tillitsvalgte 17.08.2016
- Vedlegg 4: Utredningen om organiseringen av den manuelle saksbehandlingen 01.06.2016