Årsredovisning 2020

Vi gör studier möjligt.

csn

Produktion, text och innehåll: CSN
Foto: CSN

Innehållsförteckning

CSN årsredovisning 2020
Generaldirektören har ordet 3
Om CSN 4
Förklaringar till resultatredovisningen 6
Hanteringen av covid-19-pandemin 9

Resultatredovisning
CSN:s samlade resultat 12
Ekonomiska resultat och prestationer 13
Förtroendet för CSN 19
Information och service 21
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag 27
Studiemedel 33
Studiestartsstöd 40
Återbetalning och återkrav av studiestöd 44
Hemutrustningslån 54
Körkortslån 60
Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar 63
Kunskap om studiestödet 67

Finansiell redovisning
Redovisningsprinciper 71
Resultaträkning 78
Balansräkning 79
Anslagsredovisning 81
Finansieringsanalys 83
Sammanställning av väsentliga uppgifter 85
Sammanställning av utlåningsverksamhet 86
Noter och tilläggsupplysningar 88

Övrig återrapportering
Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten 105
Uppdrag om att sprida kunskap om studiestödet 106
Kompetensförsörjning och personalstatistik 108
Samverkan om digitalisering 112
Intern styrning och kontroll 114
Beslut om årsredovisning 116
Bilaga – publicerade rapporter 117
Bilaga – ordlista 118

Generaldirektören har ordet

Jag vill börja med att citera en av CSN:s kunder:

”Jag är ofta orolig för framtiden, jag är medveten om att det är jättetufft – det är inte säkert att det går. Men för mig är det här min dröm. Man måste våga prova.”

Mirabell läser teaterprogrammet på gymnasiet. Här delade hon med sig av sina tankar om sina studier nu och efter gymnasiet. Jag tycker att citatet fint speglar det vi jobbar för. Vi på CSN är stolta över vårt uppdrag och att Sverige har ett av världens mest generösa studiestödssystem. Det gör att våra kunder, likt Mirabell, vågar ta steget framåt – mot sin dröm.

En annan röst som porträtterar CSN:s roll är Mari som skickade ett vykort till oss med orden: ”Jag vill tacka för bra service, mitt inbetalande har löpt på bra. Nu är jag skuldfri! Utan CSN hade jag inte kunnat studera”.

Under 2020 har laget CSN tagit flera steg framåt som har lett till våra goda resultat. Vi har hjälp fler studenter än någonsin tidigare och på många sätt mött våra kunders behov. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet.

Men vi har också utmaningar och områden vi måste fortsätta utveckla. Exempelvis att vår service rörande studiemedel behöver förbättras i handläggning och telefon. Vi behöver också fortsätta att utveckla våra e-tjänster för att möta förväntningarna hos våra kunder.

Något som på många sätt har präglat året är covid-19-pandemin. Det var en förutsättning vi fick förhålla oss till som skapade ökat inflöde av olika arbetsuppgifter. Som många andra har vi fått ställa om en del – men det har också hjälpt oss i vår utvecklingsresa. Jag är speciellt tacksam för att laget CSN hållit i arbetet med det tillitsbaserade förhållningsättet. Det har i hög grad bidragit till de fina resultat vi nått, trots förutsättningar som varit svåra att förutse.

Ett annat gott resultat från 2020 är att vi har fortsatt att öka återbetalningen. Det är jag väldigt stolt och glad över. Arbetet för ökad återbetalning är viktigt för att fortsätta stärka studiestödssystemets hållbarhet. Både för kommande generationer, men också utifrån perspektivet att skapa förutsättningar för lärande mitt i livet.

Jag ser nu fram emot ett nytt år där hela CSN kommer att ta nya viktiga steg i vår utvecklingsresa. Tillsammans gör vi studier möjligt.

Christina Forsberg
Generaldirektör för CSN

Om CSN

CSN ansvarar för att administrera studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Vi är också ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet.

Vårt uppdrag

CSN är den myndighet i Sverige som administrerar studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Våra övergripande uppgifter är bland annat:

- att ge lättillgänglig och behovsanpassad information och god service,
- att säkerställa att återkrav betalas och att de lån vi administrerar betalas tillbaka,
- att motverka bidragsbrott och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs,
- att följa och analysera de studerandes sociala och ekonomiska situation för att säkerställa vår kunskap inom området.[1]

CSN är också ansvarig för den officiella statistiken inom studiestödsområdet. Vi har ett särskilt uppdrag att beakta kvinnors och mäns villkor i vårt utvärderings- och analysarbete.

Studiestöd

CSN beslutar om och betalar ut studiestöd till dem som studerar i Sverige och utomlands. Vi hanterar också återbetalning av studielån och återkrav. CSN har hand om följande studiestöd:

- studiehjälp – till studerande på gymnasium (16-20 år),
- lärlingsersättning – ersättning för måltider och resor till elever i gymnasial lärlingsutbildning,
- Rg-bidrag – bidrag till resor och boende för studerande med funktionsnedsättning på riksgymnasier,
- TUFF-ersättning - ersättning vid teckenspråksutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera,
- studiemedel – till vuxna studerande på gymnasium, komvux, folkhögskola, yrkeshögskola, högskola och universitet,
- studiestartsstöd – bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasienivå.

Hemutrustningslån

Myndigheten administrerar hemutrustningslån till utländska medborgare, främst flyktingar. Det är ett lån avsett för inköp av köksutrustning och möbler. Vi hanterar också återbetalningen av lånen.

Körkortslån

CSN administrerar lån för körkortsutbildning. Lånet är avsett för vissa arbetslösa personer och får användas för finansiering av B-körkort. Vi hanterar också återbetalningen av dessa lån.

Vår organisation

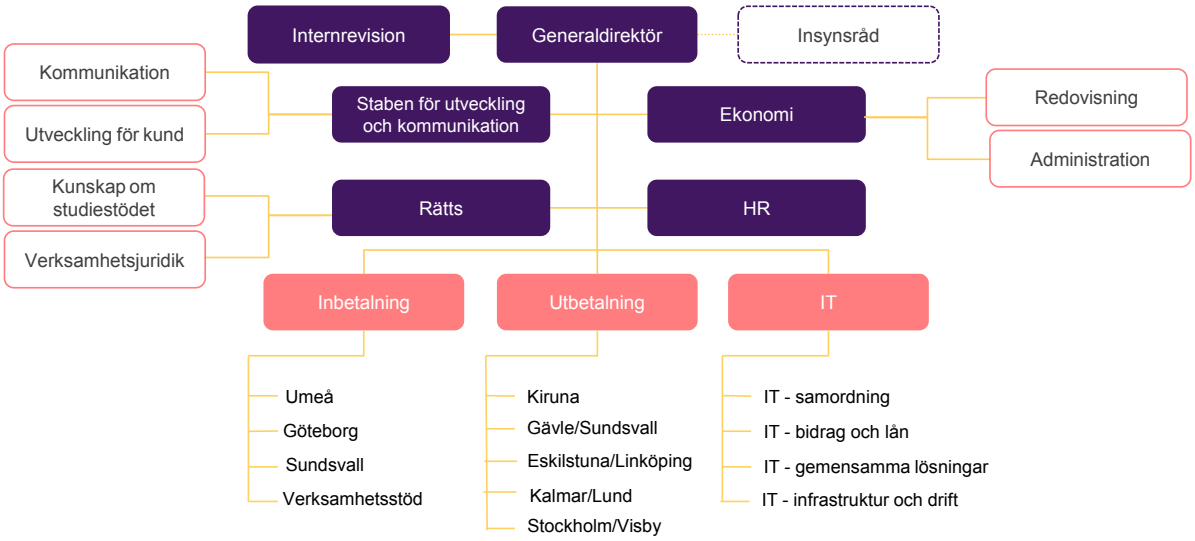
CSN leds av generaldirektör Christina Forsberg. Vår verksamhet är organiserad i en stab och sex avdelningar. Vid myndigheten finns en internrevision. Det finns också ett insynsråd som är utsett av regeringen.

CSN:s verksamhet bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna, Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby. Huvudkontoret ligger i Sundsvall.

Vid utgången av 2020 var 1 092 personer anställda på CSN.

1 Förordning (2017:1114) med instruktion för Centrala studiestödsnämnden.

CSN:s organisation



Förklaringar till resultatredovisningen

I detta avsnitt förklarar vi hur vi definierar begreppet prestation, beräknar och fördelar våra kostnader samt hur vi följer upp kundnöjdhet och kvaliteten i vår ärendehantering. Vi förklarar även hur vi bedömer våra resultat.

Prestationer och kostnader

CSN ska redovisa väsentlig information om vad myndigheten har presterat i förhållande till uppgifter och mål som regeringen har beslutat för myndighetens verksamhet. De ärenden som myndigheter ska redovisa som prestationer är myndighetsbeslut som rör enskilda och är väsentliga att redovisa.[2]

Prestationer inom administration av studiestöd

Inom området studiestöd är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av studiestöd.

När det gäller administration av studiestöd redovisar CSN beslut om beviljning och återkrav av studiestöd samt beslut och besked som påverkar återbetalningen av lån eller återkrav. CSN har inte definierat några prestationer för myndighetens hantering av TUFF-ersättning, eftersom ärendeslaget inte omfattar ett tillräckligt stort antal ärenden.

I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområde enligt vår modell för kostnadsfördelning. Vid beräkning av styckkostnader ingår kostnader för kundservice, det vill säga för att besvara e-brev, telefonsamtal och inlägg på Facebook samt för besök på webbplatsen.

Prestationerna viktas utifrån hur resurskrävande de är att utföra. Därefter fördelas kostnaderna proportionellt enligt den viktade fördelningen. Detta resulterar då i kostnad per prestation, det vill säga kostnad per beslut. Beräkningen av vikter uppdateras årligen.

Prestationer inom administration av hemutrustningslån

Inom området hemutrustningslån är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av hemutrustningslån. På grund av systemtekniska hinder kan CSN inte redovisa antalet beslut. Därför utgörs prestationen av antalet låntagare som har administrerats, där antalet låntagare med lån som slutbetalats eller efterskänkts under året har räknats bort från den totala volymen. I administrationen av en låntagare ingår hela hanteringen, det vill säga även kundservice.

I beräkningen av kostnad per prestation inom verksamhetsområde hemutrustningslån ingår de kostnader som har fördelats till verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning. Kostnaden för kundservice inom hemutrustningslån ingår i den kostnad per prestation som beräknas.

Prestationer inom administration av körkortslån

Sedan den 1 september 2018 administrerar CSN lån för körkortsutbildning. Inom området körkortslån är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av körkortslån.

I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till verksamheten enligt vår modell för kostnadsfördelning. Kostnader för kundservice ingår i styckkostnaden för prestationerna.

Prestationer inom området kunskap om studiestödet

CSN ska följa och analysera de studerandes sociala och ekonomiska situation för att säkerställa att myndigheten har god kunskap inom området. Vi har inte definierat några prestationer för vårt uppdrag om kunskap om studiestödet. Här redovisar vi istället det arbete som har bedrivits under året. I och med att CSN inte har definierat några prestationer inom området beräknas inte kostnaden per prestation fram. Däremot beräknas den totala kostnaden för området.

Kostnads- och intäktsfördelning

I förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag framgår att verksamhetens totala intäkter och kostnader

2 ESV:s föreskrifter och allmänna råd till 3 kap. 1 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

ska fördelas enligt den indelning som myndigheten bestämmer. CSN har valt att fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader utifrån våra verksamhetsområden. CSN:s verksamhet är helt anslagsfinansierad.

Fördelningen av kostnader görs så långt som möjligt utifrån tidrapportering och ett antal fördelningsnycklar för kostnader som inte kan hänföras till tidrapporteringen, exempelvis avtalskostnader. De gemensamma kostnader som inte kan fördelas på detta sätt har myndigheten valt att fördela proportionerligt utifrån schabloner baserade på andel av totala kostnader eller andel av anställda.

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

Kvalitet

För att på ett systematiskt sätt följa kvaliteten i våra prestationer och i vår service via telefon och e-brev genomför CSN kvalitetsuppföljningar av ett slumpmässigt urval av ärenden.

CSN följer upp kvaliteten i ett slumpmässigt urval av prestationer inom verksamhetsområdena studiehjälp[3], Rg-bidrag, studiemedel, studiestartsstöd, körkortslån, återbetalning av studiestöd och hemutrustningslån. Även ett slumpmässigt urval av e-brevsvar och telefonsamtal följs upp på motsvarande sätt som prestationer.

Kvalitetsuppföljning av de flesta manuella och alla maskinella prestationer sker av särskilt utvalda medarbetare. Medarbetarna har en djup kompetens inom området som de följer upp. Varje prestation bedöms av två personer oberoende av varandra, förutom de maskinella besluten om körkortslån, återbetalning och hemutrustningslån som följs upp av en person. Tidsperioden för granskade prestationer omfattar oktober 2019 till september 2020 för samtliga verksamhetsområden.

Uppföljningen av manuella prestationer omfattar 300 beslut om studiehjälp, 70 beslut om Rg-bidrag, 300 beslut om studiemedel, 100 beslut om körkortslån, 125 beslut om studiestartsstöd, 300 beslut och besked om återbetalning av studiestöd samt 200 beslut inom området hemutrustningslån.

I uppföljningen av maskinella prestationer följs 100 beslut upp från respektive verksamhetsområde, med undantag för körkortslån och återbetalning där 50 respektive 210 beslut och besked följs upp. Det finns ingen maskinell ärendehantering inom administration av Rg-bidrag.

Vidare följer vi upp ett urval av 200 besvarade e-brev och 200 besvarade telefonsamtal från vardera utbetalning och återbetalning av studiestöd. Ett urval som innebär att vi kan dra slutsatser med godtagbar statistisk säkerhet gällande kvaliteten. Vi gör ingen uppföljning av e-brev och telefonsamtal inom hemutrustningslån.

Resultaten från kvalitetsuppföljningarna av prestationer redovisas per verksamhetsområde. Inom respektive verksamhetsområde viktas resultatet med hänsyn till den faktiska fördelningen av manuella respektive maskinella beslut.

Om kvalitetsuppföljningarna visar att ett beslut är felaktigt, kontrollerar vi vad som har orsakat felet. Vidare kontrolleras om felet har orsakat ett felaktigt belopp, om beloppet varit för högt eller för lågt

3 I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

och om någon enskild missgynnats av felet. De fel och de förbättringar som vi hittar i samband med uppföljningarna återkopplas till den verksamhet som ansvarar för området.

Kundnöjdhet

CSN mäter kundnöjdhet genom att följa upp utvecklingen av kundernas upplevelse av vår verksamhet och service via enkätundersökningar. I undersökningarna ställer vi frågor om kundernas upplevelser av vår service, behov och önskemål. Vi ställer också frågor om kundernas förtroende för CSN. Resultaten från undersökningarna hjälper oss att bedöma våra resultat och utveckla vår verksamhet.

Enkätundersökningarna riktar sig till kunder som har ringt till oss, kunder som har fått ett e-brevssvar från oss och kunder som fanns i våra register, men som enligt registren inte har varit i kontakt med oss via telefon eller e-brev under veckan för urvalet. Enkätundersökningarna har under lång tid genomförts för kunder med studiehjälp, studiemedel och hemutrustningslån. Under 2020 har vi för första gången genomfört en kundundersökning även bland kunder med studiestartsstöd.

Enkätundersökningarna genomförs normalt två gånger per år för respektive kundgrupp – en gång på våren och en gång på hösten. Vi använder normalt årets första mätningar som underlag för våra resultatbedömningar. Vi använder vårens mätningar för att uttala oss om kundnöjdhet inom områdena studiehjälp, studiemedel och hemutrustningslån. Från och med årsredovisningen för 2018 använder vi dock höstmätningarna för återbetalningsområdet inom studiestöd, eftersom mätningen under våren 2018 inte kunde genomföras av tekniska skäl. Även för området studiestartsstöd använder vi höstmätningen, då kundundersökningen på det området genomfördes för första gången under hösten 2020. Under hösten 2020 har vi också genomfört en kundundersökning om körkortslån. Undersökningen riktades bara till den grupp kunder som hade beviljats stödet och används därför inte för att bedöma våra resultat.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån ett antal kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarsfrekvensen för 2020 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp var svarsfrekvensen 47 procent, bland studerande med studiemedel 56 procent, bland studerande med studiestartsstöd 48 procent, bland återbetalare 34 procent och bland kunder med hemutrustningslån 21 procent.

När CSN redovisar hur våra kunder med olika typer av studiestöd upplever vår service, vårt bemötande och förtroende för CSN viktar vi samman kundgrupperna studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalare av studiestöd utifrån gruppernas storlek. Denna sammanslagna kundgrupp kallar vi för studiestödskunder.

Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör samtliga våra kunder har däremot betydligt lägre felmarginaler, ofta inom +/- 2 enheter. Även om det finns felmarginaler är det mest troliga att resultaten vi fått är de rätta, men det kan vara både något högre och något lägre.

Svarsalternativen i enkäten går från betyg 1 till 10 och betyg 6 eller högre tolkas som att kunden är nöjd.

Analys av skillnader mellan kvinnor och män

CSN presenterar och analyserar genomgående individbaserad statistik med kön som övergripande indelningsgrund om det är möjligt. I vissa informationssystem saknas dock uppgifter om kön. Det gäller ekonomisystemet och system för kundservice via telefon och e-brev. Även inom hemutrustningslån saknas könsfördelning för vissa uppgifter, eftersom systemstödet inte stödjer det. Inte heller för kvalitet i beslut och service fördelas statistik på kön, eftersom den statistiska osäkerheten är för hög.

I årsredovisningen kommenterar vi regelmässigt skillnader mellan kvinnor och män som faller utanför en 60/40-fördelning i en population som i grunden fördelar sig 50/50. Det är ovanligt med sådana sneda fördelningar i CSN:s verksamhet.

Vi kommenterar också emellanåt mindre könsskillnader, exempelvis om vi ser att de är beständiga över tid.

Bedömning av resultat

Utgångspunkten för resultatbedömningen är CSN:s uppgifter och mål enligt instruktion och regleringsbrev, krav i förordningar eller andra bedömningsgrunder. Vi använder resultatindikatorer för att följa och bedöma våra resultat.

Vi följer regelbundet hur nöjda kunderna är med CSN:s handläggning, service via telefon och e-brev samt information och bemötande i våra olika kanaler. Vi mäter handläggningstider när det gäller ansökningar och andra ärenden, väntetider i vår telefonservice och svarstider för e-brev. Vi följer upp kvaliteten i vår service, vilket vi definierar som att vi fattar korrekta beslut och lämnar korrekt information i telefonsamtal och e-brev. I våra resultatbedömningar lutar vi oss också mot resultatindikatorer om återbetalning av lån och återkrav samt omfattningen av felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

När vi bedömer våra resultat kan vi också väga in kvalitativa aspekter, exempelvis genomförda förbättringsåtgärder som inte ger direkt utslag på våra kvantitativa indikatorer. Identifierade brister, exempelvis i samband med revision, kan också vägas in i bedömningen.

CSN:s resultatbedömning i årsredovisningen görs med en tregradig skala utifrån en sammanvägning av nivå och utveckling av resultatindikatorerna. Bedömningsnivåerna är god, tillfredsställande och inte tillfredsställande.

Bedömning god

Områden som får bedömningen god är väl fungerande. Begreppet gott ersätter begreppet god då det är språkligt nödvändigt. Det innebär således ingen skillnad i själva bedömningen.

Bedömning tillfredsställande

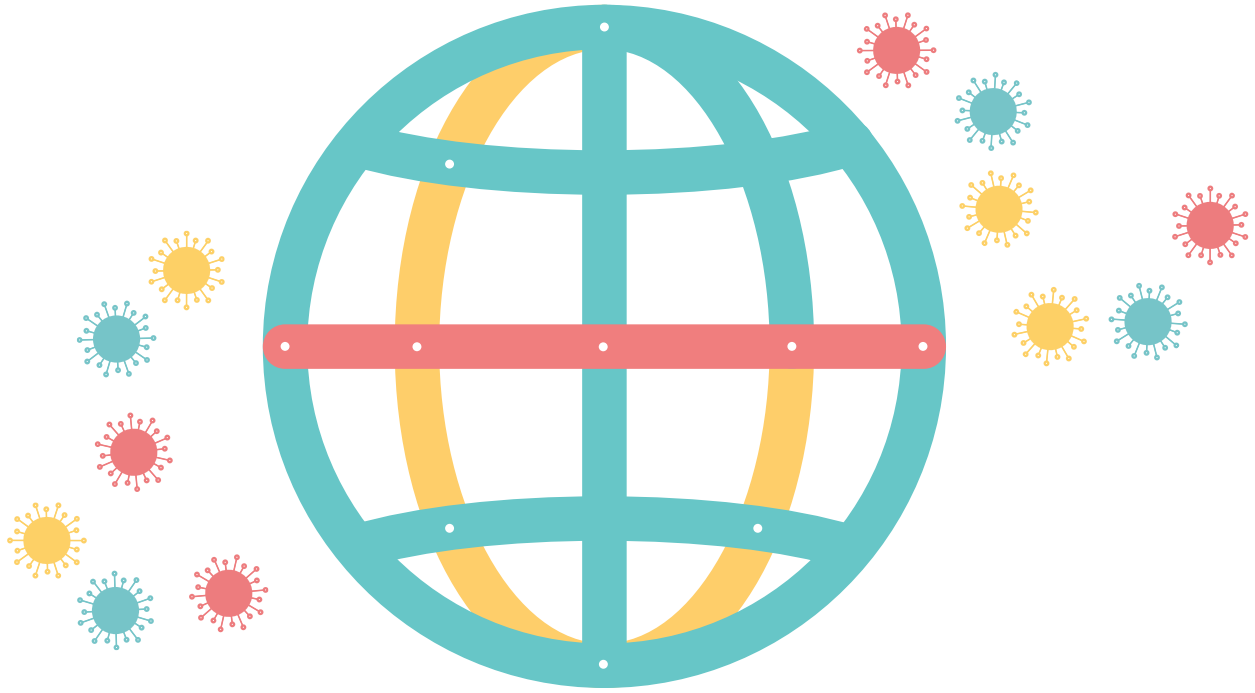
Områden som får denna bedömning är fungerande, men behöver till vissa delar förbättras.

Bedömning inte tillfredsställande

Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver omedelbara förbättringsåtgärder.

Hanteringen av covid-19-pandemin

Året 2020 har präglats av covid-19-pandemin, som har haft en stor påverkan på samhället och därmed på våra kunder, medarbetare och partner. I detta avsnitt beskriver vi hur CSN:s verksamhet har påverkats av pandemin och vilka åtgärder som vi har vidtagit.



Åtgärder rörande organisation och styrning

Det stod tidigt klart att utbildningsväsendet och studiestödet skulle påverkas av covid-19-pandemin, på grund av stängning av skolor, förändrade studieupplägg, regeländringar och ökad efterfrågan på utbildning. Vi såg också att pandemins effekter på arbetsmarknaden riskerade att påverka låntagares betalningsförmåga. När smittspridningen av covid-19 tog fart under februari och mars 2020 ökade samtidigt frånvaron bland CSN:s medarbetare, på grund av egen sjukdom och vård av barn. Vi behövde därför vidta åtgärder för att säkerställa vår förmåga att klara vårt uppdrag från regeringen.

Hemarbete för alla medarbetare

Analyser som vi genomförde inom ramen för vår kontinuitetsplanering under våren 2020 visade att en av de viktigaste förutsättningarna för att vi skulle klara vårt uppdrag och samtidigt ta vårt samhällsansvar för att förhindra smittspridning var att våra medarbetare skulle kunna arbeta hemifrån. Detta var sedan tidigare möjligt för många medarbetare, men inte för dem som arbetar med ärendehantering och kundservice i kärnverksamheten.
Efter att nödvändiga anpassningar hade genomförts kunde hemarbete stegvis införas under april och maj 2020.

Rekrytering av hundra nya medarbetare

Under våren 2020 genomförde vi på kort tid en omfattande rekrytering av ett hundratal nya medarbetare, för att kunna möta kundernas behov av vår service inom beviljning och återbetalning av studiemedel. Vi flyttade också resurser till studiemedelsområdet från andra områden. De nya medarbetarna var på plats i tid för att kunna bidra på ett avgörande sätt när höstterminen startade och kundernas efterfrågan på våra tjänster var högre än någonsin tidigare.

Under våren slöt CSN också en överenskommelse med Migrationsverket, om att vid behov kunna låna in personal

under hösten. Inlån av personal blev dock inte nödvändigt, eftersom vi lyckades väl i vår rekrytering av egna medarbetare.

Förändrade regelverk

CSN har under året infört ett antal regeländringar som beslutats av riksdag och regering för att mildra pandemins negativa effekter på samhället. Regeländringarna innebär bland annat följande:

- inkomstprövningen för studiemedel och studiestartsstöd slopades för studier under 2020, för att möjliggöra för studerande att ta arbete i exempelvis vårdsektorn,
- studerande fick rätt att behålla studiestöd om skolan hålls stängd på grund av pandemin,
- avskrivning av lån och slopad resultatprövning för perioder när skolan hållits stängd.

Inom ramen för gällande regelverk har vi också utvecklat praxis för att hantera hur covid-19-pandemin påverkar kunderna. CSN bedömer att pandemin är en oförutsedd och tillfällig händelse som möjliggör nedsättning av årsbeloppet på grund av synnerliga skäl.

Förändrade regelverk ställde höga krav på väl fungerande intern kommunikation på CSN. Vi skapade även interna rutiner för effektiv hantering av de juridiska och praktiska frågor som uppkom i början av pandemin.

Våra kunder och partner behövde också känna till och förstå de nya reglerna och rutinerna. Vi har därför genomfört omfattande informationsinsatser. Läs mer om detta i avsnittet Information och service.

Efterfrågan och service inom studiestödet

Fler kunder behövde våra tjänster

När det gäller studiemedel för studier i Sverige har vi sett en ökning av antalet personer som efterfrågar studiestöd och service. Under höstterminen ansökte 441 900 personer om studiemedel, vilket är 95 500 fler jämfört med 2019.

Inom återbetalningsområdet har fler låntagare ansökt om nedsättning och fler har också flyttat fram sina inbetalningar. Det speglar att låntagarna haft behov att förändra sin återbetalning.

Läs mer i avsnitten Studiemedel och Återbetalning och återkrav av studiestöd.

Prioritering enligt vår kontinuitetsplan

Utifrån vår kontinuitetsplanering prioriterade vi de arbetsuppgifter som skapar mest värde för våra kunder – beslut och utbetalning av stöd samt service till kunderna. Vi prioriterade också att säkerställa att kunna fortsätta driva in statens fordran och samtidigt skydda kunderna från bestående negativa konsekvenser. Med tanke på det rådande läget under våren 2020 prioriterades vissa arbetsuppgifter tillfälligt ner, i enlighet med kontinuitetsplanen. Detta gällde till exempel viss hantering inom arbetet med nedsättning, avskrivningar och efterkontroll av inkomstuppgifter. Vi minskade också tillfälligt det proaktiva arbetet för att öka återbetalningen, såsom utredningar för att identifiera adresser till låntagare med okänd adress samt utredningar om personer utan beskattningsbar inkomst i Sverige är återbetalningsskyldiga med anledning av inkomster i andra länder. Det arbete som prioriterades ner under våren 2020 har kunnat hanteras under andra halvåret.

Vi ändrade öppettiderna i telefon

Med anledning av ökad efterfrågan från kunderna inom studiemedelsområdet, såväl när det gäller att ansöka om och betala tillbaka studiemedel, har vi vidtagit åtgärder för att kunna upprätthålla rimliga handläggningstider. Från och med april ändrade vi öppettiderna i telefon från kl 8-16 till kl 9-15, i syfte att förbättra förutsättningarna för ärendehanteringen. Vi har också hållit något längre väntetider i våra telefonköer, för att kunna lägga mer tid på handläggning. Tack var de åtgärder vi vidtog för att säkra bemanningen och prioritera handläggningen har vi kunnat hålla ungefär samma handläggningstider som 2019. Trots kortare öppettider besvarade vi fler samtal från kunderna än föregående år.

Resultat-redovisning

CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt sammanfattar vi 2020 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

Ekonomiska resultat

Under 2020 betalade CSN ut 45,2 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 23,2 miljarder kronor och bidragsdelen 22,0 miljarder kronor. CSN betalade även ut 39 miljoner kronor i hemutrustningslån och 46 miljoner kronor i körkortslån.

Den totala fordran uppgår till 244,1 miljarder kronor. Fordran har ökat med 9,7 miljarder kronor under 2020 vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna.

Information och service

CSN bedömer att resultaten är goda när det gäller vårt uppdrag att ge lättillgänglig och behovsanpassad information. Nio av tio kunder är nöjda med hur vi tillhandahåller information och vår kvalitetsuppföljning av service via telefon och e-brev visar att vi lämnar korrekt information till kunderna.

CSN bedömer att resultaten är tillfredsställande med avseende på uppdraget att ge god service. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vår service rörande studiemedel behöver dock förbättras i handläggning och telefon. Vi behöver också fortsätta att utveckla våra e-tjänster för att möta förväntningar hos exempelvis studerande med studiemedel och låntagare som betalar på lån.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

CSN bedömer att resultatet avseende studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag är gott. Sammantaget fungerar administrationen av studiestöden väl. Vi möter efterfrågan från kunderna på ett bra sätt och håller hög kvalitet i ärendehanteringen. Kunderna är nöjda med vår service.

Studiemedel

Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av studiemedel är tillfredsställande. Kunderna är överlag nöjda med vår service men vi behöver förbättra resultaten när det gäller vår handläggning av ärenden och vissa delar av vår service till kunderna.

Studiestartsstöd

CSN bedömer att resultatet av vår administration av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort, kvaliteten i handläggningen är hög och vi har en hög kundnöjdhet.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2020. Återbetalningsgraden ökade, såväl för samtliga låntagare som för låntagare bosatta i utlandet. Kunderna är nöjda med vår service. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Hemutrustningslån

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Under året har vi arbetat aktivt med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån var i nivå med 2019. De totala inbetalningarna minskar beroende på att antalet lån minskar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Körkortslån

CSN bedömer att resultatet avseende körkortslån är gott. Administrationen fungerar väl och vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i hög utsträckning säkerställer korrekta utbetalningar och bidrar till att motverka bidragsbrott. Vi arbetar strategiskt och systematiskt för att minska felaktiga utbetalningar och har en god förmåga att upptäcka misstänkta bidragsbrott och andra brott.

Kunskap om studiestödet

CSN bedömer att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2020 tagit fram officiell statistik och genomfört analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av utökad information i statistikdatabasen på csn.se samt genom rapporter och artiklar.

Ekonomiska resultat och prestationer

I detta avsnitt ger CSN en bild av myndighetens finansiering av verksamheten. Vi redovisar intäkter och kostnader för vår verksamhet samt hur styckkostnaderna utvecklats inom respektive verksamhetsområde. I avsnittet finns också en sammanställning över myndighetens ut- och inbetalningar samt förändringen av den totala fordran.

Verksamhetens finansiering

CSN:s verksamhet finansieras helt av anslag. CSN:s förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 15 Studiestöd i statsbudgeten. Det tilldelade anslaget för 2020 var 899,8 miljoner kronor och för att bedriva sin verksamhet använde CSN 916,4 miljoner kronor vilket innebär ett underskott på 16,6 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslagssparande på 18,4 miljoner kronor så totalt kommer 1,8 miljoner kronor att föras över som anslagssparande till kommande år. För mer information se avsnitt Anslagsredovisning.

Verksamhetens intäkter och kostnader

CSN är helt anslagsfinansierad och verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Tabell 1 sid 15. Verksamhetens kostnader har ökat med 36,5 miljoner kronor jämfört med 2019. Kostnader för personal ökade med 61,7 miljoner kronor medan övriga driftkostnader minskade med 30,8 miljoner kronor. Ökningen av personalkostnader beror på att CSN är fler anställda på grund av ökade volymer av studerande och återbetalningskunder. Riksdagen har under året beslutat om satsningar inom utbildningsområdet till följd av utbrottet av covid-19-pandemin. CSN tilldelades extra anslag med 10 miljoner kronor för detta. Övriga driftkostnader har minskat till följd av att CSN har slutfört migreringen av IT-plattform, från stordatordrift till serverdrift.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 2 sid 15. För mer information, se avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

Avgiftsbelagd verksamhet

De administrativa avgifterna som tas ut av låntagarna disponeras inte av CSN. Samtliga avgiftsintäkter inklusive avskrivningar och reservation redovisas via inkomsttitlar 2562 001 och 2562 002 och levereras in till staten.

Avgifternas storlek bestäms av regeringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslånen vilka bestäms av CSN. I tabell 3 sid 16 anges den beräknade budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten och den avser avgiftsintäkter exklusive avskrivningar och reserveringar för förluster. Budgeterade intäkter och kostnader för 2020 var 807 miljoner kronor. Utfallet på de intäkter som motsvaras av beloppet i tabellen var 783 miljoner kronor. Skillnaden mellan budget och utfall beror till stor del på att nedsättningarna har ökat, vilket innebär att färre påminnelseavgifter debiteras. De låntagare vars betalningsförmåga har påverkats av covid-19-pandemin har fått nedsättning av årsbeloppet under den period som betalningsförmågan har varit påverkad.

Det ekonomiska målet för den avgiftsbelagda verksamheten är att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamhetens kostnader.

Styckkostnader och prestationer

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag minskade med 12 procent, från 110,1 miljoner kronor 2019 till 96,9 miljoner kronor 2020. Minskningen beror på lägre personalkostnader.

Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag minskade med 8 procent, från 212 kronor per beslut 2019 till 195 kronor per beslut 2020. Tabell 4 sid 16.

Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd ökade med 10 procent, från 441,6 miljoner kronor 2019 till 484,7 miljoner kronor 2020. Ökningen beror på att antalet studiemedelskunder blev fler och att vi ökade bemanningen på studiemedelsområdet. Det medförde högre kostnader för personal.

Kostnaden per beslut minskade med 5 procent, från 362 kronor per beslut 2019 till 345 kronor per beslut 2020. Att kostnaden per beslut minskade trots att de totala kostnaderna ökade beror på att vi fattade fler beslut under 2020 än föregående år. Orsaken är att antalet kunder ökade till följd av covid-19-pandemin. Tabell 5 sid 16.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten ökade med 2 procent, från 283,0 miljoner kronor 2019 till 288,2 miljoner kronor 2020. Skillnaden förklaras av att vi ökade bemanningen med anledning av ökad efterfrågan från kunderna.

Kostnaden per beslut ökade med 5 procent, från 81 kronor per beslut 2019 till 86 kronor per beslut 2020. Tabell 6 sid 17.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån ökade med 3 procent, från 29,5 miljoner kronor 2019 till 30,5 miljoner kronor 2020. Ökningen beror främst på ökade personalkostnader.

Inom hemutrustningslån utgörs antal prestationer av antal låntagare. Kostnaden per låntagare ökade med 3 procent, från 116 kronor 2019 till 119 kronor per låntagare 2020. Tabell 7 sid 17.

Körkortslån

Kostnaden för handläggning av körkortslån ökade med 1 procent från 20,1 miljoner kronor 2019 till 20,3 miljoner kronor under 2020. Liksom under 2019 har det skett en omfördelning av kostnader från personalkostnader till avskrivningar för tidigare systemutveckling.

Kostnaden per beslut för körkortslån under 2020 var 1 258 kronor, vilket är oförändrat från föregående år. Tabell 8 sid 17.

Ut- och inbetalningar

Under 2020 betalade CSN ut 45,2 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 23,2 miljarder kronor och bidragsdelen 22,0 miljarder kronor. Tabell 9 sid 18.

Satsningar inom utbildningsområdet för att mildra de ekonomiska konsekvenserna av covid-19 pandemin har bidragit till ökade utbetalningar. Utbetalning av bidrag har ökat med 2,2 miljarder kronor och utbetalning av lån har ökat med 2,9 miljarder kronor jämfört med 2019. Ökningen av utbetalda lån förklaras främst av att 41 900 personer fler har lånat men även att lånebeloppen har höjts. Tilläggslån har ökat då 14 600 fler har studerat med tilläggslån. Utbetalning av bidrag inom studiemedel har ökat med 2 151 miljoner kronor, främst på grund av att 56 400 personer fler har studerat med studiebidrag men även att bidragsbeloppen har höjts. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten uppgår till 3 105 miljoner kronor och har ökat med 384 miljoner kronor. Utbetalning av studiehjälp har ökat med 31 miljoner kronor. Utbetalning av bidrag inom studiestartsstöd har minskat med 32 miljoner kronor till följd av att färre har studerat med studiestartsstöd.

CSN betalade även ut 39 miljoner kronor i hemutrustningslån och 46 miljoner kronor i körkortslån. Utbetalningarna av hemutrustningslån har minskat med 37 miljoner kronor. Det minskade antalet mottagna flyktingar i Sverige innebär att färre personer än tidigare sökt och beviljats lån. Utbetalning av körkortslån har minskat med 13 miljoner kronor. Covid-19 pandemin har medfört att

många inte har kunnat genomföra sin körkortsutbildning som planerat. Körkortslånet infördes 1 september 2018.

Under 2020 betalades 14,2 miljarder kronor in. Inbetalningarna har minskat med 181 miljoner kronor under året. Inbetalningarna av studiestöd har minskat med 155 miljoner kronor. En orsak till minskningen är att en försenad autogirodragning som omfattade 184 miljoner kronor genomfördes den 2 januari 2019. De nedsatta årsbeloppen har ökat för betalningsåret 2020, vilket också påverkar storleken på inbetalningarna. Inbetalningarna av hemutrustningslån har minskat med 27 miljoner kronor. Det beror på att antalet lån minskar som en följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste tre åren. Låntagare som fått körkortslån kan tidigast bli återbetalningsskyldiga 2021. Trots det har 2,1 miljoner kronor inbetalats under 2020.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 244,1 miljarder kronor. Fordran har ökat med 9,7 miljarder kronor under 2020 vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Nyutlåningen ökade med 2,8 miljarder kronor jämfört med 2019 och totalt lånades 23,3 miljarder kronor ut. Tabell 10 sid 18.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster uppgår till 26,7 miljarder kronor och har minskat med 0,4 miljarder kronor jämfört med föregående år. Det är främst reserveringar för låneförluster inom studiestöd som minskar. Minskningen förklaras av ett minskat antal låntagare i beräkningsmodellen, en lägre ränta och en sänkt prognos för avskrivningar för behörighetsgivande studier.

Tabell 1
Resultaträkning, tusen kronor

	2020	2019	2018
Verksamhetens intäkter	923 308	886 791	897 286
Verksamhetens kostnader	-923 308	-886 791	-897 286
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	277 108	291 298	272 104
Transfereringar	-313 814	-151 480	502 964
Årets kapitalförändring	-36 706	139 818	775 069

Tabell 2
Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2020		2019		2018	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	96 901	96 901	110 104	110 104	115 779	115 779
Studiemedel och studiestartsstöd	484 674	484 674	441 592	441 592	422 161	422 161
Återbetalning och återkrav av studiestöd	288 225	288 225	283 032	283 032	304 711	304 711
Expertfunktion	2 695	2 695	2 449	2 449	2 453	2 453
Hemutrustningslån	30 520	30 520	29 541	29 541	32 643	32 643
Körkortslån	20 294	20 294	20 073	20 073	19 539	19 539
Summa	923 308	923 308	886 791	886 791	897 286	897 286

Tabell 3

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna ej disponeras, tusen kronor

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2018	+/- 2019	Int. budget 2020	Int. utfall 2020	Kost. budget 2020	Kost. utfall 2020	+/- 2020	Ack. +/- utgå. 2020
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2 562	0	0	807 000	783 000	0	0	783 000	783 000

Tabell 4

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, kostnad per beslut i kronor

	2020		2019		2018	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Studiebidrag	440 485	84	449 063	98	442 147	99
Inackorderingstillägg	7 571	1 074	7 908	834	7 573	1 024
Extra tillägg	27 868	1 417	42 813	1 209	45 224	1 248
Dagliga resor[1]	96	-	107	-	75	-
Rg-bidrag	426	745	441	805	631	832
Lärlingsersättning	19 485	593	18 410	390	15 843	452
Totalt	495 931	195	518 742	212	511 493	226

1 Kostnaden för dagliga resor redovisas inte, eftersom ärendevolymen är liten.

Tabell 5

Studiemedel och studiestartsstöd, kostnad per beslut i kronor

	2020		2019		2018	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Studier i Sverige						
studiebidrag och studielån	990 920	318	853 714	329	790 340	339
merkostnadslån	24 339	538	22 775	556	20 104	583
tilläggslån för studier i Sverige och utomlands[1]	106 092	466	79 898	517	65 094	482
tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands[1]	204 063	379	170 933	398	151 518	419
Studier utomlands						
studiebidrag och studielån	33 594	436	40 449	472	45 073	552
merkostnadslån	25 386	420	30 291	464	32 634	547
Studiestartsstöd	12 948	202	13 195	283	9 961	327
tilläggsbidrag	7 933	211	6 952	300	5 081	346
Totalt	1 405 275	345	1 218 207	362	1 119 805	377

1 Tilläggslån och tilläggsbidrag för studier utomlands särredovisas inte eftersom ärendevolymen är liten.

Tabell 6

Återbetalning och återkrav av studiestöd, kostnad per beslut i kronor

	2020		2019		2018	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Nedsättning	290 605	432	260 847	408	265 871	439
Avskrivning	14 932	702	16 510	367	16 800	474
Betalningsvillkor	24 360	98	21 836	103	19 943	141
Krav	135 210	49	138 294	52	142 271	59
Omdebitering och inkomstuppgifter	2 656	2 282	3 167	2 191	3 391	1 798
Ny återbetalningstid	89 311	49	81 169	52	79 915	59
Påminnelseavgift	1 093 235	49	1 280 556	52	1 198 036	59
Uppsägning	621	15 757	693	17 644	496	18 045
Årsbesked	1 718 335	49	1 674 025	52	1 648 665	59
Övriga ärendeslag[1]	1 667	241	1 747	300	2 149	193
Totalt	3 370 932	86	3 478 844	81	3 377 537	90

1 I ”Övriga ärendeslag” ingår sammanläggning av lån, samordnad betalning, skuldsanering, återbäring, ändrade lånevillkor och överföring. Ärendeslagen avser små volymer och särredovisas därför inte.

Tabell 7

Hemutrustning, kostnad per prestation i kronor[1]

	2020		2019		2018	
	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr
Hemutrustningslån	256 993	119	253 693	116	249 321	131

1 Antal prestationer utgörs av antal låntagare som har administrerats under året, exklusive dem vars lån slutbetalats eller efterskänkts.

Tabell 8

Körkortslån, kostnad per beslut i kronor

	2020		2019		2018	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Körkortslån	16 131	1 258	15 957	1 258	9 960	1 962

Tabell 9

Ut- och inbetalningar, fördelat på studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån, tusen kronor

	2020	2019	2018
Utbetalningar			
Studiestöd	45 218 435	40 169 381	37 042 626
utbetalda bidrag	22 047 136	19 896 145	18 179 143
utbetalda lån	23 171 299	20 273 237	18 863 483
Hemutrustningslån	38 877	75 434	138 796
utbetalda lån	38 877	75 434	138 796
Körkortslån	45 980	58 625	17 475
utbetalda lån	45 980	58 625	17 475
Summa utbetalningar	45 303 292	40 303 441	37 198 897
Inbetalningar			
Studiestöd	13 992 289	14 147 675	13 531 455
Hemutrustningslån	203 252	230 044	226 918
Körkortslån	2 133	583	30
Summa inbetalningar	14 197 675	14 378 303	13 758 403

Tabell 10

Total fordran för lån, räntor, avgifter och återkrav, miljoner kronor,

	2020	2019	2018
Total fordran	244 111	234 401	227 638
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-26 660	-27 050	-27 545
Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	217 451	207 351	200 092

Förtroendet för CSN

Det är viktigt att kunderna känner förtroende för CSN och vår verksamhet. Det är avgörande för att vi ska kunna klara vårt uppdrag på ett bra sätt, eftersom ett högt förtroende bidrar till att våra kunder vill göra rätt. Ett högt förtroende är därför viktigt att värna och vårda.

Förtroendet för oss som myndighet påverkas av vad vi gör, men även av hur vi gör. Vi vet till exempel att viktiga förutsättningar för förtroendet är vår förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande bland annat bemötande och service. En annan viktig förutsättning är att kunderna känner sig trygga med att vi kan lagar och regler och att svar eller beslut är desamma oavsett vem på myndigheten kunden har kontakt med.

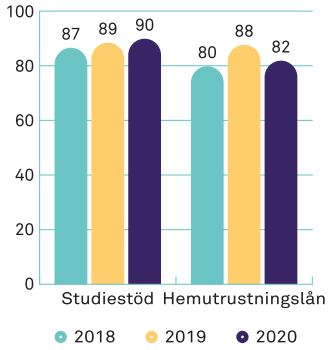
CSN gör årligen egna mätningar för att följa upp utvecklingen av förtroendet bland våra kunder med studiestöd och hemutrustningslån. En beskrivning av våra mätningar av kundnöjdhet finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen. Vi tar också del av andras mätningar för att få en bild av hur vi ligger till i jämförelse med andra myndigheter.

Fortsatt högt förtroende för CSN

Andelen kunder som har förtroende för oss är fortsatt hög – våra egna mätningar visar att nio av tio studiestödskunder har förtroende för myndigheten. I studiestödet ingår kunder med studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd samt personer som är återbetalare av lån och återkrav av studiestöd. Andelen kunder med hemutrustningslån som har förtroende för oss är åtta av tio.

Kundernas förtroende för oss har minskat när det gäller hemutrustningslån och är nu på samma nivå som 2018. Förtroendet har ökat något gällande studiestöd. Inom studiestödet har förtroendet ökat bland studiehjälpskunderna och studiemedelskunderna medan det minskat bland återbetalningskunder. Tabell 11 sid 20.

Kundernas förtroende för CSN, fördelat på kundgrupp, andel i procent



Även i externa mätningar är förtroendet för CSN högt. Kantar Sifos årliga anseendemätning visar att förtroendet fortsätter att öka för CSN.[4] Anseendemätningen genomförs bland allmänheten och inte endast bland myndigheternas respektive kundgrupper. SOM-institutet gör årligen undersökningar tillsammans med Statskontoret för att belysa allmänhetens uppfattning av kvaliteten i statliga verksamheter.[5] I årets undersökning får CSN goda betyg av allmänheten och resultatet har förbättrats jämfört med tidigare år vi ingått i undersökningen.

En av de viktigaste faktorerna för ett högt förtroende är en väl fungerande kärnverksamhet. Kundernas förtroende till oss nu är ett resultat av vår långsiktiga förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande exempelvis bemötande, service och utfallsrättvisa och rättssäkerhet. För att belysa utfallsrättvisa och rättssäkerhet innehåller våra kundundersökningar frågor om hur kunderna upplever vår förmåga att följa gällande lagar och regler och vår förmåga att ge samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Kundernas upplevelse av vår service finns att läsa om i respektive kärnavsnitt och i avsnittet Information och service. Där framgår också vilka åtgärder och insatser CSN gjort för att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Nio av tio kunder med studiestöd och åtta av tio kunder med hemutrustningslån har förtroende för att vi följer lagar och regler. Tabell 12 sid 20. Bland kunder med studiestöd har förtroende för detta ökat något sedan jämfört med förra året, medan det minskat bland kunder med hemutrustningslån.

Nio av tio kunder har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan. Tabell 13 sid 20. Andelen kunder med studiestöd som har förtroende för att de får samma svar oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan har ökat ytterligare. Bland kunder med hemutrustningslån har andelen som har förtroende för att de får samma svar oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan minskat.

4 Kantar Sifo. Anseende för svenska myndigheter 2020.

5 Statskontoret 2020. Statsförvaltningen i korthet.

Tabell 11

Kundernas förtroende för CSN, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	90	90	90	90	89	89	87	86	87
Studiehjälp	90	92	91	85	87	86	80	83	81
Studiemedel	91	94	92	92	90	91	92	96	94
Återbetalning	89	89	89	90	89	90	88	84	87
Hemutrustningslån	78	84	82	86	89	88	82	79	80

Tabell 12

Kundernas förtroende för att CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	93	93	93	93	89	91	90	85	88
Studiehjälp	89	91	90	91	86	88	80	82	81
Studiemedel	90	93	91	91	94	92	97	92	95
Återbetalning	95	94	95	93	88	91	90	84	88
Hemutrustningslån	76	85	82	87	88	88	81	78	79

Tabell 13

Kundernas förtroende för att CSN ger samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	85	85	85	81	77	80	78	74	77
Studiehjälp	78	82	80	77	72	75	65	70	67
Studiemedel	81	85	83	82	82	82	90	83	88
Återbetalning	88	86	87	82	77	80	78	73	76
Hemutrustningslån	61	77	72	77	78	77	74	72	73

Information och service

CSN möter kundernas efterfrågan av service på flera sätt via olika kanaler och e-tjänster. Våra kunder vill ha enkla kontakter med CSN och kunna förstå vad som händer och varför det händer. De vill också kunna planera och förstå långsiktiga konsekvenser av sina val.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultaten är goda när det gäller vårt uppdrag att ge lättillgänglig och behovsanpassad information. Nio av tio kunder är nöjda med hur vi tillhandahåller information och vår kvalitetsuppföljning av service via telefon och e-brev visar att vi lämnar korrekt information till kunderna.

CSN bedömer att resultaten är tillfredsställande med avseende på uppdraget att ge god service. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vår service rörande studiemedel behöver dock förbättras i handläggning och telefon. Vi behöver också fortsätta att utveckla våra e-tjänster för att möta förväntningar hos exempelvis studerande med studiemedel och låntagare som betalar på lån.

Åtgärder för förbättrad information och service

Kommunikationen med våra kunder ska vara öppen, inkluderande, enkel och begriplig. Vi ska också ha ett jämställt och hjälpsamt bemötande, som utgår från kundens behov. Under pandemin har vi fokuserat på att snabbt kommunicera på CSN:s webbplats och via sociala kanaler om de förändringar som påverkar våra kunder.

18-årsbrev – information till vårdnadshavare

När studerande med studiehjälp fyller 18 år blir de själva mottagare av utbetalningarna. CSN har uppmärksammat att många inte ordnar med kontoanslutning i tid, vilket gör att utbetalningar skickas på utbetalningsavi. Detta innebär en extra kostnad för både kunden och CSN. Vi har därför tagit fram ett nytt informationsbrev till vårdnadshavare för blivande 18-åringar, med upplysningar om att eleven i och med myndighetsdagen själv blir mottagare av studiehjälpen och hur man gör för att anmäla konto för utbetalning. Vi informerar också om vilka följder som ogiltig frånvaro kan få för studiehjälpen och andra bidrag till familjen. Under en försöksperiod minskade antalet utbetalningsavier med 36 procent jämfört med motsvarande period året innan. Under hösten 2020 infördes det nya 18-årsbrevet som ett återkommande utskick.

Fortsättning av Palla skolan – en kampanj om konsekvenser av skolk

Under hösten 2020 genomförde CSN en ny omgång av kampanjen Palla skolan för att sprida kunskap till gymnasieelever om vad som kan hända med studiebidraget och andra bidrag när man skolkar. Kunskapen om detta är låg, vilket kan få stora konsekvenser för både den studerande och hens familj. Med kampanjen vill vi också minska risken för att unga ska få återkrav. På kampanjsajten får gymnasieeleverna information på ett lättsamt sätt om vilka konsekvenserna blir när man skolkar, i form av pepp, varningar eller hjälp med sin situation. Sajten är översatt till engelska, arabiska och dari. Förutom att sprida kampanjen via Facebook och Instagram har vi under 2020 testat en ny kanal, Snapchat. Annonserna visades fyra miljoner gånger under en dryg månad och Snapchat visade sig vara en bra kanal för att nå gymnasieeleverna.

Nya sätt att kommunicera om återbetalning

Under året har vi genomfört insatser för tre olika kundgrupper inom återbetalningen; förstagångsbetalare, slutbetalare och kunder som har svårt att betala.

Till förstagångsbetalare har vi tagit fram ett quiz som ska väcka uppmärksamhet kring att det är dags att börja betala på sitt studielån. Detta har vi kopplat till information och e-tjänster för återbetalning.

Att CSN ska uppmärksamma slutbetalningen av studieskulder är något som våra studiestödskunder efterfrågar. Vi har därför tagit fram bilder som handläggarna kan använda för att tacka kunder som slutbetalat i de fall man bedömer att det passar. Vi har även tagit fram illustrationer till låntagare som slutbetalat och vill uppmärksamma det i sociala medier. Genom att uppmärksamma slutbetalningen vill vi skapa en positiv känsla för återbetalning och förstärka bilden av att studiestödet är ett kretslopp.

För att stödja kunder som har svårt att betala har vi utvecklat informationen på webbsidan Vi hjälper dig. Vi har tagit fram den animerade filmen Du är inte ensam, som ur kundens perspektiv betonar vikten av att kontakta CSN vid problem att betala sitt studielån. Vi har också lyft fram våra e-tjänster där man själv kan påverka sin återbetalning.

Mer information om återbetalning på andra språk

I och med flyktingströmmen 2015 ökade antalet studerande som inte har svenska som modersmål. Många av dem som tog studielån under sina studier står nu inför

att börja betala tillbaka på sina lån. För att underlätta för dessa kunder att förstå hur återbetalningen fungerar och förstå sina rättigheter och skyldigheter, har vi utökat den översatta informationen om återbetalning på csn.se. Information om återbetalning finns på tjugo språk och dialekter.

Kommunikation under covid-19-pandemin

I samband med utbrottet av covid-19-pandemin under våren 2020 uppstod ett stort behov av information till studerande i Sverige och utomlands. Vi behövde informera om hur de studerande kunde påverkas när skolor stängde eller övergick till distansundervisning och många studerande blev sjuka.

Det är via vår webbplats csn.se som vi når flest kunder. På csn.se skapade vi tidigt under pandemin anpassad information om våra olika stöd och vi översatte även information till engelska, arabiska, somaliska, persiska och spanska.

Under pandemin kontaktade fler låntagare oss om återbetalningen av sina studielån. Vi annonserade därför på Instagram för att informera om trygghetsreglerna för studielånet. Insatsen fick stort genomslag med en halv miljon exponeringar inom målgrupperna som vi riktade oss till.

Även skolor behövde få information om hur de skulle rapportera frånvaro och distansstudier till CSN under covid-19-pandemin. Vi skapade frågor och svar under partner-ingången på csn.se och förmedlade kontinuerligt information till skolorna om regel- och rutinändringar via våra nyhetsbrev.

Lättare att söka information om studiemedel

Under andra kalenderhalvåret 2020 ansökte 95 500 fler studerande om studiemedel jämfört med motsvarande period 2019. Vi utvecklade vår webbplats för att underlätta för nya studerande att hitta den information som de behövde. Vi gjorde om startsidan för att kunna visa aktuella ämnen på ett mer tilltalande sätt och förbättrade sidor som vi visste att kunderna skulle ha behov av utifrån covid-19-pandemin, till exempel om studieresultat och fribelopp. För att underlätta för kunderna att hitta till relevanta e-tjänster utvecklade vi sökfunktionen på csn.se och gjorde genvägar till populära tjänster.

Partnersamverkan

Våra partner är viktiga för att nå ut med information till kunderna. CSN genomför riktade kommunikationsinsatser till partner inom utbildningsområdet, myndigheter och kommuner för att ge dem förutsättningar att hjälpa kunderna på ett bra sätt. Vi prioriterar aktiviteter där vi når många i målgruppen samtidigt. Vi samverkar också kring gemensamma kommunikationsinsatser för att kunna ge kunderna samlad information utifrån sin livssituation.

På grund av covid-19-pandemin har vi under 2020 samverkat mer digitalt än tidigare år. Vi har till exempel haft digitala utbildningar och träffar med partner inom vuxenutbildningen, studenthälsan, vägledningscentrum och arbetsmarknadsförvaltningen. Innan pandemin bröt ut deltog vi även på mässor, till exempel om utlandsstudier och vuxenutbildning, där vi informerade blivande studerande om möjligheterna med studiestödet.

Vi har under året samverkat med Sveriges Trafikutbildares Riksförbund (STR) för att sprida information om körkortslånet och med Arbetsförmedlingen för att sprida information om studiestartsstödet.

Kommunikation med anledning av barnrättslagen

När barnkonventionen blev svensk lag den 1 januari 2020 publicerade vi ny information på vår webbplats om barns rättigheter i mötet med CSN. Informationen finns på svenska och engelska. Vi berättar vad CSN gör samt hur lagen tillämpas i vår verksamhet. CSN är liksom alla andra i Sverige skyldiga att se till att barnens rättigheter alltid ska finnas med i de saker vi gör. Barnet har rätt att komma till tals i alla frågor som berör hen.

God service i olika kanaler

CSN möter kunder i olika livsfaser och situationer. Vi ger bland annat service i telefon, via e-brev, i vår handläggning, på webbplatsen, i sociala medier och i våra e-tjänster.

Under 2020 var nio av tio kunder med studiestöd nöjda med CSN:s service i sin helhet. Även bland kunder med hemutrustningslån var nio av tio kunder nöjda med servicen i sin helhet. Kunderna var mest nöjda med information och bemötande, men mindre nöjda med vår service via telefon och e-post.

Webbplatsen och Mina sidor

Webbplatsen csn.se och våra e-tjänster på Mina sidor är vår största kundkanal som ger service till många av våra kunder. Under 2020 hade vi en generell ökning av trafik till CSN:s webbplats. Antalet besök på csn.se var 18,6 miljoner. Antalet sidvisningar ökade med 17 procent jämfört med 2019. CSN:s mobilapp har under året installerats 240 000 gånger, vilket är 15 procent mer än föregående år. Under vår och sommar hade vi många besök till ansökan om studiemedel samt till informationen om sommarstudier. Periodvis var antalet besök flera gånger högre än 2019. Ökningen på csn.se beror på att kunderna sökte information om vad som gäller för studiestödet under covid-19-pandemin och att fler ansökte om studiemedel.

Andelen besökare som använder mobila enheter har under året skjutit i höjden och ökat med mer än trettio procent. Nästan sju av tio besökare till CSN:s webbplats och Mina sidor har under året använt en mobil enhet.

Vi har fortsatt att utveckla tjänsterna i Mina sidor. Vi har mobilanpassat tjänsten Aktuell skuld och förbättrat tillgängligheten i tjänsten så att användare med hjälpmedel kan använda den. Vi har även skapat tjänster för våra kunder med körkortslån. Nu kan de enkelt se sin aktuella skuld, se sina inbetalningar och ansöka om att betala mindre på sitt körkortslån.

Vi samlar löpande in synpunkter från våra kunder via telefon, e-brev och vår

Tyck-till-funktion på webbplatsen. Utifrån kunskapen om kundernas behov förbättrar vi webbplatsen och lyfter upp aktuell information som kunderna efterfrågar. Vi hjälper kunderna att hitta svaren själva.

Enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service ska digital service utformas så att alla människor kan ta till sig innehållet och inte stängas ute. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra webbtillgängligheten. Tillgängligheten på sidor som inte kräver inloggning är god.

För att uppfylla kraven på webbtillgänglighet har vi under 2020 textat alla filmer som visas på webbplatsen och på CSN:s kanal på Youtube. De nya filmer som producerats under hösten 2020 finns även i syntolkade versioner.

Våra e-tjänster i Mina sidor uppfyller däremot inte kraven på tillgänglighet i alla delar. De brister som återstår att åtgärda redovisar vi i en tillgänglighetsredogörelse på vår webbplats som vi uppdaterar kontinuerligt.

Telefon och e-brev

Kundundersökningen för 2020 visar att sju av tio studiestödskunder är nöjda med den service som CSN erbjuder via telefon och e-brev. Inom hemutrustningslån är åtta av tio kunder nöjda med vår telefonservice och e-postservice. Det kunderna är mindre nöjda med är kötiden i telefon och svarstiden på e-brev. Det gäller såväl studiestöd som hemutrustningslån. Tabell 18 och tabell 19 sid 26.

Under 2020 ringde våra kunder sammanlagt 1 200 000 samtal till CSN med frågor om studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. I studiestödet ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd samt återbetalning av lån och återkrav av studiestöd. Vi besvarade 82 procent av alla inkommande samtal.

Med anledning av pandemin ökade antalet studiestödskunder under 2020, och även efterfrågan från dem ökade. För att hantera ökningen kortades öppettiden i telefon från och med april från kl 8-16 till kl 9-15. Läs mer i avsnittet Hanteringen av covid-19-pandemin. Kunder med studiestöd ringde 1 158 100 samtal till oss under 2020. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 11 minuter och 12 sekunder under året, vilket är en ökning med 1 minut och 45 sekunder jämfört med föregående år. Ökningen beror främst på längre väntetider för områdena studiemedel för studier i Sverige och återbetalning, vilket får genomslag på CSN:s totala väntetid. Den längre väntetiden för kunder som ringer angående studiemedel för studier i Sverige beror på att antalet kunder ökat under 2020 med anledning av pandemin, vilket även medfört en ökning av antalet samtal. Inom återbetalning beror ökningen på att vi har haft längre genomsnittliga väntetider i telefon på grund av prioriteringar enligt vår kontinuitetsplan. Vi besvarade 82 procent av samtalen om studiestöd, vilket är samma nivå som 2019. Tabell 14 sid 25.

Vi fick 35 200 samtal med frågor om hemutrustningslån under året. Väntetiden i telefon var i genomsnitt 7 minuter och 10 sekunder under 2020. Vi besvarade 86 procent av samtalen. Tabell 15 sid 25.

Kunder med körkortslån ringde 6 400 samtal under året. Väntetiden i telefon för frågor om körkortslån var i genomsnitt 2 minuter och 9 sekunder under året. Vi besvarade 97 procent av samtalen. Tabell 16 sid 25.

Under året skickade studiestödskunderna 261 400 e-brev till oss, vilket är en ökning med 54 300 jämfört med 2019. Vi bedömer att ökningen beror på den längre väntetiden i telefon, fler studiemedelskunder och att frågor kopplade till pandemin ökade behovet av kontakt med CSN. Inom återbetalning har vi efter utbrottet av pandemin uppmanat låntagarna att kontakta oss via e-brev vid betalningssvårigheter, vilket förklarar ökningen av antalet e-brev inom återbetalningsområdet. Under 2020 besvarade vi 89 procent av e-breven inom tre arbetsdagar. Det är en förbättring jämfört med föregående år då 68 procent av e-breven besvarades inom tre arbetsdagar. Tabell 17 sid 25.

Vi saknar systemstöd för att följa upp e-brev med frågor om körkortslån och hemutrustningslån. En manuell uppföljning inom körkortslån visar att vi besvarade 1 800 e-brev under året. Som regel har kunderna med körkortslån fått svar senast under nästkommande arbetsdag. Inom hemutrustningslån visar en manuell uppföljning att vi besvarat 4 600 e-brev under 2020 och 87 procent av kunderna har fått svar inom en arbetsdag.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service via telefon och e-brev. Resultatet av 2020 års kvalitetsuppföljning visar att 97 procent av de svar vi gav våra kunder när de ringde till oss var korrekta. Det är en försämring med 3 procentenheter jämfört med föregående år. De fel som upptäcktes beror på att vi lämnat felaktig information om kundens ärende. Av våra e-brevssvar var 95 procent korrekta, vilket är 2 procentenheter lägre än föregående år. Felen beror på att vi lämnat felaktig information eller att vi inte besvarat kundens fråga. Tabell 20 sid 26.

Läs mer om vår service i avsnitten Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, Studiemedel, Studiestartsstöd, Återbetalning och återkrav av studiestöd, Hemutrustningslån samt Körkortslån.

Automatiserad ärendehantering

Den automatiserade ärendehandläggningen är avgörande för vår förmåga att klara uppdraget på ett bra sätt. Vår ambition är att hålla en hög automatisering i ärendehanteringen, för att säkerställa en effektiv hantering och korta handläggningstider. Automatisering innebär att ansökan registreras, prövas, beslutas och kommuniceras helt maskinellt, det vill säga utan någon medverkan av handläggare. Maskinell hantering förutsätter att regelverken är tydliga och att information som ligger till grund för prövningen av rätten till stöd kan hämtas in från kunder och samarbetspartner. Förutsättningarna för automatisering varierar därför mellan olika stöd.

Inom studiemedelsområdet hanteras hälften av alla ansökningar helt maskinellt. För ärenden rörande avskrivning och nedsättning av lån får åtta av tio kunder ett maskinellt beslut. Inom studiehjälp och körkortslån får nio av tio kunder maskinella beslut.

Sociala medier

Under 2020 har vi arbetat mer med annonsering i sociala medier för att nå ut med viktig information till kunder som inte följer CSN:s sociala kanaler. Detta har varit extra viktigt för att nå ut med information under covid-19-pandemin. Genom att befinna oss i sociala medier är vi tillgängliga i kanaler där kunderna är.

På CSN:s Facebooksida ger vi kunderna snabb och aktuell information och direkt kontakt med oss. På Instagram sprider vi budskap och kunskap kopplat till CSN:s uppdrag, om hur vi är som myndighet och arbetsgivare. På YouTube tillgängliggör vi våra filmer för kunder och allmänhet. På LinkedIn profilerar vi CSN som en attraktiv arbetsgivare och samhällsaktör.

Tabell 14

Studiestöd – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent[1,2]

	2020	2019	2018
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	1 158 096	1 149 681	1 149 386
Antal besvarade telefonsamtal	951 443	941 409	875 977
Andel besvarade telefonsamtal	82	82	76
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	11 min. 12 sek.	9 min. 27 sek.	11 min. 42 sek.

1 I studiestöd ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalning av studiestöd. Även okategoriserade samtal ingår i statistiken om studiestöd.

2 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020. Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

Tabell 15

Hemutrustningslån – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent

	2020	2019	2018
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	35 207	38 301	40 814
Antal besvarade telefonsamtal	30 158	33 373[1]	35 063
Andel besvarade telefonsamtal	86	87	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	7 min. 10 sek.	2 min. 44 sek.	3 min. 48 sek.

1 Uppgiften har korrigerats på grund av att samtal där kunden begärt att bli uppringd inte medräknats i antal besvarade telefonsamtal i årsredovisningen för 2019. Denna service infördes i november 2019.

Tabell 16

Körkortslån – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent[1]

	2020	2019	2018
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	6 358	8 582	7 280
Antal besvarade telefonsamtal	6 142	8 197	6 917
Andel besvarade telefonsamtal	97	96	95
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 9 sek.	1 min. 51 sek.	1 min. 33 sek.

1 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020. Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

Tabell 17

Studiestöd - Service via e-brev och brev, svarstid, antal och andel i procent[1,2]

	2020	2019	2018
Inkomna e-brev	261 369	207 110	228 854
Besvarade e-brev	262 144	206 391	229 191
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	89	68	80
Antal inkomna brev	16 239	17 660	19 308
Andel besvarade brev inom en vecka	88	89	93

1 I studiestöd ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalning av studiemedel.

2 En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 18

Studiestöd - Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	84	81	83	80	82	81	78	81	79
E-tjänster i sin helhet	76	85	78	82	72	79	65	55	62
Handläggning i sin helhet	78	87	82	83	74	81	71	69	71
Telefonservice i sin helhet	75	72	74	75	71	74	64	71	67
E-postservice i sin helhet[2]	76	67	73	82	61	75	64	65	65
Bemötande i sin helhet	82	83	83	83	84	83	82	84	83
Information i sin helhet	85	86	86	86	86	86	81	83	82
Service som helhet	84	85	85	87	84	86	83	85	84

1 I studiestöd ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalning av studiemedel.

2 På grund av för få svarande studiehjälpskunder ingår endast studiemedelskunder och återbetalningskunder i statistiken.

Tabell 19

Hemutrustningslån – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	79	72	75	80	71	74	76	72	73
E-tjänster i sin helhet[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Handläggning i sin helhet	68	80	75	72	77	75	65	64	65
Telefonservice i sin helhet	72	88	80	81	77	79	66	66	66
E-postservice i sin helhet	80	71	75	65	73	70	61	64	63
Bemötande i sin helhet	83	89	87	84	88	87	78	80	79
Information i sin helhet	86	88	87	82	88	86	76	80	79
Service som helhet	84	87	86	85	88	87	83	85	84

1 E-tjänster för hemutrustningslån saknas.

Tabell 20

Kvalitet i kundservice, andel i procent

	2020	2019	2018
Telefonservice	97	100[1]	97
E-postservice	95	97	99

1 Utan avrundning uppgick andelen samtal där vi lämnat korrekt information till 99,5 procent.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Studiehjälp består av studiebidrag, inackorderingstillägg, extra tillägg samt bidrag för dagliga resor för studerande utomlands. Studerande som går en gymnasial lärlingsutbildning där minst hälften av utbildningen genomförs på en arbetsplats kan ansöka om lärlingsersättning. Studerande på riksgymnasier för döva, hörselskadade eller svårt rörelsehindrade kan förutom studiehjälp även få bidrag till vissa kostnader, så kallat Rg-bidrag.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag är gott. Sammantaget fungerar administrationen av studiestöden väl. Vi möter efterfrågan från kunderna på ett bra sätt och håller hög kvalitet i ärendehanteringen. Kunderna är nöjda med vår service.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten särskilt redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska andelen studerande med studiehjälp som får beslut om återkrav och andelen återkravsskulder som CSN skickar vidare till Kronofogden.

Åtgärder för att minska andelen studerande som får beslut om återkrav

Ogiltig frånvaro är den vanligaste orsaken till återkrav. CSN har därför under året på olika sätt arbetat för att informera gymnasiestuderande om konsekvenserna av ogiltig frånvaro. Under oktober genomfördes kampanjen Palla skolan på Instagram, Snapchat och Facebook. Många ungdomar tycker det är enklare att ta till sig information genom att titta på film. CSN har därför tagit fram informationsfilmer om studiehjälp som bland annat handlar om vad som händer när man skolkar. Filmerna finns tillgängliga på csn.se men sprids även via sociala medier.

Under 2020 har vi också infört ett nytt utskick till vårdnadshavare för blivande 18-åringar. I utskicket påminner vi om att eleven nu själv blir mottagare av studiehjälpen. Vi informerar även om vad som kan hända vid ogiltig frånvaro, och att den studerande kan bli återbetalningsskyldig om pengar har betalats ut felaktigt. Läs mer i avsnittet Information och service.

Åtgärder för att minska andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden

För att förhindra att återkravsskulder skickas till Kronofogden arbetar CSN med uppringande verksamhet riktad till unga personer med återkrav. I samtalen informerar vi om vikten av att betala återkravet, och om konsekvenserna om det inte betalas. Om hela återkravsbeloppet inte kan betalas på en gång erbjuds möjligheten att lägga upp en betalningsplan.

Antal studerande ökar

Under 2020 ökade antalet studerande med studiehjälp för fjärde året i rad. Ökningen beror på större årskullar i åldrarna 16-20 år. Under 2020 fick 433 100 personer studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag. Det är en ökning med 1 procent jämfört med 2019. Av samtliga studerande med studiehjälp studerade 1 150 personer utomlands.

Av de studerande med studiehjälp är 52 procent män, vilket är en minskning med 1 procentenhet jämfört med 2019. Minskningen beror på att de ungdomar som kom till Sverige i samband med flyktingströmmen 2015, huvudsakligen unga män, nu är för gamla för att få studiehjälp. Könsfördelningen är nu 48 procent kvinnor och 52 procent män, vilket innebär en återgång till den normala könsfördelningen i åldersgruppen.

Under 2020 fortsatte antalet studerande med lärlingsersättning att öka. Under året studerade 18 800 personer med lärlingsersättning, vilket är en ökning med 8 procent jämfört med 2019. Ökningen beror på ett fortsatt intresse bland ungdomar att studera på lärlingsutbildningar. Det är fler män än kvinnor som studerar med lärlingsersättning. Under 2020 var andelen män 61 procent.

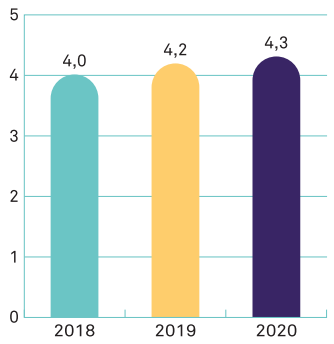
Antalet studerande med extra tillägg minskade under 2020 för andra året i rad. Under året studerade 21 400 personer

med extra tillägg, vilket är en minskning med 31 procent jämfört med 2019. Minskningen beror dels på att de ungdomar som kom till Sverige i samband med flyktingströmmen 2015 nu är för gamla för att få studiehjälp, och dels på en lägre invandring generellt under senare år. Det är framförallt nyanlända som uppfyller villkoren för att beviljas extra tillägg.

Andelen män som studerade med extra tillägg under 2020 är 64 procent, vilket är en minskning jämfört med 2019 då män utgjorde 71 procent av de studerande. Även denna förändring beror på att antalet utländska medborgare har minskat i gruppen gymnasiestuderande. Tabell 21 sid 30.

Under 2020 betalades 4,3 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 1 procent jämfört med 2019. Ökningen av utbetalat belopp följer ökningen av antalet studerande.

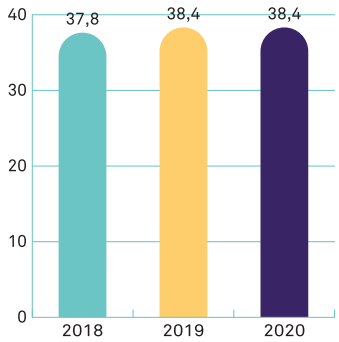
Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljarder kronoror



Under 2020 studerade 313 personer med Rg-bidrag, vilket är 33 personer färre jämfört med 2019. Det är fler män än kvinnor som studerar med Rg-bidrag. Under året var andelen män 56 procent. Tabell 21 sid 30.

Totalt betalades 38,4 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under 2020, vilket är lika mycket som 2019. Rg-bidrag är ett behovsprövat stöd vilket förklarar varför utbetalat belopp inte minskat jämfört med 2019 trots att antalet studerande är färre.

Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

Åtta av tio studiehjälpkunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet 2020. Kunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via telefon, men mindre nöjda med vår e-postservice. Tabell 22 sid 30.

Handläggning av ärenden

När det gäller handläggning av ansökningar om studiehjälp och lärlingsersättning är åtta av tio kunder nöjda. Män är mer nöjda än kvinnor. Tabell 22 sid 30.

Under 2020 fungerade administrationen av studiehjälp och lärlingsersättning väl. Under året beslutades 95 procent av studiehjälpsärendena avseende studier i Sverige inom två veckor, vilket är 2 procentenheter högre jämfört med 2019. Den genomsnittliga handläggningstiden är 3 dagar. Den korta handläggningstiden beror på hög maskinell hantering av ärenden avseende studiebidrag. Studerande med lärlingsersättning fick i genomsnitt vänta 13 dagar på beslut, vilket är 5 dagar längre jämfört med 2019. Den längre handläggningstiden beror på utmaningar i samband med höstens läsårsstart att snabbt handlägga den koncentrerade mängden ansökningar.

Administrationen avseende ansökningar om Rg-bidrag fungerade väl under 2020. Under året fick 55 procent av de sökande beslut om Rg-bidrag inom två veckor. I genomsnitt fick de sökande vänta i 17 dagar på beslut.

Handläggningstiderna är överlag lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studiestöd. Tabell 23 sid 30 och 24 sid 31.

Service via telefon och e-brev

Åtta av tio studiehjälpskunder är nöjda med CSN:s service via telefon. Det är en förbättring jämfört med 2019 då sju av tio kunder var nöjda. Män är mer nöjda än kvinnor. När det gäller CSN:s service via e-brev är sju av tio studiehjälpskunder nöjda. Tabell 22 sid 30.

Under 2020 fungerade telefonservicen bra. Totalt inkom 98 100 telefonsamtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service. Av dessa besvarade vi 94 procent. Det är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med 2019. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 3 minuter och 14 sekunder. Den förbättrade tillgängligheten och den korta väntetiden har bidragit till att kunderna är mer nöjda med CSN:s telefonservice jämfört med 2019.

Totalt inkom 12 100 e-brev avseende studiehjälp under 2020, vilket är en ökning med 10 procent jämfört med föregående år. Under året har vi förändrat prioriteringen av e-brev för att förbättra servicen till kunderna. Under 2020 besvarades 86 procent av e-breven inom tre arbetsdagar, vilket är en förbättring med 7 procentenheter jämfört med 2019. Tabell 25 sid 31.

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehanteringen. Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiehjälp och lärlingsersättning visar att 99 procent av besluten är rättsligt korrekta. Det är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med föregående år. De brister som identifierades beror på fel i den manuella hanteringen. Vår analys visar att vi har en jämställd handläggning ur ett kvalitetsperspektiv.

Kvalitetsuppföljningen av Rg-bidrag visar att 97 procent av besluten är rättsligt korrekta. Det är samma nivå som 2019. Tabell 26 sid 31.

Överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning.

Under 2020 överklagades totalt 1 300 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en minskning med 20 procent jämfört med 2019. Minskningen beror dels på att färre personer ansökt om extra tillägg, vilket i sin tur gör att färre beslut överklagas. Dels beror minskningen på att färre elever rapporterats för ogiltig frånvaro jämfört med tidigare år. Beslut på grund av ogiltig frånvaro är den vanligaste typen av beslut som överklagas.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Under 2020 ändrades 334 ärenden efter en sådan omprövning. Det innebär att 25 procent av alla överklagade beslut ändrades vid omprövning. I de fall där beslutet ändrades efter omprövning berodde detta främst på att nya uppgifter hade tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar CSN:s beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Tabell 27 sid 32.

Ett beslut om Rg-bidrag kan inte överklagas. Ett beslut om Rg-bidrag kan däremot omprövas av CSN om den studerande skriftligen begär detta. Under 2020 begärde tre studerande omprövning av sina beslut om Rg-bidrag. I samtliga fall avsåg omprövningarna beslut om resor. CSN stod i alla tre fallen fast vid tidigare bedömning och inget av besluten ändrades.

Återkrav

Om CSN betalar ut mer studiehjälp, lärlingsersättning eller Rg-bidrag än den studerande har rätt till återkräver vi beloppet. Den vanligaste orsaken till återkrav är ogiltig frånvaro.

Under 2020 fick 13 700 personer beslut om återkrav. Det är en minskning med 4 000 personer jämfört med 2019. CSN har under året vidtagit åtgärder för att minska andelen studerande med studiehjälp som får beslut om återkrav. Det går dock inte att uttala sig om i vilken utsträckning de vidtagna åtgärderna har bidragit till högre närvaro i skolan. Att färre personer fick beslut om återkrav beror snarare på nationella åtgärder som vidtagits med anledning av pandemin. Från mitten av mars och till vårterminens slut bedrev gymnasieskolorna distansundervisning för att begränsa smittspridningen. Efter övergången till distansundervisning minskade antalet elever som rapporterades för ogiltig frånvaro jämfört med tidigare år. Det behöver dock inte betyda att fler elever varit aktiva och deltagit i undervisningen. Även under hösten har färre elever rapporterats för ogiltig frånvaro jämfört med motsvarande period de två föregående åren. Andelen personer med återkrav i förhållande till totala antalet studerande har påverkats av den ändrade rapporteringen. Under 2020 fick 3 procent av de studerande beslut om återkrav, vilket är en minskning med 1 procentenhet jämfört med de två föregående åren. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor. Det beror på att män oftare har ogiltig frånvaro, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav. Tabell 28 sid 32.

Andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden har minskat jämfört med tidigare år. Under 2020 överlämnades 8,1 procent av återkraven till Kronofogden, vilket är en minskning jämfört med 2019 då andelen överlämnade återkrav var 9,8 procent.

Totalt återkrävdes 20,4 miljoner kronor under 2020, vilket är en minskning med 7,3 miljoner kronor jämfört med 2019. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp är 0,5 procent, vilket är något lägre jämfört med föregående år. Tabell 29 sid 32.

Bidrag vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

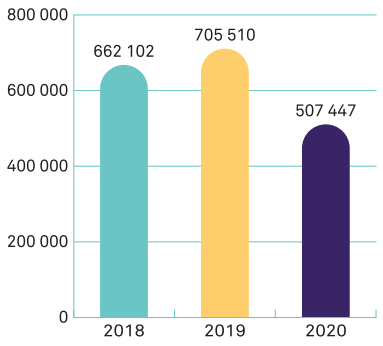
TUFF är en teckenspråksutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera. Föräldrar som deltar i sådan utbildning kan få TUFF-ersättning från CSN. TUFF-ersättning består av ersättning för förlorad arbetsinkomst och resekostnader.

Administrationen av TUFF-ersättning fungerar väl. Under 2020 fick 98 personer TUFF-ersättning utbetalat. Det är en minskning med 49 personer, eller 33 procent, jämfört med 2019. Av dessa personer är 61 procent kvinnor, vilket är samma könsfördelning som föregående år. Tabell 30 sid 32. Att betydligt färre personer begärt utbetalning av TUFF-ersättning under 2020 jämfört med 2019 beror sannolikt på orsaker kopplade till pandemin.

Under året har skolorna med anledning av pandemin fått anpassa undervisningen till distansstudier. Teckenspråksundervisning på distans kan innebära extra utmaningar, vilket i vissa fall resulterat i förlängd studietid.

Totalt betalade CSN ut 507 400 kronor i TUFF-ersättning under 2020, vilket är en minskning med 28 procent jämfört med 2019. Minskningen beror på att färre personer begärt utbetalning jämfört med föregående år. Framförallt är det utbetalt belopp för reskostnadsersättning som har minskat.

TUFF-ersättning, utbetalat belopp, kronor



Tabell 21

Studerande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, fördelat på typ av bidragsform och kön, antal

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	208 210	223 719	431 929	202 219	225 938	428 157	196 738	218 911	415 649
Inackorderingstillägg	4 281	2 950	7 231	4 251	2 985	7 236	4 102	2 950	7 052
Extra tillägg	7 706	13 729	21 435	8 865	22 066	30 931	9 548	21 641	31 189
Bidrag för dagliga resor	34	24	58	37	25	62	23	22	45
Lärlingsersättning	7 293	11 472	18 765	6 608	10 694	17 302	5 605	8 983	14 588
Rg-bidrag	138	175	313	146	200	346	148	198	346
Totalt antal studerande	208 812	224 298	433 110	202 840	226 584	429 424	197 252	219 551	416 803

Tabell 22

Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiehjälp[1], fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	76	89	84	74	81	78	71	73	72
Telefonservice i sin helhet	71	88	79	69	70	69	80	79	80
E-postservice i sin helhet [2]	81	44	68	-	-	-	75	89	82

1 I studiehjälp ingår även lärlingsersättning

2 I kundundersökningen 2019 är det för få personer som besvarat frågan om CSN:s e-postservice. Därför saknas resultat för året. Felmarginalen för 2020 är stor.

Tabell 23

Ärenden som beslutats inom två veckor, fördelat på typ av studiestöd och kön, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	95	94	95	95	92	93	94	92	93
Studiehjälp för studier utomlands	37	37	37	41	39	41	44	48	46
Lärlingsersättning	60	59	59	89	85	87	84	82	83
Rg-bidrag	56	54	55	52	59	56	51	55	53

Tabell 24

Genomsnittlig handläggningstid, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal dagar

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	3	3	3	3	4	4	3	4	4
Studiehjälp för studier utomlands[1]	52	63	61	53	56	57	42	46	47
Lärlingsersättning	13	13	13	8	8	8	9	9	9
Rg-bidrag	17	16	17	18	16	16	17	14	16

1 CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan genomsnittlig handläggningstid för kvinnor och män båda vara kortare alternativt längre än den totala genomsnittliga handläggningstiden.

Tabell 25

Service via telefon och e-brev, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent[1,2,3]

	2020	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	98 107	115 415	115 188
Antal besvarade telefonsamtal	92 410	106 634	97 891
Andel besvarade telefonsamtal	94	92	85
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	3 min. 14 sek	3 min. 36 sek.	6 min. 39 sek.
Inkomna e-brev	12 096	11 038	12 938
Besvarade e-brev	12 112	10 976	12 945
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	86	79	82
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar	3	3	3

1 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020. Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

2 E-brev hanterade i specialköer har lagts till i statistiken i årsredovisningen för 2020. Uppgifter för 2018-2019 har tagits fram på nytt.

3 En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 26

Kvalitet i ärendehanteringen, fördelat på typ av studiestöd, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019	2018
	Totalt	Totalt	Totalt
Studiehjälp[1]	99	98	99
Rg-bidrag	97	97	99

1 I studiehjälp ingår lärlingsersättning

Tabell 27
Överklagade beslut, studiehjälp och lärlingsersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden[2]	566	766	1 335	691	988	1 679	673	910	1 586
Helt ändrade vid omprövning	100	135	235	149	209	358	200	240	440
Delvis ändrade vid omprövning	45	54	99	41	60	101	16	29	45
Andel ändrade vid omprövning	26	25	25	28	27	27	33	30	31

1 Uppgifterna för 2019 och 2018 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2020 är därför preliminära.
2 CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan totala antalet överklagande vara högre än summan av antal kvinnor och män.

Tabell 28
Studerande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	4 829	8 739	13 568	6 443	11 146	17 589	6 325	10 601	16 926
Lärlingsersättning	220	396	616	229	352	581	162	260	422
Rg-bidrag	1	1	2	1	3	4	1	2	3
Andel studerande med återkrav	2	4	3	3	5	4	3	5	4

Tabell 29
Återkrav, fördelat på typ av studiestöd, fördelat på kön, belopp i miljoner kronor och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	6,8	12,8	19,6	9,5	17,4	26,9	8,0	14,1	22,1
Lärlingsersättning	0,3	0,5	0,7	0,3	0,4	0,7	0,2	0,3	0,5
Rg-bidrag	0,002	0,003	0,005	0,018	0,004	0,022	0,000	0,010	0,010
Totalt återkrävt belopp	7,1	13,3	20,4	9,8	17,8	27,7	8,2	14,4	22,5
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,3	0,6	0,5	0,5	0,8	0,7	0,4	0,7	0,6

Tabell 30
Personer med TUFF-ersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	60	38	98	89	58	147	96	64	160
Andel	61	39	100	61	39	100	60	40	100

Studiemedel

Studiemedel består av studiebidrag och studielån. Studiemedel kan sökas för studier i Sverige eller för studier utomlands. Studerande med barn kan få tilläggsbidrag. Studerande över 25 år som tidigare har haft arbetsinkomster kan beviljas tilläggslån utöver det ordinarie studielånet. Den som har kostnader för exempelvis resor och undervisningsavgifter kan även ha rätt till merkostnadslån.

Samlad bedömning

Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av studiemedel är tillfredsställande. Kunderna är överlag nöjda med vår service men vi behöver förbättra resultaten när det gäller vår handläggning av ärenden och vissa delar av vår service till kunderna.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten särskilt redovisa vilka insatser som vidtagits för att förbättra resultatet vad gäller handläggningstider avseende studiemedel för studier i Sverige.

Insatser för att förbättra handläggningstider avseende studiemedel Sverige

Under de senaste åren har antalet studerande som får studiemedel för studier i Sverige blivit fler, vilket har inneburit att kundefterfrågan ökat inom området. Parallellt med denna utveckling har även handläggningstiderna inom området blivit längre. För att möta denna utveckling har vi under 2020 vidtagit flera olika åtgärder.

Under året har vi vidareutvecklat våra arbetssätt inom studiemedel för studier i Sverige. Tidigare genomförda förändringar av våra arbetssätt har fått positiva effekter, till exempel genom att kunderna mer sällan inkommer med ändringar i sina ärenden och att överklaganden av beslut minskat. Samtidigt har vi sett att ärendehanteringen har tagit längre tid. Därför har en viktig målsättning med den utveckling vi genomfört under 2020 varit att effektivisera vår ärendehantering. Ett syfte med förändringen har varit att vi ska nyttja tillgängligt systemstöd på ett bättre sätt i vår manuella handläggning. För att nå detta har vi utvecklat våra medarbetares kompetens när det gäller hur systemstödet fungerar och hur det kan användas mer effektivt i det manuella arbetet.

Vi har även inlett ett arbete med att utveckla våra processer för ledning och styrning inom området. En del i detta arbete har varit att utveckla chefsrollen på olika nivåer, men även att göra vår uppföljning mer systematisk och ändamålsenlig.

Under 2020 har CSN:s verksamhet tydligt präglats av den rådande covid-19-pandemin. Inom studiemedel för studier i Sverige har vi sett en kraftig ökning av antalet ansökningar, men också ett högre inflöde av telefonsamtal och e-brev. Inflödet av kunder har ökat mest inom utbildningar där vi har en förhållandevis låg maskinell hantering. För att möta utvecklingen har vi förstärkt våra resurser inom området genom att rekrytera nya medarbetare.

Den ökade efterfrågan från våra kunder har varit en utmaning i vårt arbete med att förbättra handläggningstiderna avseende studiemedel för studier i Sverige. Vårt främsta fokus har varit att hantera det ökade inflödet av ärenden och samtidigt bibehålla en hög kundservice, vilket har inneburit att vi inte har kunnat arbeta med förbättringar i den utsträckning vi önskat.

Antal studerande med studiemedel ökade

Under 2020 studerade 559 300 personer med studiemedel. Det är fler än någonsin tidigare. Antalet studerande med studiemedel ökade med 56 400 personer under 2020 jämfört med föregående år. Tabell 31 sid 36.

Antalet studerande med studiemedel har ökat under flera års tid. Utbrottet av covid-19-pandemin har ytterligare påverkat antalet studerande med studiemedel. Antalet studerande med studiemedel för studier i Sverige har ökat på såväl eftergymnasial nivå som på gymnasie- och grundskolenivå. En högre arbetslöshet och satsningar inom utbildningsområdet har gjort att antalet studerande i Sverige har ökat. Att inkomstgränsen för möjligheten att få studiemedel tillfälligt togs bort under 2020 har även bidraget till att fler studerar med studiemedel. Samtidigt har den rådande situationen inneburit svårigheter att studera utomlands, vilket har lett till att färre studerar utomlands med studiemedel. Tabell 32 sid 36.

Av dem som studerade med studiemedel under 2020 var 59 procent kvinnor och 41 procent män. Könsfördelningen är ungefär densamma för olika typer av studiemedelsbelopp, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Av de studerande som fick tilläggsbidrag under året var 79 procent kvinnor och 21 procent män.

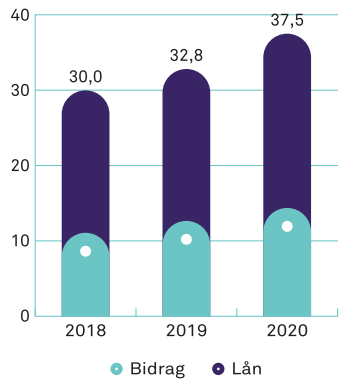
Under 2020 tog 405 300 av studiemedelstagarna grundlån, vilket är en ökning med 41 900 personer jämfört med föregå-

ende år. Även antalet studerande med tilläggslån har ökat successivt under de senaste åren.

Under året ökade antalet studerande med tilläggslån med 14 600 personer jämfört med året innan, vilket är en ökning med 31 procent. De senaste årens ökning av antalet personer som beviljas tilläggslån förklaras av att antalet studerande över 25 år har blivit fler. Under 2020 var antalet studerande som var 25 år eller äldre 36 000 fler än under 2019. Äldre studerande har oftare förvärvsarbetat före studierna och har därmed rätt till tilläggslån i högre utsträckning. Tabell 31 sid 36.

Under 2020 betalades 37,5 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning med 4,7 miljarder kronor jämfört med 2019. Tabell 33 sid 36.

Utbetalda belopp, studiemedel, fördelat på bidrag och lån, miljarder kronor



Att mer studiemedel betalades ut berodde på fler studerande med studiemedel och att en högre andel studerande valde att nyttja studielån och tilläggslån. Under 2020 höjdes även prisbasbeloppet, vilket har bidragit till de ökade utbetalningarna.

CSN:s service till kunderna

Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med den service som de fick av CSN under 2020. Studiemedelskunderna är mest nöjda med handläggningen, men något mindre nöjda med vår service i telefon och via e-brev. Tabell 36 sid 37.

Under 2020 har vi fokuserat på att bibehålla en hög servicenivå trots den stora ökning av kundefterfrågan som följt i den rådande pandemins spår. Vi har både sett en kraftig ökning av antalet ansökningar om studiemedel och ett ökat inflöde av telefonsamtal och e-brev. Arbetsbelastningen har varit hög men vi har också hjälpt betydligt fler kunder än tidigare.

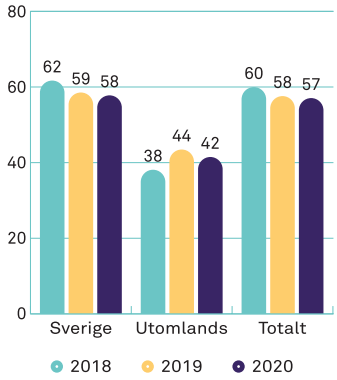
”Nio av tio kunder är nöjda”

Handläggning av ärenden

Andelen kunder som var nöjda med handläggningen av sina studiemedelsärenden uppgick till 88 procent 2020. Det är på samma nivå som föregående år. Tabell 36 sid 37.

Under 2020 fick 57 procent av dem som ansökt om studiemedel ett beslut inom två veckor. Andelen är något lägre än under 2019. Av dem som ansökte om studiemedel för studier i Sverige fick 58 procent beslut inom två veckor, vilket är en minskning med 1 procentenhet jämfört med föregående år. Av dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands fick 42 procent ett beslut inom två veckor. Tabell 34 sid 37.

Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent



I genomsnitt väntade studerande i Sverige 19 dagar på beslut under 2020, vilket innebär att handläggningstiden har ökat med en dag jämfört med 2019. Studerande utomlands väntade i genomsnitt i 24 dagar på beslut. Att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige beror på att handläggningen i hög grad är manuell och att vi ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas. Tabell 35 sid 37.

Handläggningstiden skiljer sig mellan olika typer av utbildningar. Under det gångna året fick studerande på universitet och högskolor i Sverige vänta i genomsnitt 16 dagar på beslut, medan den genomsnittliga handläggningstiden för studerande på komvux var 23 dagar. En viktig förklaring till skillnaden i handläggningstid är att regelverket för olika typer av utbildningar påverkar förutsättningarna för automatisering och digitalisering.

Av samtliga ansökningar rörande studier i Sverige hanterades 52 procent av ärendena helt maskinellt. Jämfört med föregående år har andelen ärenden som hanteras maskinellt minskat med 3 procentenheter. Andelen ärenden som hanteras maskinellt har minskat inom samtliga utbildningsformer. Samtidigt har vi sett en förhållandevis stor ökning av antalet studerande inom utbildningar där den maskinella hanteringen är låg, exempelvis studier på komvux. Under 2020 hanterades 64 procent av ärendena som rörde studier på universitet och högskola helt maskinellt. Motsvarande andel för komvux var endast 37 procent.

Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 9 procent av ärendena helt maskinellt, vilket innebär att den maskinella hanteringen har ökat något jämfört med föregående år.

Service via telefon och e-brev

Andelen kunder som var nöjda med den service de fick via telefon uppgick under 2020 till 71 procent. En hög andel av kunderna är nöjda med vårt bemötande och handläggarnas vilja att hjälpa till, men de är något mindre nöjda med våra svarstider i telefon. Andelen kunder som är nöjda med CSN:s service via e-brev var 74 procent under 2020. Tabell 36 sid 37.

Under 2020 besvarade vi 77 procent av de samtal vi fick från studerande avseende studiemedel för studier i Sverige. Det är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med 2019. Den genomsnittliga kötiden i

telefon var 15 minuter och 5 sekunder, vilket är något längre i förhållande till föregående år.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande utomlands var under året 5 minuter och 18 sekunder. Vi besvarade 93 procent av samtalen från studerande utomlands vilket är en ökning med 2 procentenheter jämfört med föregående år. För studerande utomlands har vi under 2020 minskat väntetiden och ökat tillgängligheten jämfört med 2019.

Av de studerande i Sverige som kontaktade oss via e-brev under 2020 fick 87 procent svar inom tre arbetsdagar, vilket nästan är en fördubbling av motsvarande andel för 2019. Av de studerande utomlands som kontaktade oss via e-brev fick 97 procent svar inom tre arbetsdagar under 2020. Tabell 37 sid 38.

Kvalitet i beslut

För att förbättra kvaliteten i våra beslut har vi under 2020 arbetat med att utveckla ett mer systematiskt kvalitetsarbete. En årsplan för utbildningsinsatser och andra kvalitetshöjande åtgärder har tagits fram, vilket skapar tydlighet i arbetet och ger oss bättre möjligheter att följa upp effekterna av genomförda insatser.

Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiemedel visar att 95 procent av besluten var korrekta enligt gällande regler. Jämfört med 2019 är det en förbättring med 1 procentenhet. De fel som upptäcktes i kvalitetsuppföljningen berodde i första hand på att vi hade gjort felaktiga bedömningar i manuella beslut, exempelvis genom att inte säkerställa korrekt information i ärendet.

Vi har även påträffat ett fåtal felaktiga maskinella beslut, där vårt systemstöd inte klarat av att hantera komplexa och ovanliga ärenden. I de fall där vi ser att samma fel kan uppstå igen och där kunden drabbas negativt, avser vi att åtgärda orsakerna till felen. Tabell 41 sid 39.

Överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga beslutet. Ärendet lämnas då över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning.

Under 2020 lämnade de studerande in totalt 4 200 överklaganden om studiemedel. Det är 400 fler jämfört med föregående år. Antal överklaganden har ökat inom de flesta typer av studiemedelsärenden. Ökningen av antalet överklaganden var dock proportionellt mindre än ökningen av antalet fattade beslut, vilket innebär att andelen överklagande beslut har minskat något.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2020 ändrade CSN 27 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkom i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 38 sid 39.

Återkrav

Om CSN betalar ut ett belopp som en studerande inte har rätt till, kan det leda till ett beslut om återkrav. Ett felaktigt utbetalt belopp kan under vissa förutsättningar också räknas av mot kommande utbetalningar. Vårt arbete mot felaktiga utbetalningar bygger på att tydliggöra den studerandes eget ansvar att anmäla ändringar samtidigt som vi genomför kontroller vid ansökanstillfället, under studietiden och efter studierna.

Under 2020 fick 55 100 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det är 500 personer färre än under 2019. Antalet personer som fick återkrav minskade trots att fler studerade med studiemedel under året. En högre andel studerande fick återkrav med anledning av att de avbrutit studierna eller ändrat studieomfattning. Den vanligaste orsaken till beslut om återkrav är dock liksom tidigare att den studerande har haft inkomster över fribeloppet. Dessa återkrav har också högre genomsnittliga återkravsbelopp än återkrav som beror på andra orsaker Tabell 39 sid 39.

De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 601,4 miljoner kronor. Det är en ökning med 16,0 miljoner kronor jämfört med 2019. Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,6 procent 2020, vilket är något lägre jämfört med föregående år. Andelen av utbetalade studiemedel som återkrävs eller avräknas är något högre för män än för kvinnor. Tabell 40 sid 39.

Det genomsnittliga återkravet 2020 var 10 900 kronor, vilket är 400 kronor högre än under 2019. Antalet män respektive kvinnor som fick återkrav speglar könsfördelningen bland de studerande i stort. Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning är dock något högre för män än för kvinnor. En tänkbar förklaring till detta är att män oftare tar studielån än kvinnor och därmed också får högre studiemedelsbelopp utbetalda. Män anmäler även ändrade förhållanden i något lägre utsträckning än vad kvinnor gör.

Läs mer om CSN:s arbete för att motverka felaktiga utbetalningar i avsnittet Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar.

Tabell 31

Studerande med studiemedel, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	96 680	57 333	154 013	86 107	53 417	139 524	83 203	50 339	133 542
Studiebidrag och grundlån	232 118	173 167	405 285	209 821	153 519	363 340	201 010	141 417	342 427
Tilläggsbidrag	89 130	23 987	113 117	77 369	19 329	96 698	70 453	17 201	87 654
Tilläggslån	37 180	24 431	61 611	28 617	18 432	47 049	23 597	15 525	39 122
Merkostnadslån	18 990	13 613	32 603	20 664	14 264	34 928	19 713	13 861	33 574
Totalt antal studerande[1]	328 798	230 500	559 298	295 928	206 936	502 864	284 213	191 756	475 969

1 Nettoräknad siffra. En studerande kan ha fått flera typer av studiestöd under samma kalenderår.

Tabell 32

Studerande med studiemedel i Sverige och utomlands, fördelat på utbildningsnivå och kön, antal personer

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige									
– grundskolenivå	20 257	11 931	32 188	18 239	10 559	28 798	14 880	7 038	21 918
– gymnasienivå	82 440	64 407	146 847	70 538	54 487	125 025	65 738	44 264	110 002
– eftergymnasial nivå	234 834	159 373	394 207	211 166	143 967	355 133	204 878	139 758	344 636
Studerande utomlands	13 497	9 470	22 967	16 943	12 071	29 013	17 464	12 581	30 045

Tabell 33

Studiemedel, utbetalda belopp fördelat på bidrag och lån, miljoner kronor

	2020	2019	2018
Bidrag			
– studiebidrag	13 704,5	12 032,5	10 622,6
– tilläggsbidrag	631,2	535,8	476,2
Totalt utbetalt bidrag	14 335,7	12 568,3	11 098,8
Lån			
– grundlån	20 589,1	17 927,4	16 680,1
– tilläggslån	1 449,7	1 090,7	884,0
– merkostnadslån	1 132,4	1 255,1	1 299,4
Totalt utbetalt lån	23 171,3	20 273,2	18 863,5
Totalt utbetalt studiemedel	37 507,0	32 841,5	29 962,3

Tabell 34

Ärenden som beslutats inom två veckor, studiemedel, fördelat på typ av studiestöd och kön, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige	58	58	58	58	59	59	62	63	62
Studerande utomlands	43	40	42	45	43	44	39	37	38
Studerande totalt	58	57	57	58	58	58	60	60	60

Tabell 35

Genomsnittlig handläggningstid, studiemedel, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal dagar

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel för studier i Sverige	19	19	19	18	17	18	15	15	15
Studiemedel för studier utomlands	24	24	24	23	24	23	23	24	23
Studiemedel totalt	19	19	19	18	18	18	16	16	16

Tabell 36

Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiemedel, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	89	87	88	89	89	89	92	88	90
Telefonservice i sin helhet	72	70	71	71	69	71	65	64	65
E-postservice i sin helhet	74	73	74	82	71	78	71	74	72

Tabell 37

Service via telefon och e-brev, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent[1,2]

	2020	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service			
– studerande i Sverige	722 031	660 680	589 735
– studerande utomlands	41 807	51 422	57 840
Antal besvarade telefonsamtal			
– studerande i Sverige	553 081	494 128	424 085
– studerande utomlands	38 972	46 740	50 078
Andel besvarade telefonsamtal			
– studerande i Sverige	77	75	72
– studerande utomlands	93	91	87
Genomsnittlig väntetid i telefonkö			
– studerande i Sverige	15 min. 5 sek.	14 min. 12 sek.	14 min. 43 sek.
– studerande utomlands	5 min. 18 sek.	6 min. 5 sek.	7 min. 3 sek.
Inkomna e-brev			
– studerande i Sverige	140 042	95 005	105 912
– studerande utomlands	28 561	30 012	30 612
Besvarade e-brev			
– studerande i Sverige	140 460	95 723	106 910
– studerande utomlands	28 569	30 246	30 877
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar			
– studerande i Sverige	87	47	72
– studerande utomlands	97	95	92
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar			
– studerande i Sverige	3	3	3
– studerande utomlands	2	2	2

1 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020. Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

2 En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 38

Överklagade beslut, studiemedel, fördelat på kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	2 510	1 674	4 184	2 241	1 557	3 798	2 629	1 669	4 298
Helt ändrade vid omprövning	535	310	845	613	358	971	721	390	1 111
Delvis ändrade vid omprövning	175	110	285	134	95	229	116	66	182
Andel ändrade vid omprövning	28	25	27	33	29	32	32	27	30

Tabell 39

Studerande med återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande totalt	31 774	23 346	55 120	33 300	22 297	55 597	32 577	21 409	53 986
– studerande i Sverige	31 210	22 804	54 014	32 794	21 829	54 623	32 012	20 850	52 862
– studerande utomlands	634	608	1 242	582	544	1 126	637	637	1 274

Tabell 40

Återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, belopp i miljoner kronor och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	319,4	282,1	601,4	321,1	264,3	585,4	303,0	248,4	551,4
– studerande i Sverige	304,2	265,0	569,3	308,7	247,7	556,4	288,1	226,5	514,6
– studerande utomlands	15,1	17,0	32,2	12,5	16,6	29,0	14,9	21,9	36,8
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,5	1,8	1,6	1,7	2,0	1,8	1,7	2,1	1,8

Tabell 41

Kvalitet i ärendehanteringen, studiemedel, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019	2018
	Totalt	Totalt	Totalt
Studiemedel	95	94	96

Studiestartsstöd

Studiestartsstödet syftar till att rekrytera personer med kort tidigare utbildning och stort utbildningsbehov som annars inte hade valt att studera. Studiestartsstöd ges för studier på grundläggande och gymnasial nivå. Studerande med barn kan få tilläggsbidrag.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort, kvaliteten i handläggningen är hög och vi har en hög kundnöjdhet.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten särskilt redovisa erfarenheter av handläggning och administration av ärenden om studiestartsstöd.

Erfarenheter av handläggning och administration

Handläggningen och administrationen av studiestartsstöd fungerar väl. Förmånen fungerar i stora drag på samma sätt som studiemedel och handläggs av utredare som också handlägger studiemedel.

Vi har en väl fungerande samverkan med Arbetsförmedlingen och kommunerna. Det finns en samsyn om hur vi ska verka för att förmånen ska fungera bra för vår gemensamma målgrupp.

Från och med den 1 juli 2020 infördes tillfälliga regler gällande arbetslöshetsvillkoret, vilket har gett fler studerande möjlighet att få studiestartsstöd. De tillfälliga reglerna har inneburit att vi behövt kontakta Arbetsförmedlingen i högre omfattning än tidigare. Alla inblandade parter har gjort sitt bästa för att det ska fungera så smidigt som möjligt.

Under 2020 fick 400 personer avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret, vilket motsvarar 6 procent av det totala antalet ansökningar om studiestartsstöd. Under 2019 var motsvarande andel 12 procent. Avslag med hänvisning till arbetslöshetsvillkoret är dock fortfarande den vanligaste orsaken till avslag. Näst vanligast är att den sökande har haft studiemedel under de senaste åren.

Den rådande covid-19-pandemin har inneburit svårigheter för själva ansökansförfarandet. En målsättning med studiestartsstödet är att den som rekryteras till studier ska kunna få både studievägledning och hjälp med att fylla i sin ansökan till CSN. Ansökan fylls därför normalt sett i tillsammans med kommunens handläggare, vilket under covid-19-pandemin inneburit en ökad risk för smittspridning. Detta har hanterats genom rutiner i respektive kommun, till exempel genom möten via telefon eller video. Det har medfört att ansökningsförfarandet i vissa fall tog längre tid och att en del ansökningar inte var kompletta.

CSN gör riktade utskick till våra partner om aktuella frågor inom förmånen. Informationsinsatserna under 2020 har dels handlat om omfördelning och utökning av budget, dels om information kring det ändrade arbetslöshetsvillkoret. Under hösten 2020 såg vi även ett ökat inflöde av telefonsamtal rörande studiestartsstöd från våra samarbetspartners jämfört med motsvarande period föregående år.

I budgetpropositionen för 2020 föreslog regeringen att studiestartsstödet skulle vara kvar under 2020, men det var länge oklart om så skulle bli fallet. På grund av denna osäkerhet bordlade CSN de ansökningar som avsåg studier under 2020. När riksdagen fattat beslut om budgeten hanterades dessa ansökningar skyndsamt, men trots det hann många personer påbörja sina studier under 2020 utan att veta om de kunde finansiera dessa med studiestartsstöd.

Vid budgetomfördelningen avstod 11 kommuner från en del av sitt budgetutrymme för studiestartsstöd och 53 kommuner fick utökad budget för 2020. Det var 14 kommuner som inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget. Totalt använde kommunerna 289,8 miljoner kronor av studiestartsstödet, vilket utgjorde 52 procent av årets budget.

Antal studerande minskar

Studiestartsstöd betalades ut till 5 900 personer under 2020. Det är en minskning med 7 procent jämfört med föregående år. Tabell 42 sid 42.

Under året betalade CSN ut 293,5 miljoner kronor i studiestartsstöd, varav 272,2 miljoner kronor i grundbidrag och 21,3 miljoner i tilläggsbidrag för barn. Tabell 43 sid 42.

Av dem som fick studiestartsstöd under 2020 var 68 procent kvinnor och 32 procent män. Andelen kvinnor har ökat jämfört med föregående år och är högre än andelen kvinnor bland studiemedelstagarna. Detta gäller både jämfört med studiemedelstagare generellt och jämfört med studerande inom komvux, vilket är en skolform där många av dem med studiestartsstöd studerar.

Andelen kvinnor av dem som får studiestartsstöd har ökat i flera år. Att ökningen är särskilt stor i år beror på att antalet kvinnor med studiestartsstöd ökar samtidigt som antalet män som får stödet minskar. Hela ökningen bland kvinnorna har skett i de yngsta åldersgrupperna.

Av de kvinnor som fick studiestartsstöd under 2020 nyttjade 77 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen var motsvarande andel 43 procent. Andelen av dem med studiestartsstöd som får tilläggsbidrag är högre än för studerande som får studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och därmed oftare har barn. Tabell 42 sid 42.

CSN:s service till kunderna

Vår kundservice för studiestartsstöd hanteras på samma sätt som inom studiemedel. Handläggningen utförs av samma medarbetare som handlägger studiemedel och telefonsamtal och e-brev kommer in via samma kanaler.

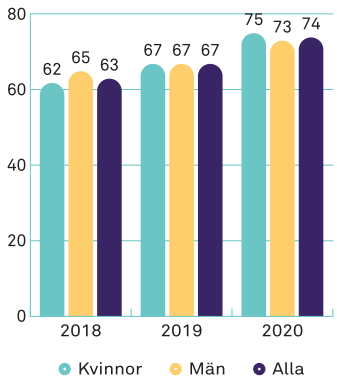
Från och med hösten 2020 har vi börjat mäta kundnöjdhet specifikt för studerande med studiestartsstöd. Nio av tio studerande med studiestartsstöd är nöjda med vår service. Kunderna är mest nöjda med vår handläggning och vår service via e-brev, men något mindre nöjda med vår service via telefon. Kundnöjdheten bland studerande med studiestartsstöd skiljer sig inte nämnvärt från nöjdheten bland studerande som läser motsvarande utbildningar med studiemedel.

Handläggning av ärenden

Andelen kunder som var nöjda med vår handläggning av studiestartsstöd uppgick 2020 till 86 procent.

Under året beslutades 74 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Det är en ökning med 7 procentenheter jämfört med föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 11 dagar under 2020, vilket är 3 dagar kortare än under 2019. Tabell 44 sid 43.

Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd, andel i procent



Under 2020 ökade vi den maskinella hantering av ärenden som rör studiestartsstödet. Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 39 procent helt maskinellt under 2020. Det är en ökning med 7 procentenheter jämfört med föregående år.

Att handläggningstiden minskat och den maskinella hanteringen ökat under året är till stora delar kopplat till den osäkerhet som länge rådde kring 2020 års budget för studiestartsstödet. Eftersom det länge var oklart huruvida studiestartsstödet skulle finnas kvar under 2020 bordlade CSN handläggningen av ansökningar under hösten 2019. Det medförde att den maskinella hanteringen minskade och att handläggningstiden blev längre under 2019. Detta förklarar också en stor del av skillnaderna mellan 2020 och 2019.

Service via telefon och e-brev

Vår kundundersökning visar att 83 procent av våra studiestartsstödskunder var nöjda med den service de fick via telefon 2020. Motsvarande andel för vår service via e-brev var 87 procent. Att nöjdheten var något lägre för vår telefonservice beror framförallt på att kunderna tyckte att väntetiderna i telefon var långa.

Det finns inga egna kanaler för telefon och e-brev för studerande med studiestartsstöd, eftersom de kontaktar oss via samma kanaler som studerande med studiemedel. Under 2020 var den genom-

snittliga kötiden i telefon för frågor om studiemedel och studiestartsstöd 15 minuter och 5 sekunder. Av de studerande som kontaktade oss via e-brev fick 87 procent svar inom tre arbetsdagar.

”99 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta”

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehanteringen. I kvalitetsuppföljningen följer vi upp att våra beslut är korrekta utifrån gällande regler. Vår uppföljning visar att 99 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta under 2020, vilket är samma andel som föregående år. Tabell 45 sid 43.

Läs mer om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga det. Det överklagade beslutet lämnas över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning.

Under 2020 överklagades 81 beslut om studiestartsstöd, vilken är en minskning jämfört med 2019. Antalet överklaganden i förhållande till antalet fattade beslut om studiestartsstöd var något lägre 2020 jämfört med föregående år.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Av de 81 beslut som överklagades under 2020 ändrades 17 beslut helt eller delvis. Av dessa ändrades 16 beslut efter att nya uppgifter tillkommit i ärendet. Tabell 46 sid 43.

Återkrav

Om CSN betalar ut ett belopp som en studerande inte har rätt till, kan det leda till ett beslut om återkrav. Ett felaktigt utbetalt belopp kan under vissa förutsättningar också räknas av mot kommande utbetalningar. Vårt arbete mot felaktiga utbetalningar bygger på att tydliggöra den studerandes eget ansvar att anmäla ändringar samtidigt som vi genomför kontroller vid ansökanstillfället, under studietiden och efter studierna.

Under 2020 fick 800 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiestartsstöd. CSN återkrävde eller avräknade 5,8 miljoner kronor under året. Detta motsvarade 2,1 procent av det totalt utbetalade beloppet. Tabell 47 sid 43.

Det är vanligare att män får återkrav av studiestartsstöd än vad det är att kvinnor får det. Under 2020 var andelen män som fick ett beslut om återkrav 16 procent. Motsvarande andel av kvinnorna var 12 procent.

Det genomsnittliga återkravsbeloppet per person var 7 300 kronor under 2020. De vanligaste orsakerna till återkrav var studieavbrott och ändrad studieomfattning.

Tabell 42

Studerande med studiestartsstöd fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	4 006	1 850	5 856	3 771	2 496	6 267	2 858	2 054	4 912
Tilläggsbidrag	3 087	799	3 886	2 701	1 076	3 777	2 000	848	2 848

Tabell 43

Utbetalda belopp, studiestartsstöd, fördelat på typ av studiestöd och kön, miljoner kronor

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	188,6	83,6	272,2	183,2	121,2	304,4	139,2	99,7	238,9
Tilläggsbidrag	17,0	4,3	21,3	14,8	6,2	21,0	11,0	4,8	15,8
Totalt utbetalt studiestartsstöd	205,6	87,9	293,5	198,0	127,4	325,4	150,2	104,6	254,7

Tabell 44

Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, studiestartsstöd, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	75	73	74	67	67	67	62	65	63
Genomsnittlig handläggningstid	11	12	11	14	14	14	14	13	14

Tabell 45

Kvalitet i ärendehanteringen, studiestartsstöd, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019	2018
Studiestartsstöd	99	99	98

Tabell 46

Överklagade beslut, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och andel i procent[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	58	23	81	60	30	90	48	27	75
Helt ändrade vid omprövning	9	6	15	12	7	19	9	8	17
Delvis ändrade vid omprövning	2	0	2	2	3	5	2	0	2
Andel ändrade vid omprövning	19	26	21	23	33	27	23	30	25

1 Uppgifterna för 2019 och 2018 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2020 är därför preliminära.

Tabell 47

Återkrav och avräkning, studiestartsstöd, fördelat på kön, belopp, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp (miljoner kronor)	3,4	2,5	5,8	3,4	3,5	6,9	2,1	2,0	4,0
Antal personer	496	301	797	601	539	1 140	346	334	680
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,8	3,0	2,1	1,9	2,9	2,3	1,5	2,0	1,7

Återbetalning och återkrav av studiestöd

CSN:s återbetalningsverksamhet omfattar i huvudsak administration av lånetyperna annuitetslån, studielån, studiemedel samt återkrav. De olika lånetyperna är en följd av att reglerna för återbetalning har ändrats genom åren. Återkrav innebär att den studerande måste betala tillbaka studiestöd som hen har fått från CSN men inte haft rätt till. Det kan vara både bidrag och lån.

Samlad bedömning

Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2020. Återbetalningsgraden ökade, såväl för samtliga låntagare som för låntagare bosatta i utlandet. Kunderna är nöjda med vår service. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

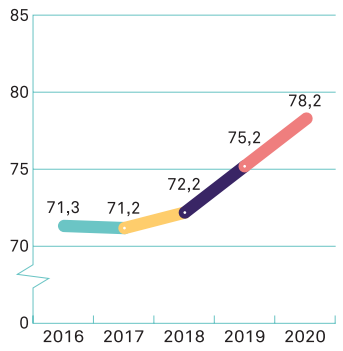
Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten särskilt redovisa hur myndigheten har intensifierat arbetet med att förbättra återbetalningen från främst utlandsbosatta låntagare.

Insatser för att förbättra återbetalningen

De åtgärder CSN vidtagit för att öka återbetalningen från utlandsbosatta har gett resultat i form av en högre återbetalningsgrad och ökade inbetalningar på uppsagda lån. Vi har också arbetat för att långsiktigt skapa bra förutsättningar för att få ökade inbetalningar.

Våra insatser beskrivs närmare under rubrikerna Kretsloppsarbete för hållbart studiestöd samt Förstärkt rättsligt arbete utomlands i detta avsnitt. Kommunikationsinsatser beskrivs också i avsnittet Information och service.

Återbetalningsgrad för låntagare bosatta utomlands, procent, 2016–2020[1]



1 Autogirodragning för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Om inbetalningarna via autogiro den 2 januari 2019 inkluderas för betalningsåret 2018 blir återbetalningsgraden för bosatta utomlands 72,6 procent.

Högre återbetalningsgrad

När CSN beräknar återbetalningsgraden baseras den på det debiterade och det inbetalda årsbeloppet per den 31 december för respektive betalningsår. I det debiterade årsbeloppet har hänsyn tagits till exempelvis nedsättningar och avskrivningar som skett under året. I beräkningen av andelen inbetalt belopp ingår inte avgifter, inbetalningar av obetalda årsbelopp för tidigare betalningsår, förtida inbetalningar eller inbetalningar på uppsagda lån.

För betalningsåret 2020 var det debiterade årsbeloppet för samtliga låntagare 12 378 miljoner kronor. Av detta betalades 11 443 miljoner kronor in, vilket motsvarar 92,4 procent av det debiterade beloppet. Återbetalningsgraden ökade med 0,3 procentenheter jämfört med 2019. För lånetypen studiemedel är återbetalningsgraden betydligt lägre än för lånetyperna studielån och annuitetslån. Orsaker till skillnaderna är bland annat att lånetypen studiemedel fasas ut och att låntagargrupperna har olika sammansättning.

CSN:s arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger effekt. En högre andel låntagare betalar på sina lån när vi får kontakt med dem. Återbetalningsgraden för utlandsbosatta ökade med 3,0 procentenheter under 2020, till 78,2 procent. Tabell 48 sid 50.

Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män, ett förhållande som har gällt en längre tid. Återbetalningsgraden för 2020 var 93,7 procent för kvinnor medan män betalade in 90,6 procent. Skillnaden mellan könen är större för låntagare som bor utomlands än de som är bosatta i Sverige.

Några faktorer som är särskilt viktiga för återbetalningsgraden är andelen låntagare som är bosatta utomlands, andel låntagare som CSN saknar adressuppgifter till och låntagarnas inkomster. Även reglerna för nedsättning och låntagarnas beteende när det gäller att ansöka om nedsättning har betydelse för utfallet. De rättsliga möjligheterna att driva in skulder spelar stor roll när det gäller låntagare bosatta utomlands. Förutsättningarna varierar mellan olika länder.

Ett årsbelopp kan återbetalas under totalt fyra år och det kommer därför in

ytterligare inbetalningar under de tre åren efter betalningsårets slut. Årsbeloppet för 2017 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått. För 2017 debiterade CSN 12 180 miljoner kronor. Efter fyra år har 11 674 miljoner kronor betalats in, varav 493 miljoner kronor betalades efter betalningsåret. Återbetalningsgraden för låntagare bosatta i Sverige var 97,4 procent medan låntagare bosatt utomlands hade betalat in 83,1 procent av årsbeloppet för 2017. Totalt betalades 95,8 procent in, vilket är en ökning med 0,1 procentenheter jämfört med årsbeloppet för 2016. För låntagare bosatta utomlands är motsvarande ökning 1,1 procentenheter. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det debiterade beloppet efter betalningsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Tabell 48 sid 50.

De totala inbetalda beloppen, för samtliga låntagare, oavsett årsbelopp, under 2020 var 13 432 miljoner kronor, vilket är en minskning med 159,4 miljoner kronor jämfört med 2019. Minskningen förklaras till stor del av att den försenade autogirobetalningen 2018 medförde att 183,8 miljoner bokfördes 2019 istället för 2018. Det nedsatta årsbeloppet har ökat för betalningsåret 2020 vilket också påverkar storleken på inbetalningarna. Tabell 49 sid 50.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. Förtida inbetalningar görs ofta i syfte att slutbetala skulden. De förtida inbetalningarna uppgick 2020 till 830,7 miljoner kronor. Minskningen jämfört med föregående år är 49,6 miljoner kronor. Förtida inbetalningar minskade för alla lånetyper men mest för studielån.

Fler låntagare och ökad lånefordran

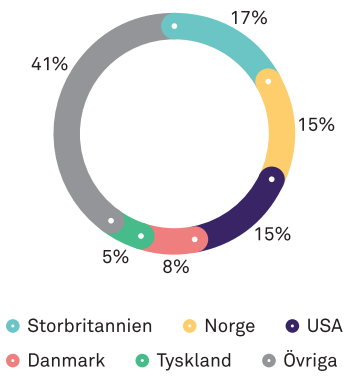
Den 31 december 2020 var det 1 653 300 låntagare som hade en skuld till CSN, varav 1 900 hade lån uppsagda till omedelbar betalning. Antalet låntagare ökade jämfört med 2019. Av låntagarna var 58 procent kvinnor. Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under lång tid. Tabell 50 sid 51.

Antalet låntagare med annuitetslån ökar, medan antalet låntagare med studielån och studiemedel minskar. Minskningen beror på att det inte längre betalas ut några lån för lånetyperna studielån och studiemedel och att lån slutbetalas eller avskrivs. Tabell 51 sid 51.

Majoriteten av låntagarna, 95 procent, bor i Sverige. Av samtliga låntagare bor 4 procent, motsvarande 66 300 låntagare, utomlands. Flest låntagare är bosatta i Storbritannien, som tillsammans med USA och Norge, är de vanligaste bosättningsländerna utanför Sverige.

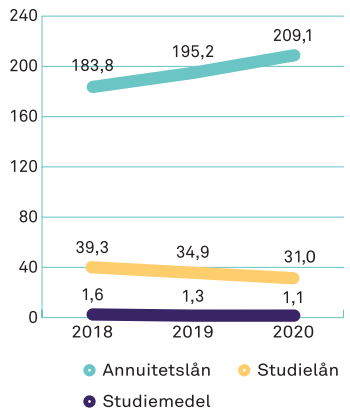
Under 2020 saknade vi känd adress till 1 procent av låntagarna, vilket är samma andel som 2019. Vi bedömer att många av de 19 500 låntagare vi saknar känd adress till också är bosatta utomlands. Män är överrepresenterade bland låntagare utan känd adress. Under 2020 utgjorde män 65 procent av låntagarna utan känd adress, trots att de endast utgjorde 42 procent av samtliga låntagare. Tabell 52 sid 51.

Låntagares bosättningsländer utanför Sverige, 31 december 2020



Under 2020 ökade den totala utestående fordran för lån till 241,7 miljarder kronor. Låntagare som bor i Sverige hade en fordran som 2020 uppgick till 224,4 miljarder kronor medan fordran för låntagare bosatta utomlands var 14,6 miljarder kronor. Skulden för låntagare utan känd adress uppgick till 2,1 miljarder kronor.

Utestående fordran, fördelat på lånetyp, miljarder kronor, 2018-2020[1,2]



1 Beloppen inkluderar ränta och administrativa avgifter. Lån uppsagda till omedelbar betalning ingår men inte skuldsaneringslån eller återkrav.

2 För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

Låntagare blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Den 1 januari 2020 var det 1 376 500 låntagare som var återbetalningsskyldiga, vilket är en ökning med 13 600 jämfört med 2019.

Under 2020 slutreglerades lån för 74 500 låntagare vilket är en minskning med 5 600 jämfört med 2019. Minskningen sker inom lånetyperna studielån och studiemedel medan antalet slutreglerade lån för annuitetslån ökar. I antalet slutreglerade lån ingår både lån som avskrivits och lån som slutbetalats enligt ordinarie återbetalningsplan eller i förtid. Tabell 50 sid 51.

CSN administrerar också äldre studielån som beviljades åren 1964 till 1973. Lånet omfattade 300 låntagare vid utgången av 2020, och fordran uppgick till 6,1 miljoner kronor. Det är en minskning med 0,7 miljoner kronor jämfört med 2019.

Fler fick nedsättning av årsbeloppet

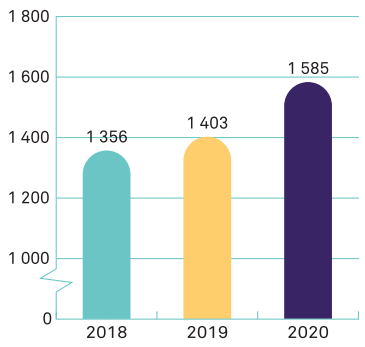
En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. De vanligaste typerna är nedsättning vid studier och nedsättning på grund av låg

inkomst. Nedsättning med hänsyn till inkomst innebär att årsbeloppet anpassas till låntagarens aktuella inkomst.

Det var 185 100 låntagare som fick nedsättning av årsbeloppet för 2020, vilket är en ökning med 20 900 låntagare jämfört med 2019. Det totala beloppet som sattes ned för betalningsåret var 1,6 miljarder kronor. Det är en ökning med 0,2 miljarder kronor sedan 2019. Ökningen beror främst på att fler låntagare fick nedsättning på grund av studier men även på att antal låntagare som fick nedsättning på grund av inkomst eller synnerliga skäl ökade. Av låntagarna som fick nedsättning under 2020 var 61 procent kvinnor, vilket är samma andel som 2019.

Årsbelopp kan också sättas ned på grund av synnerliga skäl. Vid prövning av rätten till nedsättning har CSN bedömt att covid-19-pandemin utgjort en oförutsedd och tillfällig händelse som kan ge rätt till nedsättning på grund av synnerliga skäl. Det gäller under förutsättning att pandemin påverkat låntagarens betalningsförmåga.

Nedsättning av lån, miljoner kronor, betalningsår 2018-2020



En låntagare kan ansöka om avskrivning av lånet med hänsyn till synnerliga skäl eller på grund av sjukdom. De flesta avskrivningarna av lån initieras av CSN, exempelvis på grund av dödsfall, ålder eller på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Under 2020 var det 34 900 låntagare som fick lån avskrivna vilket är en minskning med 1 600 låntagare jämfört med 2019. Minskningen förklaras av att färre fick avskrivning på grund av ålder och studier som ger behörighet till högskolestudier. Det var fler kvinnor än män som fick avskrivning under året. Skillnaden mellan könen avser främst avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier, vilket förklaras av att fler studerande är kvinnor.

Från och med den 1 januari 2020 kan CSN bevilja avskrivning om en låntagare med annuitetslån eller studielån har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån för hel sjukersättning[6]. Under 2020 fick 600 låntagare avskrivning enligt den nya bestämmelsen.

Det avskrivna beloppet uppgick till 778,0 miljoner kronor under 2020, vilket är en ökning med 60,3 miljoner kronor jämfört med 2019. Ökningen förklaras främst av ökade avskrivningar på grund synnerliga skäl. I synnerliga skäl ingår även avskrivna belopp för låntagare som har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån för hel sjukersättning. Tabell 53 sid 52.

Kretsloppsarbete för hållbart studiestöd

Insatser som CSN gör för att värna ett hållbart studiestöd benämner vi kretsloppsarbete. Att öka återbetalningen är en avgörande del i kretsloppsarbetet.

Covid-19-pandemins påverkan på bland annat vår kundefterfrågan och sjukfrånvaro innebar att vårt kretsloppsarbete under mars till och med augusti prioriterades ned i enlighet med vår kontinuitetsplan. Läs mer i avsnittet Hanteringen av covid-19-pandemin.

Bemötande och kommunikation

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig beståndsdel för att öka återbetalningen. Ett bra bemötande är en nyckel för att nå fram med vårt budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin betalning. Åtta av tio låntagare är nöjda med vårt bemötande.

För att ytterligare utveckla vår förmåga har våra medarbetare under 2020 fått utbildning i att möta kundgrupper från olika kulturer. Vi har även integrerat bemötandefrågor i vår introduktionsutbildning för nya medarbetare. I utbildningen har vi också infört ett stöd om vilka åtgärder som är lämpliga utifrån låntagarens administrativa och ekonomiska förmåga samt låntagarens betalningsvilja.

CSN har under 2020 undersökt om beteendeinsikter är en effektiv metod för att förstärka beteenden som vi vet kommer gynna såväl kunder som CSN. Vi gjorde tre e-postutskick till ett urval låntagare som ska börja betala på sitt annuitetslån under kommande år, varav två var utformade med stöd av beteendeinsikter. Det tredje e-brevet var formulerat som ett standardiserat utskick från CSN. Vår uppföljning visar att e-breven baserade på beteendeinsikter fick kunder att i högre grad agera i önskad riktning jämfört med CSN:s standardutskick.

Låntagare som ska påbörja sin återbetalning får sedan 2018 riktad information i förväg, för att de ska vara förberedda och ta ansvar för sin återbetalning. Under 2020 har vi tillämpat erfarenheter från försöket med beteendedesign, som beskrivs ovan. Vi har sett goda resultat av tidigare års utskick, men det som gjordes 2020 är ännu inte helt utvärderat.

Vissa kunder förväntar sig att CSN ska höra av sig när inbetalningar inte kommer in i tid. Vi har fortsatt att skicka sms till ett urval av kundgrupper vars autogirodragning misslyckats men åtgärden prioriterades periodvis ned enligt vår kontinuitetsplan. Tidigare utvärdering visar att låntagare som mottagit sms har fått färre påminnelseavgifter genom att antingen betala eller nyttja trygghetsregler.

Kontaktuppgifter

För att nå fram med information till kunderna och ge dem rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning behöver CSN ha korrekta kontaktuppgifter. Prioriteringen enligt vår kontinuitetsplan innebar att adressefterforskningen prioriterades ned under stora delar av året. Efterforskningen återhämtades under senare delen av året men trots detta identifierade vi giltiga adresser till färre låntaga-

6 4 kap. 25 § andra stycket och Punkten 22 i övergångsbestämmelserna till studiestödslagen (1999:1395).

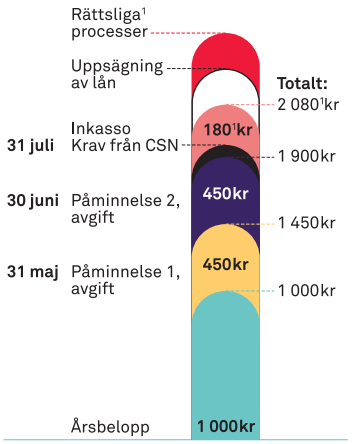
re 2020 jämfört med föregående år. Under 2020 hittade vi adress till 2 100 låntagare utan tidigare känd adress. Dessa låntagare betalade in 7,2 miljoner kronor för betalningsåret 2020.

CSN har, både före och under betalningsåret, fortsatt att utreda om låntagare har inkomster i andra länder. Utredningarna medförde att 11,1 miljoner debiterades för betalningsåret 2020 varav 9,9 miljoner kronor betaldes in under året. Utredningarna sköts fram till andra kalenderhalvåret på grund av prioriteringen enligt vår kontinuitetsplan vilket kan ha haft en inverkan på inbetalningarna.

Förstärkt rättsligt arbete utomlands

I de fall CSN inte får betalt från låntagare bosatta utomlands vidtas åtgärder, exempelvis i form av påminnelser, krav och inkassoåtgärder. Dessa åtgärder innebär ökade kostnader för låntagaren, vilket illustreras i figuren.

Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2020



1 Ytterligare inkassoavgifter kan tillkomma. Avgiftens storlek varierar mellan olika länder.

CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. CSN skickar inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas. Under 2020 skickade vi 10 300 ärenden som avsåg 488,3 miljoner kronor i lån och återkrav. Inkassokraven resulterade i inbetalningar av 32,7 miljoner kronor.

Uppsägning av lån

CSN har möjligheten att säga upp hela lånet till omedelbar betalning för att effektivisera indrivningen av fordringar främst för låntagare bosatta utomlands som inte återbetalar sina årsbelopp. Under 2020 prioriterade vi detta arbete genom fortsatt resursförstärkning för arbetet med rättsliga processer i utlandet. Vi inledde 900 utredningar om uppsägning av lån under 2020. Både den arbetsinsats som utredningarna medför över tid samt de stora kostnader de rättsliga processerna genererar, påverkar antalet nya utredningar som kan inledas. I dessa utredningar tar vi personlig kontakt med låntagarna i syfte att upprätta betalningsöverenskommelser.

Med anledning av covid-19-pandemins påverkan på låntagarnas betalningsförmåga har vi under året omförhandlat många betalningsöverenskommelser, både under utredning om uppsägning av lån och för redan uppsagda lån.

Utredningarna om uppsägning av lån resulterade i att 31,0 miljoner kronor betalades in under året, vilket är en ökning med 2,9 miljoner kronor jämfört med 2019.[7] I de fall där överenskommelser inte nås, sägs lånet upp och rättsliga processer inleds. Vi sade upp 600 lån under året. Vid utgången av 2020 var totalt 2 400 lån uppsagda med en total fordran på 806,6 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2020 var 22,4 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 16,7 miljoner kronor under 2019. Tabell 49 sid 50.

Rättsliga ärenden i utlandet

Uppsagda lån överlämnas till inkassoföretag för indrivning. I vissa ärenden gör inkassoföretaget betalningsöverenskommelser med låntagarna, medan andra drivs i domstol. Vid domar till CSN:s fördel kan vi begära utmätning om det finns utmätningsbara tillgångar. Under året avkunnades 132 domar. I 127 fall var utfallet till CSN:s fördel. Vi har begärt omprövning av de 5 avvikande domarna. Under 2020 har vi fortsatt undersöka möjligheten att göra nya indrivningsförsök i äldre rättsliga ärenden. För dessa ärenden har vi även etablerat ett systematiskt arbetssätt under året.

Vid utgången av 2020 hade CSN överlämnade ärenden för rättsliga processer i 24 länder. Flertalet ärenden gällde låntagare bosatta i USA, Storbritannien, Norge, Danmark, Australien och Tyskland. Vi har även påbörjat förberedelser för att inleda rättsliga processer i Kanada. I USA driver vi ärenden i domstol själva med advokatstöd medan rättsliga processer i övriga länder drivs av vår samarbetspartner.

Det rättsliga arbetet har påverkats av covid-19-pandemin. I flera länder har domstolarnas arbete pausats på grund av att fysiska möten och förhör inte har kunnat genomföras. Rättegångar har i flera fall flyttats fram till 2021.

I USA utgår CSN från en dom från 2015 där domstolen i Kalifornien konstaterar att studielån som är tagna enligt svensk lag är bindande även i amerikansk domstol. Under 2020 har vi fortsatt att driva rättsliga ärenden, främst i Kalifornien och Florida. Vi har även fortsatt arbetet med att få prejudikat i flera andra delstater i USA. Domar i rättsliga ärenden innebär även ett signalvärde som ökar betalningsviljan hos vissa låntagare. Om låntagaren inte betalar efter en dom kan vi behöva vidta ytterligare åtgärder. Återbetalningsgraden för låntagare bosatta i USA har ökat med 7,7 procentenheter från 63,0 procent 2019 till 70,8 procent 2020.

CSN har börjat arbeta med ett nytt rättsligt ombud i Australien och rättsliga processer har inletts i 52 ärenden. Någon rättegång har ännu inte genomförts.

Under 2020 har CSN drivit en process i Tyskland för att få frågan prövad om vi kan stämma i domstol för att få studielåneskulden fastställd. Vi har nu fått en dom i högre instans som har prejudikatvärde. Domen fastställer att CSN har möjlighet att driva svenska studielån rättsligt i landet.

7 Korrigering har gjorts av beräkningen av inbetalda belopp för 2019.

Tillgångar i Sverige för utlandsbosatta låntagare

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter eller kapital i Sverige fortsatte under 2020. Vi skickade 141 ärenden vidare till Kronofogden för utmätning, omfattande 5,3 miljoner kronor. Processerna tar tid men har lett till att 2,4 miljoner kronor betalades in under 2020 för överlämnade krav under året eller tidigare år.

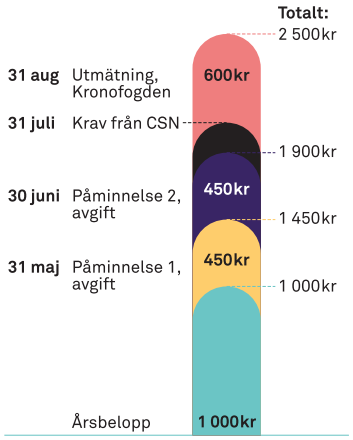
Avtal med privatdetektiv

CSN har under 2020 tecknat avtal med en detektivbyrå som tillhandahåller tjänster för personefterforskningar. Tjänsten används i arbetet för att säkerställa adress- och kontaktuppgifter inför kommande kravåtgärder i USA. Detektivbyrån har lämnat uppgifter som kommer att vara till nytta för CSN i utredningsarbetet.

Färre låntagare med krav hos Kronofogden

Om CSN trots påminnelser och krav inte får in någon betalning från en låntagare bosatt i Sverige, lämnas ärendet över till Kronofogden för indrivning. Försenad eller utebliven betalning av lån eller återkrav innebär ökade kostnader för låntagaren, vilket illustreras i figuren.

Kravprocessen för låntagare bosatt i Sverige, belopp 2020



Den 31 december 2020 hade 73 600 återbetalningsskyldiga låntagare en studieskuld hos Kronofogden, vilket utgjorde 5,3 procent av alla återbetalningsskyldiga. Män är överrepresenterade. Det var 5 100 färre låntagare som hade en skuld hos Kronofogden 2020 jämfört med föregående år.

Vid utgången av 2020 var det 14 000 personer som hade en skuld för återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarade 23,2 procent av det totala antalet personer med återkravsskulder. Jämfört med utgången av 2019 är det är en ökning med 1,9 procentenheter eller 800 personer. Ökningen beror på att vi under 2020 begärt utmätning för fler äldre återkrav. Tabell 54 sid 52.

Under 2020 fortsatte CSN det förebyggande arbetet tillsammans med Kronofogden för att underlätta för personer som har svårt att betala sitt lån eller återkrav. Som ett led i arbetet har CSN ringt studerande i åldern 18–20 år som riskerade att få sitt återkrav av studiehjälp överlämnat till Kronofogden. Vi har också kontaktat unga låntagare som hade fått ett krav från CSN men som inte fanns i Kronofogdens register sedan tidigare. Låntagarna fick därigenom en möjlighet att genom olika åtgärder undvika ett kronofogdekrav.

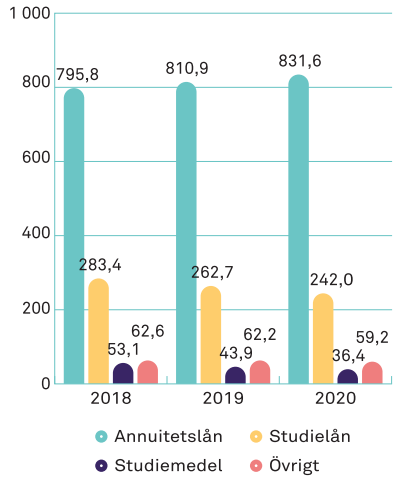
Kronofogden fattade under 2020 beslut i 6 100 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingick. Det är 600 fler beslut jämfört med 2019. Vid utgången av 2020 var det 14 100 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av låneskuld till CSN. Den totala fordran för de lån som omfattades av skuldsaneringsbeslut uppgick vid utgången av 2020 till 516,5 miljoner kronor, vilket är en ökning med 92,7 miljoner kronor jämfört med tidigare år.

Utvecklingen av återkravsskulder

Antalet personer med en återkravsskuld uppgick den 31 december 2020 till 60 100 personer. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 81 100. Omfattningen av återkravsskulderna minskade under året. Tabell 55 sid 52.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2020 till 1,2 miljarder kronor vilket är samma nivå som 2019. Utöver betalningar påverkas fordrans storlek av antalet nya återkravsbeslut samt hur stora belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 3 500 färre 2020 än under motsvarande period året innan. Minskningen beror främst på att färre fått återkrav på grund av inkomständring respektive ogiltig frånvaro.

Utestående återkravsfordran, fördelat på lånetyp, miljoner kronor, 2018–2020[1,2,3,4]



1 Beloppen inkluderar administrativa avgifter.
2 Ett antal återkrav för studiehjälp redovisas som återkrav för studielån och studiemedel.
3 I övrigt ingår återkrav av studiehjälp och Rg-bidrag.
4 Belopp för annuitetslån 2018 och studiemedel 2019 har korrigerats på grund av felskrivning i årsredovisningen 2019.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2020 var totalt 533,6 miljoner kronor, vilket är en ökning med 3,0 miljoner kronor jämfört med 2019. Ökningen förklaras främst av att de återkrävda beloppen var högre.

Under 2020 slutbetalades 69 400 återkrav, vilket är 1 700 färre än 2019. Antalet personer som slutbetalade sina återkrav var, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. De flesta personer betalar återkrav under samma år som de får beslutet om återkrav. Återkrav som inte betalas under samma år fortsätter CSN att driva in följande år. Vid utgången

av 2020, har 92,8 procent av återkravsskulderna beslutade under 2018 slutbetalats.

Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2020 var det 9 200 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Det är 1 100 fler personer än året före. Tabell 55 sid 52.

Läs mer om beslut om återkrav i avsnitten Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, Studiemedel, Studiestartsstöd och Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar.

CSN:s service till kunderna

Åtta av tio kunder var nöjda med vår service i sin helhet 2020, vilket är på samma nivå som föregående år.

Service via telefon och e-brev

Under 2020 var 73 procent av kunderna nöjda med vår telefonservice vilket är 4 procentenheter lägre än 2019. Kunderna var mest nöjda med vår förmåga att förklara och minst nöjda med väntetiden. Tabell 56 sid 52.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon 2020 var 7 minuter och 7 sekunder vilket är 2 minuter och 45 sekunder längre än 2019. På grund av prioriteringar enligt vår kontinuitetsplan har vi haft längre genomsnittliga väntetider under 2020. Under året besvarade vi 90 procent av låntagarnas samtal, att jämföra med 91 procent 2019. Vi har under 2020 infört möjlighet för kunden att bli uppringd istället för att vänta i telefonkö. Tabell 57 sid 53.

Kundernas nöjdhet med vår e-postservice var 74 procent under 2020, vilket är i nivå med 2019. De var mest nöjda med vårt bemötande och minst nöjda med vår förmåga att visa förståelse. Tabell 56 sid 52.

Fler kunder kontaktade oss via e-brev under 2020 jämfört med 2019. Ökningen är 19 procent. Andelen kunder som fick svar på sitt e-brev inom 3 arbetsdagar var 90 procent 2020. Det är en uppgång med 8 procentenheter sedan föregående år. I samband med utbrottet av covid-19-pandemin har vi uppmanat låntagare med betalningssvårigheter att kontakta oss via e-brev. Vi har därför arbetat för att hålla korta svarstider för e-brev. Tabell 57 sid 53.

”99 procent av besluten är korrekta”

Handläggning

År 2020 var 79 procent av kunderna nöjda med handläggningen, vilket är i nivå med föregående år. Kunderna var mest nöjda med förståelsen av våra svar och beslut. Tabell 56 sid 52.

Kvaliteten inom handläggningen är hög. Vår kvalitetsuppföljning 2020 visar att 99 procent av besluten var korrekta. Felaktiga bedömningar är den vanligaste orsaken till fel, följt av bristande dokumentation. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. För mer information om kvalitetsuppföljning se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 58 sid 53.

Den genomsnittliga handläggningstiden totalt för avskrivning och nedsättning 2020 var 9 dagar, vilket är 1 dag längre än föregående år. Handläggningstiden för manuellt fattade beslut har framförallt påverkats av den höga sjukfrånvaron i inledningen av covid-19-pandemin. Vår automatiseringsgrad är hög, framförallt inom nedsättning, vilket medfört att 88 procent av besluten har fattats inom två veckor under 2020. Det är samma andel som 2019.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avskrivningsärenden har ökat från 7 dagar 2019 till 14 dagar 2020. Under 2020 begärde vi in kompletterande uppgifter i en högre andel av ärenden jämfört med 2019. Tillsammans med hög sjukfrånvaro i samband med covid-19-pandemins utbrott har det bidragit till de längre handläggningstiderna. För att förbättra handläggningstiderna har vi under 2020 utbildat fler medarbetare inom området. Tabell 59 sid 53.

Tabell 48

Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, andel i procent

		2020	2019	2018[1]	2017	2016
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	92,4	92,1	90,2	91,7	91,6
	Bosatt i Sverige	94,3	94,0	92,2	93,8	93,8
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning[2]	64,8	63,5	61,3	60,6	60,4
	bosatta utomlands	78,2	75,2	72,2	71,2	71,3
	okänd bosättning	3,5	3,8	3,6	4,5	4,7
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		94,3	94,2	94,0	93,9
	Bosatt i Sverige		96,0	96,0	95,9	95,8
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning[2]		68,6	67,2	65,7	65,2
	bosatta utomlands		80,9	78,6	76,7	76,2
	okänd bosättning		5,9	6,4	7,1	7,9
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			95,0	94,9	94,7
	Bosatt i Sverige			96,7	96,6	96,5
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning[2]			70,2	69,1	68,0
	bosatta utomlands			81,5	79,9	78,7
	okänd bosättning			9,1	10,3	11,3
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				95,8	95,7
	Bosatt i Sverige				97,4	97,3
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning[2]				72,4	71,6
	bosatta utomlands				83,1	82,0
	okänd bosättning				13,6	15,3

1 Autogirodragning för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Det påverkar andelarna som redovisas i tabellen för betalningsåret men inte betalningsåret +1 eller betalningsåret +2. Om inbetalningarna via autogiro den 2 januari 2019 inkluderas blir återbetalningsgraden för betalningsåret 2018 oavsett bosättning 91,7 procent, för bosatta i Sverige 93,7 procent, för bosatta utomlands 72,6 procent och för låntagare med okänd bosättning 3,6 procent. Återbetalningsgraden totalt för bosatta utomlands och med okänd bosättning blir 61,6 procent.

2 I denna uppgift ingår dels de som CSN de facto vet bor utomlands, dels de som CSN saknar adress till och där större andelen antas vara bosatta utomlands.

Tabell 49

Inbetalt belopp fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor[1]

	2020	2019	2018
Annuitetslån	9 637,2	9 207,5	8 438,2
varav uppsagt annuitetslån	8,9	6,7	4,4
Studielån	3 606,6	4 151,2	4 306,9
varav uppsagt studielån	13,3	10,0	6,2
Studiemedel	177,9	224,8	266,5
varav uppsagt studiemedel	0,1	0,06	0,03
Äldre lån[2]	0,03	0,04	0,1
Skuldsanering[3]	9,9	7,5	5,7
Totalt	13 431,7	13 591,1	13 017,4

1 Beloppen inkluderar ränta, administrativa avgifter, förtida inbetalningar samt inbetalningar som avser obetalda årsbelopp och avgifter från tidigare betalningsår.

2 Lån för gymnasiestudier som beviljades före 1973.

3 Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

Tabell 50
Låntagare fördelat på kön, antal[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare (netto)	962 250	691 017	1 653 267	938 694	666 346	1 605 040	926 229	647 856	1 574 085
Återbetalnings-skyldiga låntagare[2]	808 280	568 185	1 376 465	802 325	560 552	1 362 877	790 306	548 876	1 339 182
Låntagare med slutreglerade lån	44 913	29 586	74 499	48 393	31 707	80 100	38 994	26 303	65 297

1 Låntagare med uppsagda lån ingår.

2 Per den 1 januari respektive år. Antalet återbetalningsskyldiga vid ingången av varje år räknas som återbetalningsskyldiga hela året.

Tabell 51
Låntagare fördelat på lånetyp och kön, antal[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	24 591	16 143	40 734	29 289	18 130	47 419	35 336	20 518	55 854
Studielån	145 382	92 667	238 049	163 083	103 213	266 296	184 649	117 000	301 649
Annuitetslån	824 895	601 665	1 426 560	784 780	567 629	1 352 409	752 056	536 801	1 288 857

1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. En låntagare kan ha flera lånetyper.

Tabell 52
Låntagares bosättning fördelat på kön, antal och andel i procent[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	918 551	648 970	1 567 521	894 721	624 387	1 519 108	883 065	606 813	1 489 878
Andel Sverige	95	94	95	95	94	95	95	94	95
Utomlands	36 954	29 306	66 260	37 310	29 537	66 847	37 045	29 537	66 582
Andel utomlands	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Okänd adress	6 745	12 741	19 486	6 663	12 422	19 085	6 119	11 506	17 625
Andel okänd adress	1	2	1	1	2	1	1	2	1

1 Låntagare med uppsagda lån ingår.

Tabell 53
Avskrivning av lån fördelat på kön, antal och belopp i miljoner kronor

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer[1]	20 196	14 676	34 872	20 872	15 584	36 456	21 352	16 027	37 379
Totalt avskrivna belopp[2]			778,0			717,7			735,2

1 Låntagare med uppsagda lån ingår.

2 Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

Tabell 54
Krav hos Kronofogden fördelat på kön, antal

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld[1]	36 733	36 830	73 563	39 532	39 154	78 686	40 752	40 157	80 909
Personer med återkravsskuld	7 279	6 678	13 957	7 085	6 073	13 158	7 116	5 955	13 071

1 Låntagare med uppsagda lån ingår.

Tabell 55
Återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personer med återkravsskuld	29 057	31 080	60 137	29 973	31 257	61 230	30 271	31 323	61 594
Återkravsskulder	40 380	40 713	81 093	41 683	40 822	82 505	41 992	40 990	82 982
Slutbetalda återkravsskulder	39 645	29 740	69 385	40 783	30 314	71 097	39 239	28 255	67 494
Personer med betalningsplan	4 806	4 412	9 218	4 346	3 796	8 142	3 935	3 462	7 397
Andel slutbetalda återkravsskulder tre år efter beslutsåret	93,7	91,5	92,8	93,3	91,1	92,4	92,9	90,9	92,1

Tabell 56
Kundernas upplevelse av CSN:s service, återbetalning och återkrav, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	76	87	79	84	68	80	65	62	64
Telefonservice i sin helhet	77	69	73	79	71	77	59	71	63
E-postservice i sin helhet	75	71	74	82	58	75	59	56	58

Tabell 57

Service via telefon[1] och e-brev[2,3], återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid, antal och andel i procent

	2020	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	266 203	286 948	328 863
Antal besvarade telefonsamtal	238 911	261 614	257 091
Andel besvarade telefonsamtal	90	91	78
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	7 min. 07 sek	4 min. 23 sek.	10 min. 21 sek.
Inkomna e-brev	71 689	60 196	67 724
Besvarade e-brev	72 011	60 124	67 755
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	90	82	87
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar	2	3	2

1 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020. Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

2 E-brev hanterade i specialköer har lagts till i statistiken i årsredovisningen för 2020. Uppgifter för 2018-2019 har tagits fram på nytt.

3 En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 58

Kvalitet i ärendehanteringen, återbetalning och återkrav, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019	2018
Återbetalning och återkrav	99	99	99

Tabell 59

Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, avskrivning samt nedsättning, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar[1]

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	89	88	88	88	88	88	89	88	88
Genomsnittlig handläggningstid	9	9	9	8	8	8	7	7	7

1 Från och med årsredovisningen 2020 redovisas handläggningstiden för avskrivning och nedsättning tillsammans. Avslutade ärenden av administrativ karaktär ingår inte. Nya uppgifter har tagits fram för 2018-2019.

Hemutrustningslån

Hemutrustningslån är till för inköp av möbler och köksutrustning. Lånet kan ges till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd. Det går att låna olika belopp beroende på hushållsstorlek och med hänsyn till om bostaden är omöblerad eller möblerad. Personer som är sammanboende eller gifta beviljas ett gemensamt hemutrustningslån och har solidariskt betalningsansvar för återbetalningen.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Under året har vi arbetat aktivt med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån var i nivå med 2019. De totala inbetalningarna minskar beroende på att antalet lån minskar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten särskilt redovisa vilka insatser myndigheten vidtagit för att öka andelen återbetalare av lån.

Insatser för att öka återbetalningen

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig beståndsdel för att öka återbetalningen. I det arbetet är ett bra bemötande en nyckel för att nå fram med vårt budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin betalning. För att ytterligare utveckla vår förmåga har våra medarbetare under 2020 fått utbildning i att möta kundgrupper från olika kulturer. Vi har även integrerat bemötandefrågor i vår introduktionsutbildning för nya medarbetare. I utbildningen har vi också infört ett stöd om vilka åtgärder som är lämpliga utifrån låntagarens administrativa och ekonomiska förmåga samt låntagarens betalningsvilja.

Enligt kundundersökningen är nio av tio kunder nöjda med vårt bemötande under 2020. Män är något mer nöjda med bemötandet än kvinnor.

Vi har använt våra informationsfilmer i syfte att sprida kunskap om hemutrustningslån och om vikten av att betala tillbaka lånet. Vi informerar om våra filmer vid våra kontakter med handläggare på Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och kommunens flyktingmottagning, som hjälper kunderna med att ansöka om hemutrustningslån. Filmerna finns på flera olika språk. Vi guidar kunder i telefon till filmerna som ligger på csn.se.

För att kunderna ska få rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning är det viktigt att vi har korrekta kontaktuppgifter så att vi når fram med information till kunderna. Vi har under året sett över våra rutiner och utvecklat vårt arbetssätt kring adressefterforskning. Bestämmelserna om personuppgiftsbehandling upphävdes den 1 februari 2020 i förordningen om hemutrustningslån[8] och istället är det dataskyddsförordningen[9] som reglerar behandlingen. Genom ändringen har CSN möjlighet att lagra kontaktuppgifter såsom telefonnummer och e-postadresser till våra kunder vilket underlättar vårt arbete när vi vill komma i kontakt med kunderna. Antalet lån där CSN saknar adress till en eller båda låntagarna var 4 100 under 2020. Det motsvarar 7 procent av hemutrustningslånen.

För att underlätta för våra återbetalningskunder att betala tillbaka sitt hemutrustningslån skickar vi vid behov inbetalningsuppgifter via sms.

Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2020 var det 76 200 låntagare som hade en skuld till CSN. Det är en minskning med 9 300 låntagare jämfört med 2019. Den utestående fordran uppgick 2020 till 1,1 miljarder kronor. Av detta belopp bedöms 0,7 miljarder kronor vara osäkra fordringar[10]. Den totala fordran minskade med 0,2 miljarder kronor jämfört med 2019, vilket beror på att inbetalningarna överstiger utbetalningarna för 2020.

Färre ansökte om hemutrustningslån

CSN betalade under 2020 ut 38,9 miljoner kronor i hemutrustningslån till 2 700 låntagare. Utbetalda lån minskade med 36,6 miljoner kronor.

Under 2020 har 13 800 personer bosatt sig i landets kommuner inom ramen för flyktingmottagandet och har därmed fått

8 Förordning (1990:1361) om lån till hemutrustning för flyktingar och vissa andra utlänningar.

9 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG.

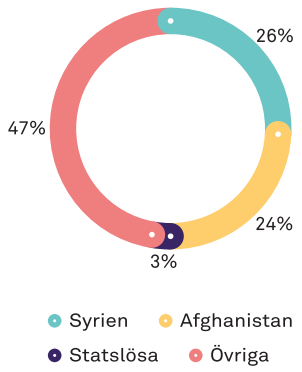
10 För mer information om värderingsprinciper och resultat se avsnitt Redovisningsprinciper.

möjlighet att söka hemutrustningslån. Det är en minskning med 46 procent jämfört med 2019.

Det minskade antalet mottagna flyktingar i Sverige innebar också att färre personer ansökte om och fick hemutrustningslån under året. CSN fick in 2 900 ansökningar under 2020, vilket är en minskning med 2 400 ansökningar jämfört med 2019. Tabell 60 sid 57.

Under 2020 beviljade vi hemutrustningslån till medborgare från 54 olika länder. Av dem kommer 26 procent från Syrien och 24 procent från Afghanistan. Andelen statslösa motsvarar 3 procent.

Låntagare som beviljats hemutrustningslån 2020, nationalitet, andel i procent



Det var fler män än kvinnor som ansökte om och fick hemutrustningslån, vilket främst förklaras av att det är fler män än kvinnor som söker asyl och får uppehållstillstånd i Sverige. Andelen kvinnor som ansökte om och fick hemutrustningslån fortsatte dock att öka jämfört med tidigare år. Tabell 61 sid 57.

Återbetalning

Låntagaren ska börja återbetala sitt hemutrustningslån två år efter utbetalningen, men lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen. Räntan på lånen var 1,74 procent under 2020. Det är möjligt att börja betala lånet frivilligt, innan skyldigheten att betala lånet inträder.

Återbetalningstiden varierar från 1 till 15 år beroende på skuldens storlek. Merparten av låntagarna har en skuld som är mindre än 25 000 kronor. Det finns de som har skulder över 50 000 kronor, vilket främst beror på att stora lån beviljades i början på 1990-talet då lånebeloppen var högre. Vissa låntagare har haft betalningsproblem under lång tid vilket förklarar varför deras skulder inte minskar. Tabell 62 sid 57.

Antalet lån uppgick 2020 till 56 900, vilket är en minskning med 7 400 lån jämfört med 2019. Minskningen beror på att antalet lån som har slutbetalats eller efterskänkts är fler än antalet lån som beviljats under året.

Det totala inbetalda beloppet för 2020 var 195,1 miljoner kronor, vilket är en minskning med 12 procent jämfört med 2019. Minskningen av inbetalningarna förklaras av att antalet lån minskar som en följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste tre åren. Tabell 63 sid 57.

Den 31 december 2020 var det 6 000 lån som ännu inte hade förfallit till betalning. Under 2020 har 9,6 miljoner kronor inbetalats på lån som ännu inte förfallit till betalning.

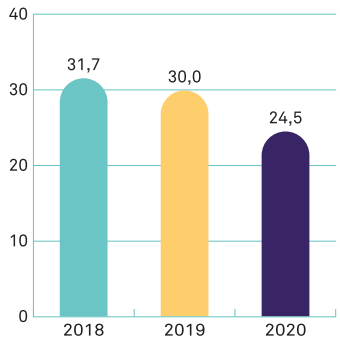
Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med återbetalningen. Under 2020 beviljade CSN anstånd för 9 600 lån, vilket motsvarade 17 procent av det totala antalet hemutrustningslån. Trots att låntagare har fått anstånd med sin betalning för året, väljer 22 procent ändå att betala en mindre summa.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall betalningsförmåga saknas och vi bedömer att låntagaren inte heller på längre sikt kommer att kunna betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Mer än hälften av låntagarna som fick lån efterskänkta under 2020 var i åldern 50-79 år och saknade inkomst. Övriga låntagare fick i huvudsak lånet efterskänkt med hänsyn till dödsfall eller sjukdom och funktionsnedsättning. Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Tabell 64 och tabell 65 sid 58.

Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får någon betalning från en låntagare, kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Om vi inte kan nå någon överenskommelse om betalningsplan med låntagaren, lämnar vi över ärendet till Kronofogden för indrivning. Inbetalningarnas storlek påverkas av antalet lån och i vilken takt vårt kravarbete sker. Under året har vi sagt upp 2 300 lån till omedelbar betalning och ansökt om betalningsföreläggande hos Kronofogden av 1 500 lån. Kravhanteringen har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 24,5 miljoner kronor under 2020. Det är en minskning jämfört med föregående år då 30,0 miljoner kronor inbetalades. Minskningen bedömer vi beror på att antalet lån minskar och att vi ansökt om betalningsföreläggande senare på året under 2020 jämfört med 2019. Under 2020 har vi fortsatt att genomföra utbildningsinsatser inom återbetalning och kravhantering för våra medarbetare. I takt med att antalet ansökningar om hemutrustningslån minskar blir behovet av kompetens inom återbetalning och kravhantering större.

Inbetalningar hemutrustningslån inom kravhantering, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att nio av tio kunder är nöjda med vår service i sin helhet 2020.

Service via telefon och e-brev

Andelen kunder som är nöjda med vår telefonservice uppgick under 2020 till 80 procent, vilket är på samma nivå som 2019. Mest nöjda är kunderna med handläggarens förmåga att ge kunden information via telefon så att hen känner sig trygg med nästa steg i sitt ärende. Tabell 66 sid 58.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 7 minuter och 10 sekunder under 2020, vilket är längre jämfört med föregående år. Under året har vi hållit något längre väntetider för att kunna prioritera vårt uppdrag att säkra återbetalningen. Trots att vi hade en genomsnittlig längre väntetid i telefon är våra kunder mer nöjda med väntetiden under 2020 jämfört med 2019. Under året besvarade vi 86 procent av kundernas samtal jämfört med 87 procent under 2019. Vi har under 2020 permanentat försöket av vår service för kunden att bli uppringd istället för att vänta i telefonkö. Tabell 67 sid 59.

Handläggning

Andelen kunder som upplevde att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet fungerade väl var 75 procent under 2020, vilket var samma nivå som 2019. Av låntagarna anser 82 procent att de får svar och beslut i tid. Tabell 66 sid 58.

Under 2020 beslutades 53 procent av ansökningarna om hemutrustningslån inom två veckor. Motsvarande andel för 2019 var 57 procent. Att andelen beslut inom två veckor minskat under 2020 beror på att andelen ansökningar där vi begärt in fler uppgifter har ökat jämfört med 2019. Vi har fler kunder som ansöker själva istället för genom en lånekontaktperson. Dessa ärenden behöver kompletteras i högre utsträckning, vilket bidrar till den lägre andelen beslut som fattas inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden har dock inte förändrats jämfört med 2019 och var 22 dagar även under 2020. I den totala handläggningstiden ingår både CSN:s handläggningstid och handläggningstiden hos kommuner, Arbetsförmedlingen och Migrationsverkets mottagningsenheter. Tabell 68 och tabell 69 sid 59.

Handläggningstiden för återbetalningsärenden var fortsatt kort under 2020. Andelen ärenden om anstånd och efterskänkning som beslutades inom två veckor var 93 procent. Det är på samma nivå som under 2019. Tabell 69 sid 59.

Kvalitetsuppföljningen visar att 97 procent av besluten under året var korrekta. Det är en minskning jämfört med 2019 då andelen korrekta beslut var 98 procent. De brister som identifierades i de manuella besluten berodde på felaktiga bedömningar eller att uppgifter har registrerats felaktigt. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. Vi hade även fel i ett maskinellt beslut där hänsyn inte togs till alla uppgifter i låntagarens ansökan. Orsaken till felet kommer att utredas och åtgärdas om det bedöms vara återkommande och drabba kunden negativt. Tabell 70 sid 59.

För mer information om kvalitetsuppföljningen, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Överklaganden

Enligt bestämmelserna i förordning (1990:1361) om lån till hemutrustning för flyktingar och vissa andra utlänningar som ändrades den 1 februari 2020, kan beslut om hemutrustningslån numera överklagas till Förvaltningsrätten. CSN har under 2020 fått in 37 överklaganden om hemutrustningslån. Innan ett överklagande skickas vidare till Förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2020 ändrades 22 procent av besluten helt eller delvis. I de fall beslutet ändrades efter omprövning, berodde detta främst på att nya uppgifter hade tillförts ärendet.

Tabell 60

Hemutrustningslån, inkomna och beviljade ansökningar, utbetalda lån, antal och belopp i miljoner kronor

	2020	2019	2018
Inkomna ansökningar	2 889	5 334	9 705
Beviljade ansökningar	2 421	4 543	8 726
varav tilläggslån	276	582	1 501
Utbetalda lån	2 309	4 489	8 314
Utbetalt belopp	38,9	75,4	138,8

Tabell 61

Hemutrustningslån, beviljade ansökningar fördelat på kön, antal låntagare och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare	1 533	1 628	3 161	2 819	3 201	6 020	5 224	6 803	12 027
Andel	48	52	100	47	53	100	43	57	100

Tabell 62

Hemutrustningslån, skuldbelopp, antal och andel i procent

	2020		2019		2018	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1 kr–1 000 kr	1 172	2	1 015	1	828	1
1 001 kr–25 000 kr	41 299	73	46 282	72	50 409	72
25 001 kr–50 000 kr	12 229	21	14 554	23	16 350	23
50 001 kr–	2 195	4	2 408	4	2 605	4
Totalt	56 895	100	64 259	100	70 192	100

Tabell 63

Hemutrustningslån, inbetalt belopp[1], miljoner kronor

	2020	2019	2018
Inbetalt belopp	195,1	222,2	218,8

1 I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 64

Hemutrustningslån, beslut om efterskänkning, antal och belopp

	2020	2019	2018
Antal beslut (bifall och avslag)	1 135	1 175	1 536
Belopp som efterskänkts[1] (mnkr)	25,9	27,6	33,9
Genomsnittligt belopp som efterskänkts, hela lån (kr)	27 227	27 303	28 450
Genomsnittligt belopp som efterskänkts, halva lån (kr)	20 310	21 170	17 203

1 I det efterskänkta beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 65

Hemutrustningslån, beslut om efterskänkning fördelat på kön och typ av beslut, antal

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	658	573	1 231	875	842	1 717	1 135	1 121	2 256
varav med beslut till hälften	267	315	582	358	363	721	514	555	1 069
Avslag	43	48	91	70	59	129	101	89	190

Tabell 66

Kundernas upplevelse av CSN:s service, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	68	80	75	72	77	75	65	64	65
Telefonservice i sin helhet	72	88	80	81	77	79	66	66	66
E-postservice i sin helhet	80	71	75	65	73	70	61	64	63

Tabell 67

Service via telefon, hemutrustningslån, väntetid, antal och andel i procent

	2020	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	35 207	38 301	40 814
Antal besvarade telefonsamtal	30 158	33 373[1]	35 063
Andel besvarade telefonsamtal	86	87	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	7 min. 10 sek.	2 min. 44 sek.	3 min. 48 sek.

1 Uppgiften har korrigerats på grund av att samtal där kunden begärt att bli uppringd inte medräknats i antal besvarade telefonsamtal i årsredovisningen för 2019. Denna service infördes i november 2019.

Tabell 68

Genomsnittlig handläggningstid, hemutrustningslån, antal dagar

	2020	2019	2018
Handläggningstid ansökan om lån	22	22	20
Handläggningstid hos CSN	8	7	8
beslut om lån	7	6	7
beslut om utbetalning av lån	1	1	1
Handläggningstid hos annan myndighet[1]	14	15	12
Handläggningstid ansökan om anstånd och efterskänkning[2]	3	3	3

1 Med annan myndighet menas kommuner, Arbetsförmedlingen och Migrationsverkets mottagningsenheter.

2 Vi har från och med 2020 valt att redovisa handläggningstiden för anstånd och efterskänkning tillsammans. Uppgifterna för tidigare år är justerade.

Tabell 69

Ärenden som beslutats inom två veckor, hemutrustningslån, fördelat på ärendeslag, handläggningstid, andel i procent

	2020	2019	2018
Ansökan om lån	53	57	66
Ansökan om efterskänkning[1]	93	93	93

1 Från och med årsredovisningen för 2020 redovisas ansökningar om anstånd och efterskänkning tillsammans. Uppgifterna för tidigare år är justerade.

Tabell 70

Kvalitet i ärendehanteringen, hemutrustningslån, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019	2018
Hemutrustningslån	97	98	96

Körkortslån

Körkortslån är ett statligt lån för körkortsutbildning behörighet B, som avser personbil och lätt lastbil. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år. Syftet med lånet är att öka möjligheterna för unga och arbetssökande att komma in på arbetsmarknaden.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende körkortslån är gott. Administrationen fungerar väl och vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Kvaliteten i ärendehanteringen är hög.

Om körkortslån

Körkortslån infördes den 1 september 2018 och riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år. Det kan bara beviljas en gång för samma person. Ett beslut om körkortslån är normalt giltigt under ett år från och med beslutsdatum. Den pågående pandemin har på olika sätt försvårat för låntagarna att hinna ta körkort inom den tiden. Därför har giltighetstiden förlängts med ytterligare ett år för beslut fattade under perioden 1 april – 31 december 2019. För att CSN ska kunna betala ut körkortslån måste kundens begäran om utbetalning ha kommit in till CSN under beslutets giltighetstid. Maximalt kan 15 000 kronor beviljas, vilket betalas ut i förskott i form av delutbetalningar om 5 000 kronor. Innan utbetalning gör CSN kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål. Körkortslån får enbart användas för vissa kostnader som uppkommer i samband med utbildning hos en godkänd trafikskola, det vill säga en trafikskola som har tillstånd enligt lag (1998:493) om trafikskolor.

Körkortslån innehåller ingen bidragsdel utan ska betalas tillbaka i sin helhet. De första låntagarna är återbetalningsskyldiga från och med januari 2021. Enligt huvudregeln ska återbetalning ske med 300 kronor per månad.

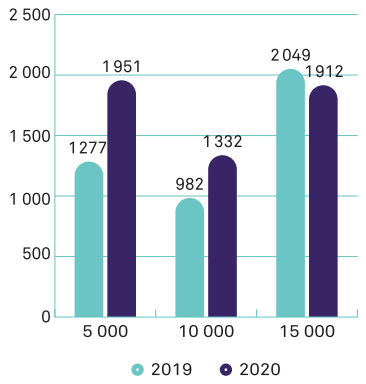
Körkortslånekunderna

Under 2020 ansökte 12 300 personer om lånet. Jämfört med 2019 innebär det en ökning med 1 procent. Det är kvinnor som står för hela ökningen. Trots det ökade intresset bland kvinnor utgör männen 62 procent av de sökande.

Hela 60 procent av ansökningarna avslås. Den vanligaste orsaken till avslag är att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet.

Under 2020 beviljades 6 400 personer körkortslån. Under året har 5 200 personer fått körkortslån utbetalat och av dessa fick 1 900 personer det maximala beloppet utbetalt under året. Totalt betalades 46,0 miljoner kronor ut under 2020. Tabell 71 sid 62.

Körkortslån, personer och utbetalat belopp, antal personer[1]



1 Utbetalningar sker med jämna belopp om 5 000 kronor. Den som fått 15 000 kr utbetalt har fått tre utbetalningar.

CSN:s service till kunderna

Under året har administrationen av körkortslån fungerat väl och CSN har mött efterfrågan från kunderna på ett bra sätt. En undersökning riktad till kunder som beviljats körkortslån visar att nio av tio av de tillfrågade är nöjda med CSN:s service i sin helhet.

Handläggning av ärenden

Under 2020 beslutades 67 procent av ansökningarna inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 7 dagar, vilket är två dagar kortare jämfört med 2019. Tabell 72 sid 62.

Den kortare handläggningstiden förklaras av förbättringar av handläggningssystemet som genomfördes 2019, vilket ökade den maskinella hanteringen. Under 2020 beslutades 89 procent av ansökningarna maskinellt. Före systemförändringen beslutades 61 procent av ansökningarna maskinellt.

Service via telefon och e-brev

Under 2020 ringde kunderna 6 400 samtal till CSN med frågor om körkortslån. Av dessa besvarades 97 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 2 minuter och 9 sekunder. Tabell 73 sid 62.

Under året inkom och besvarades 1 800 e-brev. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag.

Kvalitet i beslut

Resultatet från årets kvalitetsuppföljning är gott. Liksom föregående år hittades inte några fel i de ärenden som följdes upp. Tabell 74 sid 62.

Läs om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Överklaganden

En sökande som inte är nöjd med CSN:s beslut om körkortslån kan överklaga till allmän förvaltningsdomstol. Under 2020 överklagades 22 beslut om körkortslån. De vanligaste orsakerna till överklaganden är att kunderna inte har beviljats körkortslån eller inte har beviljats förlängning av körkortslånet, det vill säga förlängning av den tid under vilken de kan begära utbetalning av körkortslån.

Under 2020 har 40 ärenden avgjorts i förvaltningsrätten. Inte i något fall har förvaltningsrätten ändrat CSN:s bedömning. Att fler ärenden har avgjorts i förvaltningsrätten under 2020 än antal som har överklagats beror på viss tidsmässig eftersläpning när det gäller avgöranden av ärenden som överklagades 2019.

Låntagare med körkortslån

Per den 31 december 2020 hade 11 900 låntagare en skuld till CSN. Den utestående fordran 2020 uppgick till 121,8 miljoner kronor. Tabell 71 sid 62.

De första låntagarna är återbetalningsskyldiga från och med januari 2021. Totalt gäller det 5 100 personer. Det finns låntagare som har betalat tillbaka körkortslån till CSN trots att de ännu inte varit återbetalningsskyldiga. Under 2020 var det sammanlagt inbetalda beloppet 2,1 miljoner kronor.

Tabell 71

Kunder med körkortslån och belopp, antal personer fördelat på kön, belopp i miljoner kronor

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande	4 640	7 695	12 335	4 438	7 820	12 258	3 048	5 787	8 835
Antal med bifallsbeslut	2 583	3 849	6 432	2 582	4 443	7 075	1 891	3 855	5 746
Antal med utbetalt belopp	2 084	3 111	5 195	1 553	2 757	4 310	754	1 718	2 472
Utbetalat belopp	18,4	27,5	46,0	21,1	37,5	58,6	5,3	12,1	17,5
Antal låntagare	4 327	7 537	11 864	2 643	5 043	7 686	753	1 715	2 468
Utestående fordran[1]			121,8			76,2			17,5

1 Utestående fordran går inte att redovisa fördelat på kön

Tabell 72

Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, körkortslån, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar

	2020			2019		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	68	66	67	63	63	63
Genomsnittlig handläggningstid	7	7	7	9	9	9

Tabell 73

Service via telefon[1], körkortslån, väntetid, antal och andel i procent

	2020	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	6 358	8 582	7 280
Antal besvarade telefonsamtal	6 142	8 197	6 917
Andel besvarade telefonsamtal	97	96	95
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 9 sek.	1 min. 51 sek.	1 min. 33 sek.

1 Samtal till specialköer och partneringångar har lagts till i statistiken 2020.
Uppgifterna för 2018-2019 har därför tagits fram på nytt.

Tabell 74

Kvalitet i ärendehanteringen, andel korrekta beslut i procent

	2020	2019
	Totalt	Totalt
Körkortslån	100	100

Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN arbetar med att säkra korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Arbetet bidrar till en hög tilltro till studiestödssystemet, körkortslånet och hemutrustningslånet. Kundernas vilja att göra rätt för sig är en utgångspunkt i vårt arbete. Det ska vara lätt att göra rätt, men också att förstå sina skyldigheter och konsekvenser av att göra fel. De kunder som inte vill göra rätt för sig hittar vi i effektiva kontroller.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i hög utsträckning säkerställer korrekta utbetalningar och bidrar till att motverka bidragsbrott. Vi arbetar strategiskt och systematiskt för att minska felaktiga utbetalningar och har en god förmåga att upptäcka misstänkta bidragsbrott och andra brott.

CSN motverkar felaktiga utbetalningar och förhindrar brott

Alla utbetalningar av studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån där för mycket eller för lite har utbetalats, eller i sin helhet betalats ut fel i förhållande till regelverket, utgör felaktiga utbetalningar. En felaktig utbetalning av studiestöd kan leda till ett beslut om återkrav. Felaktigt utbetalat studiemedel eller studiestartsstöd kan under vissa förutsättningar också räknas av mot kommande utbetalningar. Då regleras skulden genom att kommande utbetalningar blir mindre.

Om personen som mottagit en felaktig utbetalning bedöms ha varit i god tro när utbetalningen skedde, får personen enligt regelverket behålla utbetalningen. De beviljade studiestödveckorna och beloppen betraktas då som förbrukade och eventuella lån ska betalas tillbaka inom ramen för den vanliga återbetalningen.

När det gäller hemutrustningslån och körkortslån finns ingen möjlighet att fatta beslut om återkrav. CSN kan dock i vissa situationer säga upp hela lånet till omedelbar betalning.

CSN gör det lätt för kunderna att lämna korrekta uppgifter i ansökan och de flesta av våra kunder tycker både det är lätt att ansöka om till exempel studiemedel och gör rätt när de ansöker.

Vi effektiviserar löpande våra arbetssätt och utvecklar vårt kontrollarbete för att upptäcka och hantera de fel som uppstår. På myndigheten skapar vi goda förutsättningar för våra medarbetare att handlägga ärenden korrekt vilket också motverkar felaktiga utbetalningar.

CSN utför kontroller av studerandes uppgifter i samband med ansökan om studiestöd, under studietiden och i efterhand. Vi gör kontroller både utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet samt från andra myndigheter och aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartner är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

När låntagare ansöker om körkortslån kontrolleras uppgifterna i ansökan och före utbetalning gör CSN kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål. Vi gör också kontroller i samband med ansökan av hemutrustningslån. Ett högt förtroende för myndigheten är centralt för att främja kundernas vilja att göra rätt för sig. CSN är en myndighet som har ett högt förtroende hos våra kunder. Nio av tio kunder med studiehjälp eller studiemedel har förtroende för CSN som myndighet. Av kunderna med hemutrustningslån har åtta av tio förtroende för oss.

Samverkan mot missbruk av välfärdsmedel

Genom analys och samverkan med andra myndigheter förbättrar vi vår egen kontrollverksamhet och hantering av misstänkta bidragsbrott, samt bidrar till att förbättra andra myndigheters verksamheter.

CSN deltar i initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen (MUR). Syftet med initiativet är att stärka det myndighetsövergripande arbetet mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemet. Ett exempel är att CSN tillsammans med Skatteverket och Kronofogden tar fram aktiviteter för att påverka ungas attityder och normer kring missbruk av välfärdsmedel. Aktiviteterna ska ge unga kunskaper om och förståelse för hur välfärdssystemet fungerar och är uppbyggt. En förväntad effekt är ett högre förtroende för välfärdssamhället och att viljan att göra rätt för sig ökar.

Ett annat exempel på en aktivitet är ett stödmaterial som Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen,

Skatteverket och CSN tar fram för att stärka myndigheters förmåga när det gäller att lämna underrättelser till varandra med stöd av lag (2008:206) om underrättelseskyldighet.

Återkraven minskade

Återkrav och avräkningar av studiestöd uppgick under 2020 till totalt 627,6 miljoner kronor. Det är 7,6 miljoner kronor mer än föregående år. De felaktiga utbetalningarna av studiemedel uppgick till 601,4 miljoner kronor och 20,4 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Inom studiestartsstödet utbetalades 5,8 miljoner kronor felaktigt under året.

Återkrav och avräkningar av studiemedel ökade med 16,0 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det förklaras av större återkrav med anledning av avbrott från studierna och minskad studieomfattning. Antalet personer med återkrav och avräkning av studiemedel minskade dock från 55 600 personer 2019 till 55 100 personer 2020.

Återkrav av studiehjälp minskade med 7,3 miljoner kronor, trots att kundgruppen ökade i omfattning. Den vanligaste orsaken till återkrav av studiehjälp är ogiltig frånvaro. Minskningen beror på att gymnasieskolorna med anledning av pandemin gick över till distansundervisning under våren för att begränsa smittspridningen. I samband med detta minskade antalet elever som rapporterades för ogiltig frånvaro jämfört med tidigare år. Det behöver dock inte betyda att fler elever deltagit aktivt i undervisningen.

När det gäller studiestartsstöd återkrävdes och avräknades 1,1 miljoner kronor mindre än föregående år. En förklaring till detta är att antalet studerande med studiestartsstöd minskat.

Sammantaget återkrävdes eller avräknades 1,5 procent av allt studiestöd som betalades ut 2020, vilket är 0,2 procentenheter mindre än 2019. Tabell 75 sid 65.

Studerande som får återkrav av felaktigt utbetalt studiestöd betalar tillbaka merparten av beloppet. Av de belopp som återkrävdes under 2018 hade 93 procent betalats tillbaka vid utgången av 2020. Tabell 76 sid 65.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män när det gäller felaktiga utbetalningar av studiestöd. Fler kvinnor än män studerar med studiemedel, vilket förklarar varför fler kvinnor än män får beslut om återkrav och avräkning. Däremot är andelen felaktiga utbetalningar högre bland män än bland kvinnor. Skillnaden är relativt liten när det gäller studiemedel för studier i Sverige. För studier utomlands är skillnaden större. Det beror på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor. Skillnaderna mellan män och kvinnors genomsnittliga återkrav för utlandsstudier har dock minskat sedan föregående år.

När det gäller studiestartsstöd finns det också skillnader mellan kvinnor och män. Fler kvinnor än män får återkrav, men det beror på att fler kvinnor än män får studiestartsstöd. En större andel av beloppet utbetalat till män blir föremål för återkrav och avräkning vilket beror på att mäns återkrav vid avbrott av studier är större än kvinnors.

En förklaring till att andelen felaktiga utbetalningar till män är högre än till kvinnor är att män i lägre grad meddelar ändrade förhållanden i tid till CSN. Detta leder till större felaktiga utbetalningar och därmed till att högre belopp återkrävs.

Även för studiehjälp finns det skillnader mellan kvinnor och män när det gäller hur många som får återkrav av felaktigt utbetalt studiestöd. Fler män än kvinnor får beslut om återkrav, vilket beror på att det är vanligare att män rapporteras för ogiltig frånvaro. Det genomsnittliga återkrävda beloppet är något högre för män än för kvinnor eftersom män i högre utsträckning, utöver studiebidrag, även uppbär extra tillägg och lärlingsersättning.

Läs mer om återkrav i avsnitten Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, Studiemedel och Studiestartsstöd.

Färre polisanmälningar av misstänkta bidragsbrott

Ett bidragsbrott innebär att en person själv har orsakat en felaktig utbetalning eller fara för felaktig utbetalning genom att lämna en oriktig uppgift eller inte meddela ändringar till CSN. För att handlingen ska vara brottslig måste den ha skett med uppsåt eller med grov oaktsamhet.

På CSN arbetar vi systematiskt med att anmäla misstänkta bidragsbrott och följer upp hur våra ärenden hanteras av polis- och åklagarmyndigheten samt domstolar. Under 2020 anmälde CSN 575 personer för bidragsbrott, vilket är något färre personer än föregående år. I 24 av de polisanmälda bidragsbrotten förekom förfalskade dokument. Flertalet förfalskningar avsåg ärenden rörande utlandsstudier. Tabell 77 sid 65.

Minskningen av antalet polisanmälda bidragsbrott förklaras av att vi periodvis under covid-19-pandemin, i enlighet med vår kontinuitetsplan, har prioriterat handläggning av ansökningar om stöd högre än arbetet med polisanmälningar. Läs mer om vår hantering av pandemin i avsnittet Hanteringen av covid-19-pandemin.

Vi har också polisanmält 16 urkundsförfalskningar under 2020. En urkundsförfalskning vid en ansökan om studiemedel kan betraktas som försök till bidragsbrott, som upptäckts innan några pengar betalats ut och innan det funnits någon konkret fara för felaktig utbetalning.

Under 2020 inkom 1 006 beslut från polis och åklagare till CSN. I 56 fall hade åtal väckts och i 14 fall hade strafföreläggande beslutats. I resterande 936 fall ledde inte anmälningarna till åtal. Vi har också tagit del av 54 domar i åtal rörande bidragsbrott eller andra brott. I 48 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Män är överrepresenterade i CSN:s polisanmälningar, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen generellt ser ut när det gäller misstankar om brott. Under 2020 avsåg sex av tio polisanmälningar om bidragsbrott mot studiestödssystemet män, trots att bara fyra av tio av de studerande med studiemedel är män. En bidragande faktor är att återkraven är högre för män, och att CSN vid polisanmälan prioriterar ärenden med höga belopp.

Tabell 75

Upptäckt felaktig utbetalning återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav och avräkning	329,8	297,8	627,6	334,3	285,7	620,0	313,2	264,8	578,0
studiemedel för studier i Sverige	304,2	265,0	569,3	308,7	247,7	556,4	288,1	226,5	514,6
studiemedel för studier utomlands	15,1	17,0	32,2	12,5	16,6	29,0	14,9	21,9	36,8
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	7,1	13,3	20,4	9,8	17,8	27,7	8,2	14,4	22,5
studiestartsstöd	3,4	2,5	5,8	3,4	3,5	6,9	2,1	2,0	4,0
Andel återkrav och avräkningar av utbetalt belopp	1,4	1,7	1,5	1,6	1,8	1,7	1,6	1,9	1,7
studiemedel för studier i Sverige	1,5	1,8	1,6	1,7	2,0	1,8	1,8	2,1	1,9
studiemedel för studier utomlands	1,2	1,9	1,5	0,8	1,5	1,1	1,0	2,0	1,4
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,3	0,6	0,5	0,5	0,8	0,6	0,4	0,7	0,6
studiestartsstöd	1,8	3,0	2,1	1,9	2,9	2,3	1,5	2,0	1,7

Tabell 76

Slutbetalda återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Andel slutbetalda återkravsskulder tre år efter beslutsåret	94	92	93	93	91	92	93	91	92

Tabell 77

Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal polisanmälningar	214	377	591	323	374	735	159	417	576
bidragsbrott	210	365	575	316	360	714	153	378	531
urkundsförfalskning	4	12	16	7	14	21	6	39	45
Belopp	11,1	18,5	29,7	15,0	17,7	35,0	10,6	26,0	36,7
fara[1]	0,5	2,3	2,8	0,4	0,5	0,9	0,5	2,2	2,7
utbetalt	10,7	16,2	26,9	14,6	17,2	34,1	10,2	23,8	34,0

1 Med fara menas att beloppet har stått under risk att betalas ut felaktigt men att utbetalningen har kunnat förhindras.

Kunskap om studiestödet

CSN har i uppgift att ta fram kunskap om studiestödet och de studerandes sociala och ekonomiska situation. Det gör vi genom att ta fram och publicera analyser om studiestödet och dess effekter. Vi publicerar också officiell statistik via vår statistikdatabas på vår webbplats. Utöver att analysera studiestödet tar vi också fram kunskap om hemutrustningslån och körkortslån.

Samlad bedömning

CSN bedömer att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2020 tagit fram officiell statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av utökad information i statistikdatabasen på csn.se samt genom rapporter och artiklar.

Studiestödsstatistik

Enligt förordning (2017:1114) med instruktion för CSN ska vi ta fram studiestödsstatistik. Denna publiceras i statistikdatabasen på vår webbplats och ingår i den officiella statistiken inom området studiestöd.

Officiell statistik om utbetalning och beviljning innehåller uppgifter om studerande med studiestöd och om tilldelning av studiestöd. Statistiken publiceras tre gånger per år – statistik fördelad på kalenderår i februari och statistik fördelad på läsår i juli och september. Officiell statistik om skulder och inbetalning innehåller uppgifter om lån, låntagare och återbetalning av lån, samt uppgifter om återkrav. Statistiken publiceras i februari och avser kalenderår. Den officiella statistiken publiceras i tabellform i CSN:s statistikdatabas.

CSN redovisar också statistik över studiestödsutnyttjandet i augusti varje år samt följer och analyserar studiestödets utveckling och effekter för att öka kunskapen om hur studiestödet har utvecklats i förhållande till målen, vilket publiceras i april varje år.[11]

Särskilda uppdrag

Det är vanligt att regeringen ger CSN särskilda analysuppdrag i det årliga regleringsbrevet. Under 2020 hade vi fyra särskilda uppdrag som återrapporterats i form av publicerade rapporter. En samlad rapportförteckning finns i Bilaga – publicerade rapporter. Samtliga publikationer finns även tillgängliga på csn.se.

Studerandes hälsa 2020

Under 2020 har CSN analyserat de studerandes psykiska hälsa. En enkät skickades ut till studerande med studiemedel under höstterminen 2020, där de studerande fick svara på frågor om det allmänna hälsotillståndet, upplevelsen av hälsobesvär och utvecklingen av hälsan sedan de började studera.

Resultaten visar att majoriteten av de studerande upplever att deras allmänna hälsotillstånd är mycket bra eller bra. Andelen som svarar att de mår bra eller mycket bra har dock minskat jämfört med 2017 års undersökning. Det kan sannolikt förklaras av att de som studerar under höstterminen 2020 gör det under en pågående pandemi, vilket kan påverka hälsotillståndet.

Studerande män gör en mer positiv bedömning av sin hälsa än studerande kvinnor. Högst andel studerande som mår mycket bra eller bra finns på komvux, medan studerande på högskola eller universitet mår något sämre. Av de studerande är det ungefär lika stora andelar av studiemedelstagarna som tycker att de mår bättre, likadant respektive sämre, jämfört med hur de mådde innan de började studera. Av de studerande bedömer 34 procent att de mår likadant, 32 procent anger att de mår bättre och 34 procent att de mår sämre.

Studiestartsstöd 2019

Studiestartsstödet infördes den 1 juli 2017. CSN har på regeringens uppdrag följt upp utvecklingen till och med 2019. Resultatet visar att antalet studerande med studiestartsstöd ökar, trots att budgeten för stödet har minskat. Ungefär hälften av dem som studerar med studiestartsstöd hade inte börjat studera utan detta stöd.

11 Se exempelvis Studiestödet 2019.

Högre bidraget för kompletterande pedagogisk utbildning

Denna rapport visar att ungefär en fjärdedel av dem som läser kompletterande pedagogisk utbildning (KPU) med studiemedel inte hade börjat studera utan det högre bidraget. Under andra halvåret 2019 studerade knappt 1 000 personer med det högre bidraget för KPU. Det är en ökning med cirka 700 studerande per halvår sedan stödet breddades den 1 juli 2018.

Det högre bidraget till studerande från introduktionsprogram

CSN har följt upp satsningen på att ge högre bidraget till studerande från introduktionsprogram. Det första halvåret fick 3 200 studerande från introduktionsprogram det högre bidraget utbetalt. Ett år senare hade siffran mer än fördubblats. Av de studerande från introduktionsprogram med högre bidrag är merparten 20 eller 21 år och 80 procent är män. Samtidigt som det högre bidraget infördes den 1 juli 2018 tillkom den nya gymnasielagen. Den medförde att det tillkom en stor studerandegrupp, där många motiverats till studier av möjligheten att få förlängt uppehållstillstånd.

Övriga rapporter

För att följa och analysera de studerandes sociala och ekonomiska situation och säkerställa att myndigheten har god kunskap om studiestödet genomför vi egna analyser inom prioriterade områden. Under 2020 har vi publicerat sex sådana analyser.

Det livslånga lärandet och studiestödet

Är det fler nu än tidigare som studerar i äldre år och hur ska studiestödet utformas för dem som är äldre? Det är några av de frågor som tas upp i rapporten och i artikeln ”Det livslånga lärandet och studiestödet”. Och ja, det är fler äldre nu än tidigare som studerar med studiestöd. Men majoriteten av dem studerar utan att ansöka om studiemedel. Under 2018 studerade 128 100 personer som var 40 år eller äldre. Av dessa var 71 procent kvinnor och 29 procent var män. Antalet har ökat sedan 2014 och ökningen var störst på folkhögskolor och inom yrkeshögskolan. Av de studerande hade 36 000 personer, eller motsvarande 28 procent, studiestöd.

Skillnader mellan kvinnor och män i nyttjandet av studiestöd och återbetalning av studielån

Det finns stora könsskillnader både i hur studiestödet nyttjas och hur det återbetalas. Denna rapport är en sammanställning av de könsskillnader som framkommit i våra tidigare analyser. Det är till exempel fler kvinnor än män som studerar med studiemedel, men det är vanligare att män tar studielån. Samtidigt betalar kvinnor tillbaka sina studielån i högre grad än män. Det är även mindre vanligt att kvinnor får krav överförda till Kronofogden, trots att män generellt har högre inkomster.

Att nå taket för studiestödet - vilka använder alla veckor med studiemedel på eftergymnasial nivå?

CSN har undersökt den grupp studerande som når studiemedlens maxgräns på 240 studieveckor för eftergymnasiala studier. Urvalsåret för studien är 2014, och detta år nådde 4 861 personer taket för studiestödet. Det utgör 1,3 procent av alla studerande på eftergymnasial nivå år 2014.

Gruppen som når taket för studiestöd är förhållandevis ung, hälften är under 29 år. Flertalet har svensk bakgrund. Merparten har också läst på långa utbildningar. Omkring var tionde som når taket för studiestödet fortsätter att studera någon tid efter att studieveckorna tagit slut. Den vanligaste inkomstkällan i detta fall är via anställning eller egen näringsverksamhet.

Högskolestudier – intresse, planer och finansiering

CSN har tillsammans med Universitets- och högskolerådet (UHR) och Universitetskanslersämbetet (UKÄ) gjort en enkätundersökning som riktade sig till ungdomar som läste sitt tredje år på gymnasiet. Av ungdomarna svarade 61 procent att de planerar att studera vidare vid universitet eller högskola inom tre år. Bland de elever som tog gymnasieexamen läsåret 2015/2016 var det 46 procent som faktiskt började läsa på högskolan inom tre år.

Intresset för att studera på högskolan skiljer sig mellan olika ungdomsgrupper. Män som är födda i Sverige, de som har lägre utbildade föräldrar och de som läser på yrkesprogram visar överlag minst studieintresse. Störst intresse för högskolestudier har utrikes födda kvinnor, de som har högre utbildade föräldrar och de som läser på högskoleförberedande program. Skillnader i studieintresse mellan dessa grupper kan bidra till en snedrekrytering till högskolan.

Den myndighetsgemensamma rapporten visar också att många ungdomar har bristande kunskaper om studiemedelssystemet och att det i en del fall tycks finnas ett samband mellan kunskaperna om studiemedel och planerna att studera vidare vid universitet och högskola.

Vilka studerar utan studiemedel?

I denna rapport tittar vi närmare på vad som kännetecknar studerande som studerar utan studiemedel inom utbildningsformerna högskola, universitet, yrkeshögskola, komvux och folkhögskola. Oavsett skolform är det tydligt att deltidsstudier och distansstudier förhållandevis ofta bedrivs utan studiemedel. Det är även tydligt att ålder påverkar andelen som studerar utan studiemedel. Om den studerande har svensk eller utländsk bakgrund påverkar också benägenheten att studera utan studiemedel. Hur man finansierar sina studier varierar också inom olika skolformer.

Etablering efter komvux - Studiestödets betydelse

Komvux har en viktig roll i det svenska utbildningssystemet och är för många en väg att ta sig ut i arbetslivet. Studiestödets syfte är att möjliggöra studierna. I denna rapport undersöker vi samband mellan studiefinansieringen och studerandes etablering på arbetsmarknaden efter komvux. Nästan hälften (47 procent) av personerna i studien var etablerade på arbetsmarknaden år 2018, två år efter sina studier på komvux. De med studiemedel var etable-

rade i något högre grad än de som studerade utan studiemedel. De som studerade utan studiemedel gick däremot i något högre grad vidare till högskolestudier efter komvux.

Publicerade artiklar

Vem tar körkort med körkortslån?

Körkortslånet introducerades den 1 september 2018. Lånet syftar till att underlätta för arbetslösa att ta körkort, något som i sin tur förväntas förbättra deras position på arbetsmarknaden. För att få en bild av vilka som använt körkortslånet under det första året har CSN genomfört en enkätundersökning. Enkäten riktades till samtliga låntagare som beviljats körkortslån och fått minst en utbetalning mellan september 2018 och september 2019. När undersökningen genomfördes hade fyra av tio låntagare hunnit ta körkort. Beviljandet av körkortslån sträcker sig ett år fram i tiden, vilket innebär att många deltagare i enkätundersökningen hade ytterligare tid på sig för att ta körkortet när enkäten besvarades. Körkortslånet nyttjades oftare av män än av kvinnor och personer födda utanför Europa var i klar majoritet bland dem som tog körkort med körkortslån under det första året.

Vilka utlandsstuderande tar merkostnadslån?

Den som studerar utomlands kan, utöver studiebidrag och studielån, söka så kallade merkostnadslån. Alla som studerar utomlands väljer dock inte att ansöka om merkostnadslån. CSN har undersökt vilka utlandsstuderande som tar merkostnadslån.

Sju av tio free-movers som studerade utomlands på eftergymnasial nivå under läsåret 2016/17 tog merkostnadslån. Resultatet visar att andelen studerande som tog merkostnadslån var högst i länder där många studerar vid utbildningar med höga undervisningsavgifter. Efter Australien använde högst andel studerande merkostnadslån i länder i östra Europa, där det är vanligt att studera vid läkarprogram. Äldre använde merkostnadslån i högre utsträckning än yngre. Män och kvinnor använde merkostnadslån i ungefär samma utsträckning.

Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag och den följer förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

De olika lånetyper som förekommer här är i huvudsak följande:

- med 'studiemedel' menas lån beviljade före den 1 januari 1989
- med 'studielån' menas lån beviljade mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001
- med 'annuitetslån' menas lån beviljade efter den 30 juni 2001
- med 'hemutrustningslån' menas lån till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd
- med 'körkortslån' menas lån till arbetslösa personer som uppfyller vissa villkor.

Anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ett anskaffningsvärde på 25 000 kronor eller högre och en ekonomisk livslängd på tre år eller längre definierar CSN som anläggningstillgångar. Även objekt som är en fungerande enhet och vars sammanlagda anskaffningsvärde uppgår till 25 000 kronor eller högre klassificeras som anläggningstillgångar. Beloppet är cirka ett halvt prisbasbelopp och justeras vart femte år.

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

Möbler och inventarier	7 år
Kontorsmaskiner	5 år
Datorer och kringutrustning	5 år
Förbättringsutgifter på annans fastighet	7 år

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärdet med avdrag för ackumulerade avskrivningar enligt plan.

Immateriella anläggningstillgångar

CSN redovisar en immateriell anläggningstillgång om det är sannolikt att de framtida ekonomiska fördelarna eller den servicepotential som förknippas med innehavet kommer att tillföras myndigheten och att tillgångens anskaffningsvärde kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. CSN betraktar egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem samt köpta dataprogram och licenser som immateriella anläggningstillgångar.

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem	5 el. 10 år
Köpta dataprogram och licenser	5 el. 10 år

Utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. CSN tillämpar en beloppsgräns på 1 miljon kronor för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella anläggningstillgångar. Utveckling av CSN:s dataprogram och verksamhetssystem delas in i fyra steg: förstudie, förbereda, genomförande och avslut. Endast utgifter från genomföra och framåt aktiveras då förstudie och förbereda tillhör forskningsfasen. Aktivering sker när tillgången tas i drift och då påbörjas avskrivningen. CSN tillämpar en avskrivningstid om 5 eller 10 år för egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem samt 5 eller 10 år för köpta dataprogram och licenser. Den längre avskrivningstiden motiveras av att regelverket för studielånen är stabilt och att tillgångarna bedöms vara långsiktigt hållbara och stabila över tiden.

Immateriella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde med avdrag för ackumulerade avskrivningar enligt plan och nedskrivningar.

Övriga upplysningar

Beloppsgränsen för periodisering av kostnader i den administrativa verksamheten är 50 000 kronor.

Från och med 1 september 2018 administrerar CSN lånetypen körkortslån. CSN har inte färdigställt maskinellt stöd för återbetalning och kan därför inte lämna någon information om återstående löptider för körkortslånet. Reserveringar för låneförluster för körkortslån görs med 20 procent av det utlånade beloppet.

Avvikelser

CSN:s resultaträkning avviker från ESV:s föreskrivna uppställningsform. Det beror på att låneverksamheten inte låter sig beskrivas i detta standardschema.

Redovisning av CSN:s låneverksamhet

CSN administrerar flera olika lånetyper som är helt skilda när det gäller finansiering och redovisning. Lånen kan delas in i två kategorier: lån som är finansierade hos Riksgälden och lån som ursprungligen har finansierats eller finansieras via statsbudgeten.

I tabell 78 sid 77 framgår de olika lånens storlek exklusive administrativa avgifter.

Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras i balansräkningen av studielån och annuitetslån samt uppsagda studielån och annuitetslån. CSN finansierar utlåning via upplåning hos Riksgälden. De räntor CSN påför låntagarna och som är obetalda vid årsskiftet kapitaliseras och lånas upp hos Riksgälden. Sedan 2014 har CSN gjort avsättning till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Under 2020 har avsättning gjorts med 5,9 procent på utlånade medel. Avsättningen finansieras med anslagsmedel. Förluster på

utlåning före 2014 finansieras med anslag det år då kostnaden uppkommer och avsätts också till kreditreserven. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid avskrivningar minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven.

Den ränta på studielån som tas ut från låntagarna motsvarar cirka 70 procent av den ränta som Riksgälden debiterar CSN. Skillnaden motsvarar alltså låntagarens normala ränteavdrag vid inkomstbeskattningen. Inbetalda räntor från låntagarna och upplånade kapitaliserade räntor förs till ett servicekonto i Riksgälden. Till kontot förs även anslagsmedel motsvarande cirka 30 procent av räntefakturan från Riksgälden. Dessa medel på servicekontot används för att betala räntefakturor på CSN:s lån hos Riksgälden.

Övriga lån

Övriga lån som motsvaras av statskapital är studiemedel, äldre lån, hemutrustningslån och körkortslån. CSN finansierar utlåning av hemutrustningslån och körkortslån genom anslagsmedel. För lånetypen studiemedel görs varje kalenderår en uppindexering eller nedskrivning som baseras på konsumentprisindex. Detta påverkar inte statsbudgeten utan resulterar endast i att CSN:s statskapital skrivs upp eller ned. För äldre lån, hemutrustningslån och körkortslån redovisas obetalda räntor vid årsskiftet som räntefordringar, vilket därmed ökar statskapitalet.

Samtliga amorteringar från låntagare som gäller övriga lån återredovisar CSN mot statsbudgeten via inkomsttitlar. Amorteringar och avskrivningar av dessa lån minskar statskapitalet.

Värderingsprinciper för utlåning och övriga fordringar i balansräkningen

CSN värderar samtliga lånefordringar, administrativa avgifter, återkrav och skadestånd med avdrag för reserveringar på grund av förväntade framtida förluster.

Studielån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för

lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav och uppsagda lån av de tre lånetyperna. Modellen omfattar även återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning. Inga förändringar har gjorts i modellen under 2020.

Individuell beräkning

Beräkningen görs med hänsyn till bland annat skuld, betalning och inkomst för varje låntagare. De förväntade framtida förlusterna är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör.

Beräkningen görs utifrån tre värderingsprinciper:

- reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar
- reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning
- reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall.

Den första värderingsprincipen utgår från individens dokumenterade bristande betalningsbenägenhet när inga eller små betalningar har gjorts till CSN under de senaste åren.

Den andra värderingsprincipen bedömer betalningsförmågan hos de låntagare som har avslutat sina studier och är återbetalningsskyldiga. Principen bygger på en bedömning av låntagarens möjligheter att betala tillbaka lånet utifrån låntagarens ekonomiska förutsättningar och skuldens storlek. I bedömningen tas hänsyn till de trygghetsregler som finns inbyggda i regelverket, exempelvis nedsättningsregler, samt att årsbeloppen för lånetypen studielån är 4 procent av inkomsten. Låntagare med studielån och studiemedel kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder och låntagare med annuitetslån kan få sin skuld avskriven vid 68 års ålder.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade dödsfall har visat att avskrivningarna skattas för lågt om beräkningarna utgår helt från SCB:s värden. För män från 56 års ålder justeras därför SCB:s risktal upp för att beräkningarna ska bli mer rättvisande.

Beräkningsförutsättningar

Inkomst

För att uppskatta hur återbetalarnas framtida inkomster kommer att utvecklas använder CSN skattade inkomstkurvor som baseras på låntagarnas inkomster efter justering. Inkomstunderlaget justeras så att låntagarnas inkomstkurvor överensstämmer med befolkningens. Kurvorna har tagits fram genom en statistisk metod med ålder, kön, utbildningsnivå och arbetslivserfarenhet som förklarande variabler och inkomstuppgift som beroende variabel. Inkomstkurvorna används för att simulera återbetalarnas framtida inkomster. Detta möjliggör att även de personer som fortfarande befinner sig i studier och därför ännu inte har någon inkomst kan få en simulerad framtida inkomst.

För lånetypen studielån baseras återbetalningen på 4 procent av inkomsten för dem som är bosatta i Sverige. För låntagare bosatta utomlands debiteras 5 procent av kvarstående skuld, dock lägst 15 procent av prisbasbeloppet.

För lånetypen annuitetslån gör CSN beräkningar utifrån trygghetsregeln att årsbeloppen kan sättas ned till 5 procent av inkomsten till och med 49 års ålder och till 7 procent från och med 50 års ålder. Denna princip används även för bosatta utomlands som är återbetalningsskyldiga för annuitetslån.

Tillväxt

CSN tar, genom en skattad inkomstkurva, hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,7 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens inkomstutveckling utvärderas vartannat år. Efter utvärdering 2019 har den generella tillväxttakten sänkts från 2,9 procent till 2,7 procent.

Ränta

Räntan på studielån fastställs av regeringen efter beräkning av Riksgälden. Den beräknas på ett genomsnitt av de senaste tre årens räntekostnader för den statliga upplåningen.

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller i dag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för studielån under de senaste sex åren, inklusive året efter bokföringsåret. Genomsnittsräntan 2020 är 0,24 procent.

Generell beräkning

Den individuella beräkningen för varje låntagare kompletteras med en generell beräkning av avskrivningar på grund av behörighetsgivande studier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl. Den generella beräkningen utgår från de senaste årens utfall.

Den individuella beräkningen för varje låntagare kompletteras också med en generell reservering för låneförluster avseende de låntagare som fortfarande befinner sig i studier eller har varit återbetalningsskyldig kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid 68 års ålder förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

I den generella beräkningen ingår också reserveringar för låneförluster för avskrivning till följd av covid-19-pandemin. Regeringen har beslutat att studielån som tagits emot vid extraordinära händelser i fredstid under vissa förutsättningar helt eller delvis ska skrivas av. Utbrottet av covid-19-pandemin är en sådan extraordinär händelse i fredstid som den studerande inte själv kan råda över och som påverkat den studerandes möjligheter att studera. Om utbildningsanordnare ställt in utbildning som omfattar minst 50 procent under minst en kalendervecka ska låntagare få avskrivning av studielån för den aktuella

perioden. Reserveringar för låneförluster har gjorts med 70 miljoner kronor för avskrivningar i enlighet med 7 § förordningen (2020:201) om studiestöd vid spridning av viss smitta. Dessa avskrivningar förväntas ske under 2021. Det är per balansdagen okänt hur många och vilka låntagare som haft inställda studier och under hur lång period studierna har varit inställda. Beräkningen av reservationsbeloppet är därmed osäker.

I den generella beräkningen ingår också reserveringar för låneförluster för avskrivning på grund av sjukdom under studier. Reserveringar för låneförluster har gjorts med 80 miljoner kronor. Avskrivningarna beräknas ske under 2021 och omfattar studieperioder från åren 2016-2020. Normalt sker dessa avskrivningar i nära anslutning till studieperioden.

Hemutrustningslån

Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

För 2020 tillämpas den individuella beräkningen på lån utbetalda före 2009 och en generell reservering för lån utbetalda från 2009 till och med 2020. Detta beror på att det tar upp till tolv år efter utbetalning innan lånet har möjlighet att ingå i den individuella beräkningens värderingsprinciper.

Den generella beräkningen i modellen har förändrats 2020. Uppföljning har visat att låntagare som fått lån utbetalda efter 2008 är bättre återbetalare än de som lånade på 1990-talet. Den procentuella andelen som reserveras baseras därför numera på de sista tio åren som ingår i den individuella modellen. Tidigare baserades den procentuella andelen på samtliga år som ingick i den individuella modellen. Den procentuella andelen har minskat från 29,2 procent 2019 till 19,8 procent 2020.

Individuell beräkning

Den individuella beräkningen utgår från samma tre värderingsprinciper som studielånen.

Den första värderingsprincipen utgår från de lån där låntagarna har gjort små inbetalningar till CSN de senaste fem åren och lån där det finns tre årsbelopp helt obetalda. När låntagarnas betalningsvilja saknas och när kravåtgärderna misslyckas antas detta förhållande råda för all framtid.

Den andra värderingsprincipen innefattar de lån där låntagarna har beviljats anstånd de senaste tio åren med hänsyn till inkomst och ålder. Detta gäller även för dem över 60 år som har beviljats anstånd de senaste fem åren. För låntagare med sjukdom beräknar CSN en förväntad andel utifrån tidigare års utfall.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Vid beräkningen av framtida dödsfall utgår CSN från föregående års utfall fördelat per åldersintervall och dödsfallen väljs ut slumpmässigt.

Generell beräkning

För att inkludera de låntagare som ännu inte ingår i den individuella beräkningen och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används istället en generell beräkning.

Den generella beräkningen baseras på de sista tio åren som ingår i den individuella beräkningen (för 2020 års beräkning innebär det åren 1999-2008). För dessa tio år beräknas andelen avskrivet och reserverat i förhållande till årens utbetalningar. Ett genomsnittsvärde av andelen för åren beräknas. För åren 1999-2008 beräknades genomsnittsvärde av andelen till 19,8 procent.

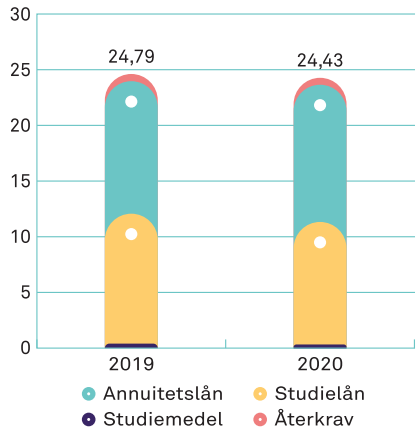
I den generella beräkningen har därför 19,8 procent av utbetalade lån mellan 2009 till 2020, med avdrag för faktiska avskrivningar, reserverats som låneförluster.

Årets beräkning av reserveringar för låneförluster

Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2020 beräknas till 24,4 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,4 miljarder kronor lägre jämfört med 2019.

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och återkrav, miljarder kronor



I tabellen nedan redovisas effekten av olika förändringar mellan 2019 och 2020 exklusive administrativa avgifter.

Volymförändring, ändring av inkomstunderlaget och ränteförändring baseras på bearbetningarna som gjorts på ett slumpmässigt urval av 10 procent av hela populationen.

Förändringar reserveringar för låneförluster, miljarder kronor, 2019-2020

2019 års utfall	24,8
Volymförändring	-0,4
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
Ränteförändring	-0,1
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	-0,1
Avskrivning covid-19- pandemin och sjukdom under studier	0,1
Förändring i prognos för personer i studier	0,1
2020 års utfall	24,4

Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,4 miljarder kronor. Med volymförändring avses antalet personer som träffats av den individuella beräkningens värderingsprinciper. Dessa har minskat med 8 600 personer. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalar sina lån eller uppnår åldern för rätt till avskrivning. Studiemedel och studielån har en högre andel av lånefordran reserverad för låneförluster än annuitetslånet, varför färre personer finns i beräkningsmodellen trots att den totala lånefordran ökar.

Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,24 procent för 2020 jämfört med 0,40 procent för 2019. Den lägre räntan minskar reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

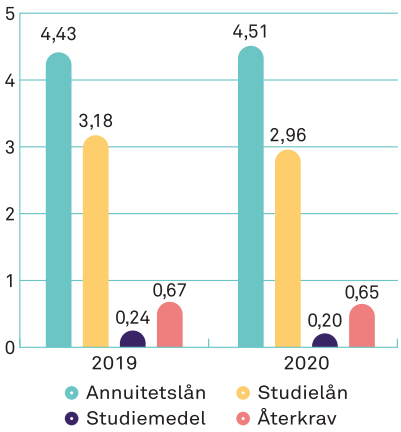
De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 1,5 miljarder kronor. De minskar reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor. Minskningen beror på en lagändring. Den som har läst på grund- eller gymnasienivå från och med 2018 kan inte få dessa lån avskrivna.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

De reserveringar för låneförluster som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,3 miljarder kronor för 2020.

Det är en minskning med 198 miljoner kronor jämfört med 2019. Reservationen för lånetypen annuitetslån har ökat med 76 miljoner kronor. Reservationen har minskat med 37 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 220 miljoner kronor för lånetypen studielån. Dessa minskningar beror på att färre låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. För återkraven har reservationen minskat med 18 miljoner kronor.

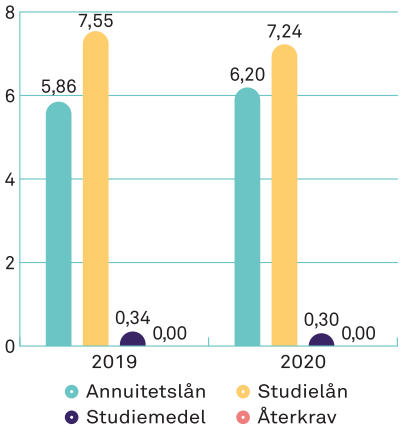
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 13,7 miljarder kronor för 2020. Det är en minskning med 16 miljoner kronor jämfört med 2019. Reservationen har minskat med 40 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 310 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har reservationen ökat med 334 miljoner kronor, vilket beror på fler låntagare. Ökningen förklaras också av att 70 miljoner kronor har reserverats för avskrivning till följd av covid-19-pandemin och 80 miljoner kronor har reserverats för avskrivning sjukdom under studier.

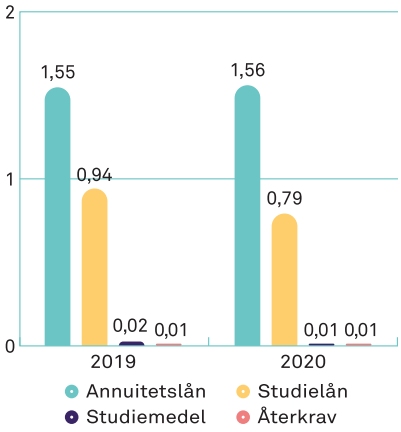
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor



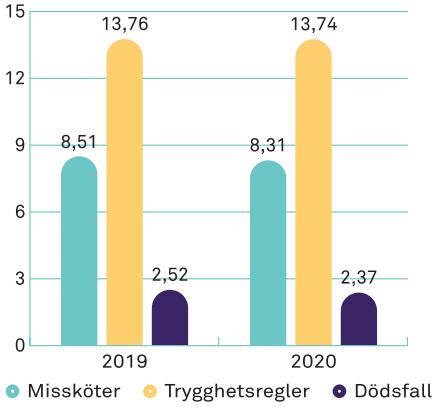
Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall är 2,4 miljarder kronor för 2020. Det är en minskning med 144 miljoner kronor jämfört med 2019. Reservationen för lånetypen studiemedel har minskat med 6 miljoner kronor och lånetypen studielån har minskat med 144 miljoner kronor på grund av färre låntagare samt lånetypen annuitetslån har ökat med 8 miljoner kronor.

Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip dödsfall, miljarder kronor



Reserveringar för låneförluster, fördelat på värderingsprincip, miljarder kronor



Jämförelser med andra förutsättningar

CSN har gjort fem extra bearbetningar för att se hur var och en av följande ändrade förutsättningar påverkar reserveringarna för låneförlusterna:

- förändring i inkomstunderlaget mellan 2019 och 2020
- förändring i räntan mellan 2019 och 2020
- en väsentligt högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Bearbetningarna har gjorts på ett slumpmässigt urval på 10 procent av hela populationen. Det tioprocentiga urvalet multiplicerat med 10 är det beräknade värdet för hela populationen vilket uppgår till 24,5 miljarder kronor. Detta skiljer sig från det bokförda värdet på 24,4 miljarder kronor. Det bokförda beloppet är beräknat på hela populationen. En sådan avvikelse kan uppkomma vid ett slumpmässigt urval.

Förändring av inkomstnivån

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran men med förra årets inkomstkurvor visar att beloppet för reserveringarna för låneförlusterna skulle ha varit marginellt högre om inkomstunderlaget hade varit detsamma som i 2019 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

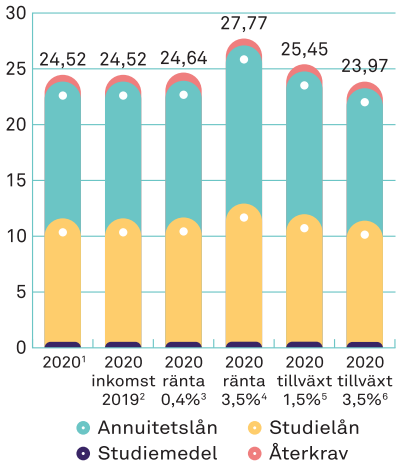
Genomsnittsräntan har sjunkit från 0,40 procent till 0,24 procent jämfört med föregående år. Räntesänkningen minskar reserveringarna för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

Räntan har sjunkit kontinuerligt under en längre period. Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli väsentligt högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,5 procent i stället för 0,24 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 3,3 miljarder kronor.

Förändring av tillväxten

CSN tar genom en skattad inkomstkurva hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,7 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 1,5 och 3,5 procents årlig tillväxt. Detta genererar reserveringar för låneförluster till ett belopp av 25,4 miljarder kronor respektive 24,0 miljarder kronor jämfört med 24,5 miljarder kronor med 2,7 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



1 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

2 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med föregående års inkomstkurva.

3 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med föregående års ränta.

4 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,24 procent.

5 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 1,5 procent i stället för 2,7 procent.

6 Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2020 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 3,5 procent i stället för 2,7 procent.

Sammanfattning

En förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster. Om räntan höjs med 3,26 procentenheter från 0,24 procent till 3,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 3,3 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1,2 procentenheter från 2,7 procent till 1,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 0,9 miljarder kronor.

Framtida finansiering av avskrivningar

Beräknade reserveringar för låneförluster för lånetyperna studielån och annuitetslån och uppsagda lån för dessa lånetyper, finansieras från och med 2014 genom avsättning till en kreditreserv i Riksgälden.[12]

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2020 uppgår till 24,4 miljarder kronor, varav 23,3 miljarder kronor behöver finansieras genom uttag från kreditreserven.

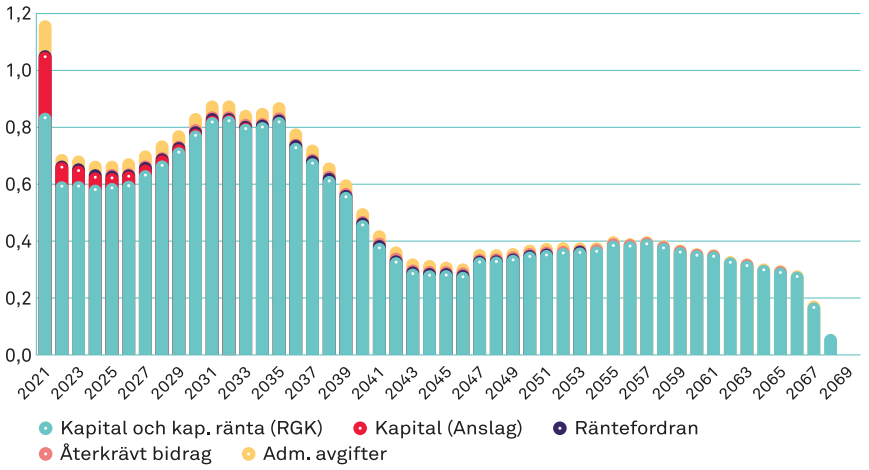
Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2020 uppgick till 691 miljoner kronor. Beloppet beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

De totala avskrivningarna beräknas uppgå till 895 miljoner kronor i nuvärde under 2031 och 2032. Detta gäller oberoende av finansiering. Från och med 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan bli mycket låga efter 2067, när nuvarande lånestock i stort sett beräknas vara avvecklad.

De årliga avskrivningarna beräknas minska något under åren 2022-2024 vilket kan hänföras till den prognos över avskrivningar för studier som ger behörighet till högskolestudier. Prognosen baserar CSN på historiska utfall. Prognosen visar att de flesta personer med den här typen av avskrivning får den nära i tid på grund av kontinuerliga studier. Från och med 2026 ökar prognosen för de årliga avskrivningarna igen. För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet sid 77. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2020.

12 I diagrammet Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).

Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 728 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2020. Det är en minskning med 163 miljoner kronor jämfört med 2019.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 554 miljoner kronor för 2020. Det är en minskning med 118 miljoner kronor jämfört med 2019. Minskningen beror på en förändring av den generella beräkningen av reserveringar för låneförluster.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 166 miljoner kronor för 2020. Det är en minskning med 44 miljoner kronor jämfört med 2019. Minskningen beror på en förändring av den generella beräkningen av reserveringar för låneförluster.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 9 miljoner kronor för 2020, vilket är en minskning med mindre än 1 miljon kronor.

Redovisning av reserveringsbelopp och värderingsprinciper finns i not 11 till resultaträkningen.

Tabell 78
Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2020-12-31	2019-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	29 868 769	33 899 708
Annuitetslån	207 866 959	194 082 482
Uppsagt studielån	393 512	274 001
Uppsagt annuitetslån	376 398	306 043
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	238 505 638	228 562 233
Reserveringar för låneförluster	-23 256 742	-23 512 815
Summa lån finansierade hos Riksgälden	**215 248 896**	**205 049 419**
Övriga lån		
Äldre lån	5 930	6 616
Studiemedel	932 779	1 168 625
Uppsagt studiemedel	1 381	1 458
Skuldsanering	346 146	290 345
Hemutrustningslån	1 143 332	1 308 912
Körkortslån	121 780	76 326
Uppsagt körkortslån	25	0
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	2 551 373	2 852 281
Reserveringar för låneförluster	-1 598 734	-1 781 246
Summa övriga lån	**952 639**	**1 071 035**

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)		2020	2019
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	916 159	881 161
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	1 730	2 870
Intäkter av bidrag	Not 1	5 407	2 286
Finansiella intäkter	Not 4	12	475
Summa		923 308	886 791
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-625 983	-564 243
Kostnader för lokaler		-41 851	-40 234
Övriga driftkostnader	Not 3	-228 144	-258 929
Finansiella kostnader	Not 4	-5	-102
Avskrivningar och nedskrivningar	Not 13, 14	-27 324	-23 284
Summa		-923 308	-886 791
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 5	783 208	802 884
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-38 594	-37 644
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-69 171	-95 782
Återkravsintäkter	Not 6	264 393	262 819
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	53 557	72 964
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-716 284	-713 944
Saldo		277 108	291 298
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		22 047 136	19 896 145
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	Not 7	184 526	166 184
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	13 442	12 448
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	595	794
Lämnade bidrag	Not 9	-22 047 564	-19 897 074
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	24	1 293
Ränteintäkter studielån	Not 7	372 887	358 803
Räntekostnader studielån	Not 7	-559 865	-539 856
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-345	-16 548
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-783 241	-725 367
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	458 589	591 699
Saldo		-313 814	-151 480
Årets kapitalförändring	Not 12	-36 706	139 818

Balansräkning

Balansräkning (tkr)		2020-12-31	2019-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		208 066	181 760
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		16 229	20 870
Summa immateriella anläggningstillgångar		224 295	202 630
Materiella anläggningstillgångar	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		778	640
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		4 832	6 456
Summa materiella anläggningstillgångar		5 610	7 096
Utlåning	Not 15	216 200 913	206 119 850
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		5	6
Fordringar hos andra myndigheter		10 109	10 263
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 249 764	1 231 310
Summa kortfristiga fordringar		1 259 878	1 241 579
Periodavgränsningsposter	Not 17		
Förutbetalda kostnader		35 518	47 084
Upplupna bidragsintäkter		270	199
Övriga upplupna intäkter		136	784
Summa periodavgränsningsposter		35 924	48 067
Avräkning med statsverket	Not 18	-308 684	-301 972
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	79 130	71 690
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	8 231 793	7 089 905
Kassa och bank		767	569
Summa kassa och bank		8 311 690	7 162 165
Summa tillgångar		225 729 625	214 479 415

Balansräkning (tkr)		2020-12-31	2019-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		790 164	1 041 587
Balanserad kapitalförändring		-15 087 993	-16 799 895
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	-36 706	139 818
Summa myndighetskapital		-14 334 535	-15 618 490
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		1 811	2 015
Övriga avsättningar		2 784	2 357
Summa avsättningar		4 595	4 372
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	228 015	209 033
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	239 563 432	229 634 588
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	161 148	153 022
Leverantörsskulder		36 333	34 016
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	12 442	10 795
Summa skulder m.m.		240 001 369	230 041 454
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		58 196	52 079
Summa periodavgränsningsposter		58 196	52 079
Summa kapital och skulder		225 729 625	214 479 415

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2020-12-31 (tkr)

Anslag		Ingående överförings-belopp	Årets till-delning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslags-belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings-belopp	Not
13 01 003	**Hemutrustningslån (ramanslag)**	90 429	126 585	0	-90 429	126 585	-38 877	87 708	
AP1	Hemutrustningslån (ram)	90 429	126 585	0	-90 429	126 585	-38 877	87 708	28
14 01 013	**Lån till körkort (ramanslag)**	92 841	151 466	0	-92 841	151 466	-45 980	105 486	
AP1	Lån till körkort (ram)	92 841	151 466	0	-92 841	151 466	-45 980	105 486	28
15 01 001	**Studiehjälp (ramanslag)**	23 350	4 382 408	0	-23 350	4 382 408	-4 274 782	107 626	9
AP1	Studiehjälp m.m. (ram)	13 957	4 257 408	0	-13 957	4 257 408	-4 161 358	96 050	
AP2	Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	9 393	125 000	0	-9 393	125 000	-113 424	11 576	
15 01 002	**Studiemedel (ramanslag)**	1 651 055	19 016 212	0	-1 816 420	18 850 847	-17 440 441	1 410 406	9
AP1	Studiebidrag, generellt (ram)	-125 293	11 283 423	0	0	11 158 130	-11 293 508	-135 378	26
AP2	Studiebidrag, prioriterat (ram)	1 788 405	3 973 077	0	-1 816 420	3 945 063	-2 410 979	1 534 084	
-2.2	Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	1 774 196	3 169 677	0	-1 774 196	3 169 677	-1 633 513	1 536 164	28
-2.3	Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	-16 574	205 000	0	0	188 426	-193 186	-4 760	26
-2.5	Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20–24 år (ram)	-11 440	500 000	0	0	488 560	-514 993	-26 433	26
-2.7	Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	40 118	95 400	0	-40 118	95 400	-66 883	28 517	28
-2.8	Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år med utbildningskontrakt (ram)	2 105	3 000	0	-2 105	3 000	-2 403	597	28
AP3	Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	3 104 712	0	0	3 104 712	-3 104 712	0	
AP4	Tilläggsbidrag (ram)	-12 058	655 000	0	0	642 942	-631 242	11 700	
15 01 003	**Avsättning för kreditförluster (ramanslag)**	75 833	1 954 904	0	-75 833	1 954 904	-1 855 150	99 754	
AP1	Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	490 000	0	0	490 000	-490 000	0	
AP2	Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	73 281	1 448 904	0	-73 281	1 448 904	-1 351 708	97 196	
AP3	Konstaterade förluster för återkrav (ram)	2 552	16 000	0	-2 552	16 000	-13 442	2 558	28
15 01 004	**Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)**	398	195 518	0	-1 293	194 622	-184 526	10 096	
AP1	Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	-896	195 518	0	0	194 622	-184 550	10 073	
AP2	Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	1 293	0	0	-1 293	0	24	24	28
15 01 005	**Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)**	8 735	47 146	0	-8 735	47 146	-38 412	8 734	9
AP1	Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	8 735	47 146	0	-8 735	47 146	-38 412	8 734	28
15 01 007	**Studiestartsstöd (ramanslag)**	114 617	552 000	0	-114 617	552 000	-293 501	258 499	9
AP1	Studiestartsstöd (ram)	114 617	552 000	0	-114 617	552 000	-293 501	258 499	28
15 01 008	**Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)**	18 409	899 803	0	0	918 212	-916 398	1 814	
AP1	Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	18 409	899 803	0	0	918 212	-916 398	1 814	27
Summa		2 075 665	27 326 042	0	-2 223 517	27 178 191	-25 088 068	2 090 123	

Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Utfall 2020-01-01 - 2020-12-31

Inkomsttitel		Inkomster	Not
2340	**Räntor på studielån**		
2342 001	Ränteinkomster på allmänna studielån	30 799	
2390	**Övriga ränteinkomster**		
2394 302	Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	22 319	
2394 303	Övriga ränteinkomster körkortslån	70	
2500	**Offentligrättsliga avgifter**		
2562 001	CSN-avgifter, administrationsavgifter	301 433	
2562 002	CSN-avgifter, påminnelseavgifter	374 428	
4300	**Återbetalning av studielån**		
4312 001	Återbetalning av allmänna studielån	20	
4313 001	Återbetalning av studiemedel och återkrav	418 316	
4500	**Återbetalning av övriga lån**		
4526 008	Återbetalning av hemutrustningslån	172 813	
4526 009	Återbetalning av körkortslån	2 064	
Summa		1 322 261	Not 29

Finansiella villkor, 15 01 002 Studiemedel, anslagspost 2.2
Enligt regleringsbrevet får högst 10 procent av anslagsposten användas till studerande vid allmänna kurser på folkhögskola. Högst 90 procent av posten får användas för studier vid övriga skolor eller utbildningar som anges under avdelning A 1 i bilagan till studiestödsförordningen (2000:655). Under 2020 utbetalades 234 051 tkr (7,4 procent av delpost 2.2) till studerande vid folkhögskoleutbildning. För studier vid övriga skolor eller utbildningar under avdelning A 1 utbetalades 1 399 462 tkr (44,2 procent av delpost 2.2).

Redovisning av beställningsbemyndigande (tkr)

Beställningsbemyndigande 2020-12-31

Anslag	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtaganden fördelning per år			Not
14 01 013, Lån till körkort				**2021**	**2022**	**2023**	
AP1	114 000	61 470	91 485	91 320	95	70	Not 30

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)		2020		2019	
Drift					
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 31		-895 983		-863 507
Finansiering av drift					
Intäkter av anslag	Not 32	916 159		881 161	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 33	1 730		2 870	
Intäkter av bidrag	Not 34	5 407		2 286	
Övriga intäkter	Not 35	12		475	
Summa medel som tillförts för finansiering av drift			923 308		886 792
Minskning av kortfristiga fordringar			11 718		35 479
Ökning av kortfristiga skulder			12 518		-78 171
Kassaflöde från drift			51 561		-19 408
Investeringar					
Investeringar i materiella tillgångar		-974		-329	
Investeringar i immateriella tillgångar		-46 528		-66 667	
Summa investeringsutgifter			-47 502		-66 996
Finansiering av investeringar					
Lån från Riksgälden		46 301		69 852	
-amorteringar		-27 319		-23 289	
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar			18 982		46 563
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			756		-4 873
Kassaflöde till investeringar			-27 764		-25 306
Låneverksamhet					
Nyutlåning		-23 256 156		-20 407 283	
Amorteringar		12 366 582		12 380 701	
Räntekostnader		-559 841		-538 563	
Summa låneutgifter			-11 449 415		-8 565 145
Finansiering av låneverksamhet					
Lån från Riksgälden		23 551 266		20 624 710	
-amorteringar		-13 625 317		-13 413 049	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		84 857		134 059	
Ränteintäkter (disponibla)		372 588		358 542	
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		197 969		178 632	
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 841 708		1 803 271	
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		-345		-16 548	
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet			12 422 726		9 669 617
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			141 627		244 849
Kassaflöde från låneverksamhet			1 114 938		1 349 321

Finansieringsanalys (tkr)	2020	2019
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av administrativa avgifter	783 628	803 318
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav	309 132	326 897
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter	-116 531	-141 926
Förändringar av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag	-264 404	-262 814
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	711 824	725 475
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-716 284	-713 944
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	-4 460	11 531
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-22 047 564	-19 897 074
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	5 475	30 859
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-22 042 089	-19 866 215
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	22 047 732	19 896 938
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	22 047 732	19 896 938
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	5 643	30 723
Förändring av likvida medel	1 139 918	1 346 861
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	6 815 141	5 468 280
Ökning av kassa och bank	198	-135
Ökning av tillgodohavande Riksgälden	1 146 432	1 160 455
Minskning av avräkning med statsverket	-6 712	186 541
Summa förändring av likvida medel	1 139 918	1 346 861
Likvida medel vid årets slut	7 955 059	6 815 141

Sammanställning av väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2020	2019	2018	2017	2016
Beviljad låneram Riksgälden	262 000	270 000	336 000	180 000	180 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	228 015	209 033	162 470	129 983	84 723
Beviljad kontokredit Riksgälden	53 000	75 000	75 000	75 000	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	8 940	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden[1]	3	101	463	470	313
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter budget[2]	807 000	805 000	802 000	802 000	658 000
Avgiftsintäkter utfall[3]	783 208	802 884	810 382	827 894	847 650
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	44 490	44 717	43 468	24 892	39 702
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	1 814	18 409	9 049	26 390	30 572
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen[4]	1 089 018	1 057 560	1 039 800	949 385	917 839
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	0	0	0	49 408	20 309
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 088 309	2 057 258	3 476 156	2 866 034	2 274 179
Tilldelat bemyndigande	114 000	114 000	114 000	0	0
varav utestående åtaganden	91 485	61 470	66 265	0	0
Årsarbetskrafter (ÅAK)[5]	914	856	852	861	788
Medeltal anställda	1 026	965	968	966	896
Driftskostnad per ÅAK[5]	980	1 009	1 002	946	950
Årets kapitalförändring totalt	-36 706	139 818	775 069	80 882	339 806
Balanserad kapitalförändring totalt[6]	-14 297 829	-15 758 307	-17 801 718	-19 172 551	-20 910 889

1 Räntan på räntekontot har varit 0 procent under 2020, förutom under perioden 200101-200107, då den var negativ, - 0,25 procent.

2 Avser aviserade avgiftsintäkter (se not 5). Från och med 2016 är CSN helt anslagsfinansierad och avgifterna disponeras inte av CSN.

3 Avser aviserade avgiftsintäkter.

4 Anslagskredit för anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk är omräknad. Innehåller endast den anslagspost som CSN disponerar (ap1).

5 Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2020 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

6 I Balanserad kapitalförändring totalt ingår statskapital som avser äldre lån, studiemedel, hemutrustningslån, körkortslån samt konst från Statens konstråd.

Sammanställning av utlåningsverksamhet

Lånefinansierad utlåning 2020-12-31 (tkr) [1]

Låneram

	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6 § budgetlagen) [2]	15	240 500 000	239 563 432

Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning [5]	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen [3]	99 579 671	23 259 404	3 015 307	134 208	-327 048	119 362 512	-4 604 411	-750 420	-5 354 832	114 007 680 [7]
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen [3]	94 502 810	20 949	5 895 272	99 687	-24 354	88 504 447	-6 985 159	392 503	-6 592 656	81 911 791
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen [3]	7 871	13	44	0	5 366	13 206	-6 297	-4 268	-10 565	2 641 [7]
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen [4]	34 471 881	13 797	3 460 979	404 930	5 704	30 625 474	-11 916 948	618 258	-11 298 690	19 326 784
Summa	**228 562 233**	**23 294 164**	**12 371 602**	**638 826**	**-340 331**	**238 505 638**	**-23 512 815**	**256 072**	**-23 256 742**	**215 248 896**
Tillgångar i utlåningsverksamhet			Utfall							
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen [3]			114 010 321							
efter reserveringar										
Medel på räntebärande konto [6]			8 231 793							
Summa tillgångar i utlåningsverksamhet [7]			**122 242 114**							

Redovisning mot anslag

Anslag	Utfall
15 01 003 Avsättning för kreditförluster	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013	490 000
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014	1 351 708
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor	184 550
Summa	**2 026 258**

Anslagsfinansierad utlåning 2020-12-31 (tkr)[1]

Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning [5]	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån	1 175 241	2 659	158 762	76 605	-3 823	938 709	-601 650	83 101	-518 548	420 160
Hemutrustningslån	1 308 912	45 853	185 523	25 910	0	1 143 332	-891 333	163 066	-728 266	415 065
Körkortslån	76 326	47 624	2 096	49	1	121 805	-15 239	-9 285	-24 524	97 281
Skuldsaneringslån	290 345	0	5 872	26 203	87 876	346 146	-271 724	-54 427	-326 151	19 995
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån	1 458	3	118	0	39	1 381	-1 300	56	-1 244	137
Summa	**2 852 281**	**96 138**	**352 372**	**128 767**	**84 093**	**2 551 373**	**-1 781 246**	**182 512**	**-1 598 734**	**952 639**

Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag		Utfall
13 01 003 Hemutrustningslån		
AP1 Hemutrustningslån		38 877
14 01 013 Lån till körkort		
AP1 Lån till körkort		45 980
Summa		**84 857**
Inkomsttitlar		
2342 001 Ränteinkomster på allmänna studielån	8	-30
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån		-22 319
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån		-70
4312 001 Återbetalning av allmänna studielån		-20
4313 001 Återbetalning av studiemedel	8	-162 428
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån		-172 813
4526 009 Återbetalning av körkortslån		-2 064
Summa		**-359 743**

1 I tabellen benämns alla lånetyper, som avser studier, för studielån.

2 I övriga krediter ingår lån för studielån, lån för återkrav och servicekonto för räntor på studielån.

3 Med studielån som inkluderas i utlåningsmodellen menas annuitetslån tagna fr.o.m. 2014. Med studielån som är undantagna från utlåningsmodellen menas annuitetslån tagna t.o.m. 2013.

4 Med studielån som är undantagna från utlåningsmodellen menas uppsagda annuitetslån t.o.m. 2013 och studielån.

5 I nyutlåning ingår kapitaliserade räntor och uppindexering av studiemedel.

6 Till kreditreserven förs anslagsmedel för konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 och förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014. Vid avskrivningar av studielån, annuitetslån och uppsagda lån som är finansierade med upplåning i Riksgälden, minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

7 Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 2 866 mnkr högre än utgående balans för studielån som inkluderas i utlåningsmodellen. Den främsta orsaken till skillnaden är att avsättningarna för förväntade förluster historiskt har varit högre än reserveringarna för lån i utlåningsmodellen i årsredovisningen 2020.

8 I tabellen är utfallet på inkomsttitlarna 2342 001 och 4313 001 minskat med inbetalningar avseende återkrav och skadestånd.

Noter och tilläggsupplysningar

Not 1		tkr
	2020	**2019**
Intäkter av anslag	916 159	881 161
Intäkter av anslag har ökat med 35 mnkr jämfört med 2019. CSN finansierar kostnader med anslag. Under 2020 har framför allt personalkostnaderna ökat, se not 2.		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1 730	2 870
CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2020.		
Intäkter av bidrag	5 407	2 286
Intäkter av bidrag har ökat med 3 mnkr jämfört med 2019. Ökningen beror på nya tillfälliga regler för kompensation för höga sjuklönekostnader till följd av covid-19-pandemin.		

Not 2		tkr
	2020	**2019**
Kostnader för personal	-625 983	-564 243
Den totala personalkostnaden har ökat med 62 mnkr jämfört med 2019. Ökningen beror främst på att CSN har fler anställda, men även på den årliga lönerevisionen.		
Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 429 mnkr. Av lönesumman avser 54 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).		

Not 3		tkr
	2020	**2019**
Övriga driftkostnader	-228 144	-258 929
Övriga driftkostnader har minskat med 31 mnkr jämfört med 2019. CSN har under flera år arbetat med att migrera IT-system från stordatormiljö till servermiljö. Systemförnyelsen slutfördes i maj och därmed minskar kostnaderna för konsulter och licenser jämfört med 2019. Resekostnaderna minskar som en följd av covid-19-pandemin.		
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-2 159	-9 524
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-92 198	-97 410
Datakonsulter	-55 538	-71 538
Kostnader för betalningar	-12 579	-12 618
Porto	-19 134	-18 791
Telefoni	-8 347	-7 193
Kronofogdeavgifter	-5 858	-6 790
Övriga externa tjänster	-24 326	-27 537
Övriga driftkostnader	-8 005	-7 527

Not 4		tkr
	2020	**2019**
Finansiella intäkter	12	475
Posten består av:		
Ränteintäkter, lån för investeringar	10	475
Övriga ränteintäkter	2	0
Finansiella kostnader	-5	-102
Posten består av:		
Räntekostnader, räntekonto	-3	-101
Övriga finansiella kostnader	-2	-1
Ränteintäkter och räntekostnader har minskat till följd av att räntan på Riksgäldens avistakonton i januari 2020 ändrades från -0,25 procent till 0,00 procent.		

Not 5		tkr
	2020	**2019**
Avgiftsintäkter	783 208	802 884
Avgiftsintäkterna har minskat med 20 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen studielån som har minskat, vilket förklaras av färre låntagare inom denna lånetyp.		
Avskrivningar av avgifter	-38 594	-37 644
Avskrivningar av administrativa avgifter har ökat med 1 mnkr. Det är främst avskrivning av påminnelseavgifter för lånetypen studielån som har ökat.		
Förändring av reserveringar för avgifter	-69 171	-95 782
För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.		
Årets förändring av reserveringarna för avgifter:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	12	14
Studiemedel	8 371	7 692
Annuitetslån	-36 637	-46 459
Skuldsaneringslån	-34 362	-34 362
Hemutrustningslån	96	-393
Delsumma	-62 519	-73 508

Not 5 forts.		tkr
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	-5 507	-21 243
Uppsagt studiemedel	-16	-26
Uppsagt studielån	-328	-210
Uppsagt annuitetslån	-422	-303
Delsumma	-6 272	-21 783
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	36	52
Studielån och bidrag	-4	-33
Annuitetslån och bidrag	-174	-174
Rekryteringsbidrag	-11	-16
Studiehjälp	-228	-320
Delsumma	-380	-491
Summa	**-69 171**	**-95 782**
Förändring av reserveringar per avgiftstyp		
Påminnelseavgifter	-67 697	-94 233
Övriga avgifter	-1 475	-1 548

Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderings-princip 1	Värderings-princip 2	Värderings-princip 3	Totalt reserverat 2020	Andel procent	Totalt reserverat 2019
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	121	121	0	0	121	100%	134
Studiemedel	120 090	61 163	42 572	2 233	105 968	88%	114 340
Annuitetslån	868 218	331 391	2 313	38 994	372 697	43%	336 060
Skuldsaneringslån	170 391	156 678	0	0	156 678	92%	122 316
Hemutrustningslån	7 302	5 224	351	52	5 627	77%	5 723
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	677 759	412 721	50 268	26 324	489 313	72%	483 807
Uppsagt studiemedel	207	54	0	10	64	31%	47
Uppsagt studielån	18 277	720	0	0	720	4%	392
Uppsagt annuitetslån	16 818	1 175	0	19	1 193	7%	772
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	657	501	0	22	524	80%	560
Studielån och bidrag	9 389	3 067	3	114	3 184	34%	3 181
Annuitetslån och bidrag	19 256	1 578	2	120	1 700	9%	1 526
Rekryteringsbidrag	871	240	1	13	254	29%	243
Studiehjälp	9 414	3 583	7	74	3 664	39%	3 436
Avräkningskonton	0						
Totalt	**1 918 770**	**978 215**	**95 517**	**67 977**	**1 141 709**	**60%**	**1 072 538**

Förklaringar till värderingsprinciperna:
1 Avser reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar.
2 Avser reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning.
3 Avser reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall.

Not 6		tkr
	2020	**2019**
Återkravsintäkter	264 393	262 819

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. I samband med att CSN fattar ett beslut om återkrav på ett utbetalt bidrag bokförs en återkravsintäkt. Återkravsintäkterna har ökat med 2 mnkr, det är återkrav av annuitetslån som ökat på grund av efterkontrollerad inkomst och studieomfattning. Återkrav från studiehjälp har minskat på grund av minskat skolk/frånvaro.

Not 7		tkr
	2020	**2019**
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	53 557	72 964

Ränteintäkterna för återkrav och hemutrustningslån m.m. har minskat med 19,4 mnkr. Den främsta orsaken till förändringen är att uppindexeringen för lånetyp studiemedel har minskat med 17 mnkr sedan föregående år på grund av att uppräkningstalet för lånetypen studiemedel har sänkts från 1,80 procent 2019 till 0,19 procent 2020. Vidare har ränteintäkter för hemutrustningslån minskat med 2,5 mnkr. Räntesatsen har varit oförändrad under 2020 i jämförelse med 2019 (1,74 procent). Eftersom fordran för lånet minskar så minskar även ränteintäkterna.

Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	184 526	166 184

Avser anslagsintäkter för räntekostnader på 33,3 procent av räntefakturan från Riksgälden från och med kvartal 4 år 2019 till och med kvartal 3 år 2020. De ökar eftersom lånet i Riksgälden ökar.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet	24	1 293

Avser ränteintäkter på lån för återkrav i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton ändrades i januari 2020 från -0,25 procent till 0,00 procent.

Ränteintäkter studielån	372 887	358 803

Ränteintäkterna studielån har ökat med 14 mnkr på grund av en högre lånefordran för studielån. Räntan för studielån har varit 0,16 procent under 2019 och 2020.

Räntekostnader studielån	-559 865	-539 856

Räntekostnader har ökat till följd av att lånet i Riksgälden ökar. Räntan för studielån hos Riksgälden har varit 0,24 procent under 2019 och 2020.

Övriga räntekostnader låneverksamhet	-345	-16 548

Avser räntekostnader för kreditreserv. Räntan ändrades i januari 2020 från -0,25 procent till 0,00 procent.

Not 8		tkr
	2020	**2019**
Intäkter av bidrag från myndigheter	595	794

Posten avser anslagspost 4.2 och anslagspost 5 under anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk som disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten.

CSN hanterar utbetalningar och betalar in statliga ålderspensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för dessa bidrag. CSN rekvirerar beloppen från Specialpedagogiska skolmyndigheten.

Not 9		tkr
	2020	**2019**
Lämnade bidrag	-22 047 564	-19 897 074
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 274 782	-4 243 788
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	168	-136
Summa	-4 274 614	-4 243 924

Utbetalningarna har under 2020 ökat med 31 mnkr. Det beror på en ökning av antalet personer som erhåller studiehjälp.

Anslag 15 01 002 Studiemedel	-17 440 441	-15 288 562

Utbetalningarna har under 2020 ökat med 2 152 mnkr. Bidragen har ökat med 1 767 mnkr. Det generella studiebidraget utgör den största ökningen. Det beror främst på att antalet bidragstagare ökat, men även att bidraget per vecka höjts. Den statliga ålderspensionsavgiften för studiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten har ökat med 384 mnkr.

Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-38 412	-38 411
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-595	-794
Summa	-39 007	-39 204
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-293 501	-325 383

Utbetalningarna har under 2020 minskat med 32 mnkr. Kommunerna beslutar om vilka som ska tilldelas bidraget och CSN gör utbetalningarna. Antalet personer som har fått studiestartsstöd 2020 har minskat jämfört med 2019.

Not 10		tkr
	2020	**2019**
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	13 442	12 448
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-783 241	-725 367

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har ökat med 58 mnkr jämfört med föregående år. Det är främst avskrivning på grund av synnerliga skäl inom lånetyperna studielån och annuitetslån som har ökat till följd av en ändring av Studiestödslagen 4 kap. 25 § som infördes 1 januari 2020. Ändringen innebär att lån ska skrivas av om låntagaren har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån för hel sjukersättning enligt 35 kap. 18 § socialförsäkringsbalken.

Studiemedel	-76 362	-83 793
Studielån	-401 387	-358 881
Annuitetslån	-233 951	-210 855
Återkrav	-15 077	-14 960
Hemutrustningslån	-25 910	-27 585
Övriga lånefordringar	-30 554	-29 292

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar är högre än intäkter av anslag för gjorda avskrivningar. Detta förklaras av att anslaget endast omfattar återkravslån som är finansierade hos Riksgälden.

Not 11		tkr
	2020	**2019**
Förändring av reserveringar för låneförluster	458 589	591 699

Reserveringar för låneförluster har skett utifrån följande värderingsprinciper:
- de personer som missköter sina betalningar
- de trygghetsregler som finns vid återbetalning
- framtida förluster på grund av dödsfall.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Årets förändring av reserveringar för låneförluster:

Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	577	307
Studiemedel	82 525	93 464
Annuitetslån	-357 918	-15 531
Skuldsaneringslån	-54 427	-49 961
Hemutrustningslån	163 066	16 166
Körkortslån	-9 280	-11 744
Delsumma	-175 456	32 700
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	774 115	754 330
Uppsagt studiemedel	56	-182
Uppsagt studielån	-100 793	-112 824
Uppsagt annuitetslån	-59 331	-95 286
Uppsagt körkortslån	-5	0
Delsumma	614 041	546 038
Summa utlåning	**438 584**	**578 738**
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	6 562	7 830
Studielån och bidrag	15 950	13 166
Annuitetslån och bidrag	-3 764	-9 292
Rekryteringsbidrag	1 354	1 545
Studiehjälp	-28	-150
Delsumma	20 073	13 099
Skadestånd		
Skadestånd	-68	-138
Delsumma	-68	-138
Summa övriga fordringar	**20 005**	**12 961**

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings-princip 1	Värderings-princip 2	Värderings-princip 3	Totalt reserverat 2020	Andel procent	Totalt reserverat 2019
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	5 930	4 751	0	0	4 751	80%	5 328
Studiemedel	932 779	200 131	300 717	12 949	513 798	55%	596 322
Annuitetslån	207 866 959	4 192 015	6 198 113	1 557 359	11 947 488	6%	11 589 570
Skuldsaneringslån	346 146	326 151	0	0	326 151	94%	271 724
Hemutrustningslån	1 143 332	553 818	165 536	8 912	728 266	64%	891 333
Körkortslån	121 780	24 519	0	0	24 519	20%	15 239
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	29 868 769	2 630 763	7 242 416	793 933	10 667 112	36%	11 441 227
Uppsagt studiemedel	1 381	1 065	0	180	1 244	90%	1 300
Uppsagt studielån	393 512	328 711	0	0	328 711	84%	227 917
Uppsagt annuitetslån	376 398	313 186	0	247	313 432	83%	254 101
Uppsagt körkortslån	25	5	0	0	5	20%	254 101
Avräkningskonton	-621						
Summa utlåning	241 056 390	8 575 115	13 906 783	2 373 579	24 855 476	10%	25 294 061
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	35 702	30 358	0	937	31 296	88%	37 858
Studielån och bidrag	232 633	194 796	38	3 504	198 338	85%	214 288
Annuitetslån och bidrag	812 310	387 181	534	4 158	391 874	48%	388 110
Rekryteringsbidrag	23 814	19 131	56	349	19 536	82%	20 890
Studiehjälp	25 120	16 823	16	181	17 020	68%	16 992
Summa återkrav	1 129 579	648 290	645	9 131	658 065	58%	678 138
Skadestånd							
Skadestånd	5 093	4 912	0	0	4 912	96%	4 843
Summa skadestånd	5 093	4 912	0	0	4 912	96%	4 843
Summa övriga fordringar	1 134 672	653 201	645	9 131	662 977	58%	682 981
Totalt	**242 191 062**	**9 228 316**	**13 907 427**	**2 382 710**	**25 518 453**	**11%**	**25 977 042**

Förklaring till värderingsprinciperna

1 Avser reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar.

2 Avser reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning.

3 Avser reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall.

Not 12		tkr
	2020	2019
Årets kapitalförändring	-36 706	139 818
Årets kapitalförändring består av:		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital		
Förändringen avser de äldre lånetyper som en gång finansierades via statsbudgeten och som balanseras av CSN:s statskapital. Det är lånetyperna äldre lån, studiemedel och uppsagda studiemedel. Den kapitalförändring som uppstår består till största delen av avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från övrig låneverksamhet		
Förändringen avser de lån som är finansierade hos Riksgälden såsom lånetyperna studielån, annuitetslån och uppsagda lån av dessa lånetyper. Även skuldsaneringslån, återkrav och skadeståndsfordringar ingår. Kapitalförändringen består till största delen av ränteintäkter, räntekostnader, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån		
Förändringen består till största delen av ränteintäkter, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån		
Förändringen består till största delen av ränteintäkter och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring statskapital	-73 867	-64 071
Reserveringar för låneförluster statskapital	83 157	93 588
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-404 089	-368 843
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	221 650	493 689
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-18 933	-19 759
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	163 066	16 166
Kapitalförändring statskapital körkortslån	1 595	792
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	-9 285	-11 744

Not 13		tkr
	2020	2019
Immateriella anläggningstillgångar	224 295	202 630
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	467 498	424 387
Årets egenutvecklade dataprogram	49 602	43 111
Utgående balans anskaffningsvärde	517 101	467 498
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-319 896	-303 599
Årets avskrivningar	-20 222	-16 297
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-340 118	-319 896
Bokfört värde	176 982	147 602
Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans	34 158	17 454
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	46 528	59 815
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-49 602	-43 111
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	31 084	34 158
Summa balanserade utgifter för utveckling	208 066	181 760
Under 2020 har utveckling av systemstöd för körkortslån och hemutrustningslån fortsatt. Under året har också utveckling av bättre studiestöd för äldre påbörjats.		

Not 13 forts.		tkr
Köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans anskaffningsvärde	37 510	30 263
Årets köpta dataprogram och licenser	0	7 247
Utgående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-16 640	-12 211
Årets avskrivningar	-4 641	-4 429
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-21 281	-16 640
Bokfört värde	16 229	20 870
Pågående köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans pågående köpta dataprogram och licenser	0	395
Omföring till köpta dataprogram och licenser	0	-395
Utgående balans pågående köpta dataprogram och licenser	0	0
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	16 229	20 870
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 14		tkr
	2020	**2019**
Materiella anläggningstillgångar	5 610	7 096
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 511	3 336
Årets inköp	316	174
Utgående balans anskaffningsvärde	3 826	3 511
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 871	-2 635
Årets avskrivningar	-178	-235
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 049	-2 871
Bokfört värde	778	640
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	778	640

Not 14 forts.		tkr
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	2 798	2 968
Årets utrangeringar	0	-170
Utgående balans anskaffningsvärde	2 798	2 798
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 443	-2 473
Årets avskrivningar	-123	-140
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	170
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 566	-2 443
Bokfört värde	232	355
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	20 287	20 185
Årets inköp	659	155
Årets utrangeringar	-15	-54
Utgående balans anskaffningsvärde	20 931	20 287
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-14 641	-12 512
Årets avskrivningar	-2 160	-2 183
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	15	54
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-16 786	-14 641
Bokfört värde	4 145	5 646
Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	4 832	6 456
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 15		tkr
	2020	2019
Utlåning	216 200 913	206 119 850

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 216,2 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 195,9 mdkr. För ytterligare information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Lånetypen studielån definieras som lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet, vilket innebär att det finns ett villkor kopplat till återbetalningen. Villkoret för denna lånetyp är att lånet ska återbetalas med ett årsbelopp som motsvarar 4 procent av den sammanlagda inkomsten enligt den senaste taxeringen. Lån som har sagts upp till omedelbar betalning ingår också i lånefordringar med villkor.

I tabellen särredovisas lånefordringar med villkor. Uppsagda hemutrustningslån ingår dock i lånefordringar trots att de borde redovisas som lånefordringar med villkor. Anledningen är att systemet för hemutrustningslån inte kan särredovisa information för de uppsagda lånen. Uppsagda hemutrustningslån uppgår till 328 mnkr per 2020-12-31.

Utestående fordringar avseende utlåning

	2020-12-31			2019-12-31			2019/2020
	Låne-fordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Låne-fordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	196 933 305	34 481 209	231 414 514	185 966 329	38 774 398	224 740 727	6 673 787
Tillkommer							
Nyutlåning	23 256 156	0	23 256 156	20 407 283	0	20 407 283	2 848 873
Räntefordringar	120 334	13 813	134 147	129 193	14 796	143 989	-9 842
Konverteringar	49 736	-47 459	2 276	62 275	-59 696	2 578	-302
Delsumma	23 426 225	-33 647	23 392 579	20 598 751	-44 901	20 553 850	2 838 729
Avgår							
Amorteringar	-9 262 834	-3 461 141	-12 723 975	-8 932 430	-3 987 386	-12 919 816	195 841
Avskrivningar	-362 663	-404 931	-767 593	-349 641	-360 414	-710 055	-57 538
Avlyft mellan lånetyper	-290 046	58 595	-231 451	-323 639	99 511	-224 128	-7 323
Skuldreduceringar p.g.a. sjukdom	-27 063	0	-27 063	-26 064	0	-26 064	-999
Avräkningskonton			-621			-604	-17
Delsumma	-9 942 606	-3 807 477	-13 750 703	-9 631 775	-4 248 288	-13 880 667	129 963
Summa lånefordringar	210 416 925	30 640 086	241 056 390	196 933 305	34 481 209	231 413 911	9 642 479
Ingående balans reserveringar för låneförluster	-13 369 516	-11 924 545	-25 294 061	-13 402 216	-12 470 583	-25 872 799	578 738
Årets reserveringar för låneförluster	-175 456	614 041	438 584	32 700	546 038	578 738	-140 154
Summa reserveringar för låneförluster	-13 544 972	-11 310 504	-24 855 476	-13 369 516	-11 924 545	-25 294 061	438 584
Summa inkl. reserveringar för låneförluster	**196 871 953**	**19 329 582**	**216 200 913**	**183 563 789**	**22 556 664**	**206 119 850**	**10 081 064**

Not 15 forts. tkr

Ingående balans

Skillnaden mellan utgående balans 2019 och ingående balans 2020 beror på att det i utgående balans 2019 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2020.

Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån, hemutrustningslån och körkortslån. Nyutlåningen har ökat med 2 849 mnkr jämfört med 2019. Satsningar inom utbildningsområdet för att mildra de ekonomiska konsekvenserna av covid-19-pandemin har bidragit till ökade utbetalningar. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån har ökat med 2 898 mnkr. Utbetalningarna av ordinarie lån har ökat med 2 662 mnkr eftersom 42 000 fler personer har lånat. Utbetalningar av tilläggslån har ökat med 359 mnkr vilket förklaras av att 15 000 fler personer fått tilläggslån och att fler studerande med studiemedel är 25 år eller äldre. Utbetalningar av merkostnadslån har minskat med 123 mnkr vilket beror på att färre personer tagit lån för undervisningsavgifter. Nyutlåning av lånetypen hemutrustningslån har minskat med 37 mnkr på grund av att 1 900 färre lån har utbetalats. Nyutlåning av lånetypen körkortslån uppgår till 46 mnkr, vilket är en minskning med 13 mnkr i jämförelse med 2019. Från införandet den första september 2018 har totalt 122 mnkr betalats ut till 12 000 personer.

Räntefordringar

Räntefordringarna har minskat med 10 mnkr jämfört med 2019. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden. Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har ökat med 8 mnkr till följd av att antalet låntagare ökat med 46 000 i jämförelse med 2019. Räntefordringarna för lånetypen studielån har minskat med 1 mnkr. Minskningen förklaras av att antalet återbetalningsskyldiga låntagare blivit 36 000 färre. Räntan har varit oförändrad sedan 2019 (0,16 procent). För lånetypen studiemedel har räntefordringarna minskat med 17 mnkr på grund av 8 400 färre återbetalningsskyldiga låntagare. Uppräkningstalet för lånetypen studiemedel har sänkts från 1,80 procent till 0,19 procent mellan 2019 och 2020.

Not 15 forts. tkr

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Amorteringarna har minskat med 196 mnkr jämfört med 2019. Föregående års amorteringar påverkas dock av en försenad autogirodragning på 184 mnkr som egentligen var hänförlig till 2018. Med hänsyn tagen till den är skillnaden mellan åren en minskning med 12 mnkr. De nedsatta årsbeloppen för studielånen har ökat för betalningsåret 2020 vilket också påverkar storleken på amorteringarna. Nedsättningarna har ökat med 182 mnkr jämfört med 2019 till följd av covid-19-pandemins ekonomiska effekter. Sett på de olika lånetyperna så ökar amorteringarna för lånetypen annuitetslån eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir fler. Däremot minskar amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån då antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper. Förtida inbetalningar har ökat med 50 mnkr jämfört med 2019. Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga minskar.

Avlyft mellan lånetyper

Denna post avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och skuldsaneringslån. Avlyften har ökat med 7 mnkr jämfört med 2019. Det beror på att det har fattats 1 500 fler beslut om återkrav av studiemedel som inkluderar lånedelen. Det är främst återkrav på grund av studieomfattning som ökar.

Löptider lån[1]

	Studiemedel	Studielån[2]	Annuitetslån	Hemutrustningslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			34 240 874	105 196
Högst 1 år	161 228	822 355	1 254 341	13 568
Mer än 1 år men högst 5 år	376 279	5 376 006	4 287 032	424 425
Mer än 5 år men högst 10 år	395 692	8 594 622	15 362 877	275 248
Mer än 10 år	36 658	15 053 386	152 721 710	325 016
	969 857	**29 846 369**	**207 866 835**	**1 143 452**

1 Löptiderna för studielånen tas fram ur CSN:s datalager för uppföljning och statistik medan löptiderna för hemutrustningslånen tas fram ur handläggningsystemet. Uppgifterna skiljer sig därför mot beloppen i bokföringssystemet. Information om löptider för körkortslån lämnas inte. Se övriga upplysningar i Redovisningsprinciper för mer information.

2 För lånetypen studielån finns ingen fastställd återbetalningstid eftersom låntagarens inkomst ligger till grund för beräkningen av årsbelopp. Skuldens och årsbeloppets storlek påverkar återbetalningstiden. För lånetypen studielån upphör återbetalningsskyldigheten vid 65 års ålder. Vid fastställande av löptid har det beräkningssätt som ger den kortaste löptiden använts, det vill säga av antingen antalet kvarvarande år fram till 65 års ålder eller antalet år om skulden divideras med årsbeloppets storlek.

Not 16		tkr
	2020	**2019**
Övriga kortfristiga fordringar	1 249 764	1 231 310
Posten består av:		
Avgifter inkl. reserveringar	777 061	768 296
Återkravsfordringar inkl. reserveringar	471 514	461 055
Skadeståndsfordringar inkl. reserveringar	182	144
Övriga kortfristiga fordringar	1 007	1 805

Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav[1]

	2020-12-31			2019-12-31			2019/2020
	Avgifter	**Återkrav**	**Totalt**	**Avgifter**	**Återkrav**	**Totalt**	**Förändring**
Ingående balans	1 840 773	1 139 174	2 979 947	1 736 557	1 153 757	2 890 314	89 633
Tillkommer							
Debiterade avgifter	753 944	0	753 944	781 320	0	781 320	-27 376
Återkravsfordringar	0	525 389	525 389	0	515 879	515 879	9 510
Räntefordringar	420	-16 609	-16 189	433	-18 569	-18 135	1 946
Konverteringar	-2 276	0	-2 276	-2 578	0	-2 578	-302
Delsumma	752 088	508 780	1 260 867	779 175	497 311	1 276 485	-15 618
Avgår							
Inbetalda avgifter	-572 829	0	-572 829	-576 144	0	-576 144	3 315
Amorteringar återkrav	0	-491 460	-491 460	0	-486 335	-486 335	-5 125
Avskrivningar	-38 370	-7 026	-45 396	-37 433	-6 668	-44 101	-1 295
Avlyft mellan lånetyper	-62 891	-19 889	-82 780	-61 381	-18 890	-80 271	-2 509
Avräkningskonton	0	0	0	60	19	79	-79
Delsumma	-674 090	-518 375	-1 192 466	-674 899	-511 874	-1 186 773	-5 693
Summa övriga fordringar	1 918 770	1 129 579	3 048 349	1 840 833	1 139 193	2 980 026	68 323
Ingående balans reserveringar låneförluster	-1 072 538	-678 138	-1 750 676	-976 756	-691 237	-1 667 993	-82 683
Årets reserveringar för låneförluster	-69 171	20 073	-49 098	-95 782	13 099	-82 683	33 584
Summa reserveringar för förluster[2,3]	-1 141 709	-658 065	-1 799 774	-1 072 538	-678 138	-1 750 676	-49 098
Summa inkl. reserveringar för förluster	**777 061**	**471 514**	**1 248 575**	**768 296**	**461 055**	**1 229 351**	**19 224**

1 För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav av studiestöd.

2 För mer information om reserveringar för förluster av avgifter, se not 5.

3 För mer information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Not 16 forts.	tkr

Debiterade avgifter

Debiterade avgifter består till största delen av expeditions- och påminnelseavgifter. De debiterade avgifterna minskade med 27 mnkr innevarande år jämfört med 2019. Förändringen beror på färre debiterade påminnelseavgifter.

Återkravsfordringar

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. I samband med att CSN fattar ett beslut om återkrav på ett utbetalt bidrag bokförs en återkravsintäkt. Nytillkomna återkravsfordringar är 10 mnkr högre under innevarande år jämfört med 2019. Det är återkrav av annuitetslån som ökat på grund av efterkontrollerad inkomst och studieomfattning. Återkrav från studiehjälp har minskat på grund av minskat skolk/frånvaro.

Inbetalda avgifter

De inbetalda avgifterna har minskat med 3 mnkr under 2020 jämfört med 2019.

Amorteringar återkrav

Amorteringar av återkrav består av inbetalningar av kapital och bidrag från låntagarna. Under 2020 har amorteringarna på återkrav ökat med 5 mnkr jämfört med 2019. Återkrav av annuitetslån har ökat med 10 mnkr medan återkrav av studiehjälp har minskat med 5 mnkr (se återkravsfordringar ovan).

	2020	2019
Skadeståndsfordringar		
CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalningsskyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.	182	144
Övriga kortfristiga fordringar		
Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogden avseende indrivning från låntagare.	1 007	1 805

Not 17		tkr
	2020	**2019**
Periodavgränsningsposter, tillgångar	35 924	48 067
Posten består av:		
Förutbetalda hyror	9 345	9 214
Övriga förutbetalda kostnader	26 173	37 870
Upplupna bidragsintäkter	270	199
Övriga upplupna intäkter	136	784

Periodavgränsningsposterna består till största delen av leverantörsfakturor som CSN har fått under 2020 men som avser 2021. De största posterna är licenser/programvaror på 25 mnkr.

Not 18		tkr
	2020	**2019**
Avräkning med statsverket	-308 684	-301 972
Uppbörd		
Ingående balans	-768 296	-759 796
Redovisat mot inkomsttitel	-1 322 261	-1 382 945
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 313 496	1 374 445
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-777 061	-768 296
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	107 293	104 501
Redovisat mot anslag	24 171 670	22 012 107
Medel hänförbara till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-24 163 213	-22 009 316
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	115 750	107 293
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-18 409	-9 048
Redovisat mot anslag	916 398	881 979
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-899 803	-891 340
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-1 814	-18 409

Not 18 forts.		tkr
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	4 453	5 271
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-239	-818
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	4 214	4 453
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	372 987	170 558
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	37 372 861	34 664 167
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-60 245 338	-55 096 609
Betalningar hänförbara till anslag och inkomsttitlar	22 849 717	20 634 871
Övriga fordringar på statens centralkonto	350 227	372 987

Not 19		tkr
	2020	**2019**
Behållning räntekonto i Riksgälden	79 130	71 690

CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 53 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2020).

Not 20		tkr
	2020	**2019**
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	8 231 793	7 089 905

Kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån och annuitetslån.

Ingående balans	7 089 905	5 887 426
Tillförda medel	1 834 491	1 804 128
Uttagna medel	-692 603	-601 649
Utgående balans	8 231 793	7 089 905

Tillförda medel består av anslag för konstaterade förluster på utlåning till och med 2013 samt förväntade förluster på utlåning från och med 2014. Tillförda medel har ökat med 30 mnkr jämfört med 2019, vilket beror på en ökad nyutlåning. Den årliga avsättningen för förväntade förluster, som utgör en del av de tillförda medlen, motsvarar 5,9 procent av utlånade medel. För 2020 utgjorde detta belopp 1 343 mnkr.

Uttagna medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Uttagna medel har ökat med 91 mnkr jämfört med 2019. Ökningen förklaras främst av högre avskrivningar för synnerliga skäl till följd av ändring av Studiestödslagen 4 kap. 25 §. Ändringen innebär att lån ska skrivas av om låntagaren har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån för hel sjukersättning enligt 35 kap. 18 § socialförsäkringsbalken.

Skillnaden mellan preliminärt avsatta medel till kreditreserven för konstaterade förluster och verkligt utfall justeras två år efter bokföringsåret. Under 2021 kommer 86 mnkr mindre att sättas av som en justeringspost för 2019. Under 2022 kommer 6 mnkr mer att sättas av som en justeringspost för 2020.

Not 21		tkr
	2020	**2019**
Myndighetskapital	-14 334 535	-15 618 490

Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studielån	Statskapital hemutrustnings-lån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapital-förändring övrig låneverksamhet	Kapital-förändring enligt resultat-räkningen	Summa
Utgående balans 2019	547 921	421 172	72 039	455	-16 799 895	139 818	-15 618 490
Ingående balans 2020	547 921	421 172	72 039	455	-16 799 895	139 818	-15 618 490
Föregående års kapitalförändring	25 827	-3 593	-10 952	0	128 536	-139 818	0
Årets amorteringar	-159 942	-185 524	-2 096	0	-258 342	0	-605 904
Årets utbetalningar	0	38 877	45 980	0	0	0	84 857
Avsättning för kredit-förluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	0	1 841 708	0	1 841 708
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	-36 706	-36 706
Summa årets förändring	-134 115	-150 240	32 932	0	1 711 902	-176 524	1 283 955
Utgående balans 2020	**413 806**	**270 932**	**104 971**	**455**	**-15 087 993**	**-36 706**	**-14 334 535**

Not 22		tkr
	2020	**2019**
Avsättningar	4 595	4 372

Under 2021 beräknar CSN att 2,1 mnkr kommer att betalas ut, 1,1 mnkr för avsättningar för pensioner och övriga förpliktelser samt 1 mnkr för avsättningar till Trygghetsstiftelsen. Av dessa är 0,9 mnkr utbetalningar för beslutade delpensioner och 1,2 mnkr är en prognos för delpensioner som beslutas 2021 samt utbetalningar från Trygghetsstiftelsen för ännu ej beslutade insatser.

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	2 015	1 132
Utbetalda pensioner	-859	-665
Nya avsättningar	987	1 714
Förändring av avsättningar	-332	-166
Utgående balans	1 811	2 015

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser minskade med 0,2 mnkr och avser avsättningar för pensionsersättning och delpensioner inklusive löneskatt. Nya avsättningar var lägre än utbetalda pensioner och förändringar av avsättningar vilket minskade avsättningarna.

Under året beviljades sex nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har avslutat sin anställning.

Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	1 811	2 015
Övriga avsättningar		
Avsättningar lön och engångspremier		
Ingående balans	167	0
Utbetalt avseende avveckling	-903	-173
Nya avsättningar	747	340
Utgående balans	11	167
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	2 190	2 762
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-684	-1 737
Nya avsättningar	1 266	1 165
Utgående balans	2 773	2 190

Övriga avsättningar har ökat med 0,4 mnkr och avser övriga avsättningar och avsättningar till Trygghetsstiftelsen. Utbetalat belopp för omställning och kompetensväxling under 2020 har använts till lön för karriärsomställning och delpensioner.

Summa övriga avsättningar	2 784	2 357

Not 23		tkr
	2020	**2019**
Lån i Riksgälden	228 015	209 033

Låneram för lån till anläggningstillgångar är 262 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2020).

Anläggningstillgångar		
Ingående balans	209 033	162 470
Nya lån	46 301	69 852
Amorteringar	-27 319	-23 289
Utgående balans	228 015	209 033

CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod och lånen för anläggningstillgångar i Riksgälden har ökat med 19 mnkr. Nya lån minskar med 24 mnkr, främst till följd av minskad utveckling av system för körkortslån och minskade köpta datasystem. Amorteringar har ökat eftersom system för bland annat körkortslån har driftssatts och börjat skrivas av.

Övriga krediter i Riksgälden	**239 563 432**	**229 634 588**

Låneram för övriga krediter är 240 500 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2020).

Studielån		
Ingående balans	229 102 504	221 897 457
Nya lån	23 290 190	20 371 578
Amorteringar	-13 113 016	-12 913 399
Överfört till lån för återkrav	-261 076	-253 132
Utgående balans	239 018 603	229 102 504
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	487 032	480 420
Nya återkrav	261 076	253 132
Amorteringar	-251 225	-246 519
Utgående balans	496 882	487 032
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	45 051	37 562
Tillförda medel	-554 376	-502 750
Uttagna medel	557 271	510 239
Utgående balans	47 946	45 051

Tillförda medel består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2020 var tillförda medel 52 mnkr högre än under 2019. Det beror på att inbetalda löpande räntor och upplånade kapitaliserade räntor har ökat. Även räntesubventionen från anslag har ökat.

Uttagna medel består av betalda räntefakturor till Riksgälden.

Eftersom den stora upplåningen av kapitaliserade räntor görs i januari 2021 är saldot på servicekontot för räntor på studielån per 2020-12-31 negativt.

Not 24		tkr
	2020	2019
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	161 148	153 022
Saldot består till största delen av en räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 år 2020 på 142 mnkr. Räntan har varit oförändrad jämfört med år 2019 och ligger på 0,24 procent.		
Övriga kortfristiga skulder	12 442	10 795
Saldot består till största delen av personalens källskatt på 11 mnkr.		

Not 25		tkr
	2020	2019
Periodavgränsningsposter, skulder	58 196	52 079
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 888	0
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	48 793	39 664
Upplupna övriga kostnader	7 516	12 414
Periodavgränsningsposterna består av löneskuld, semesterlöneskuld och andra upplupna fakturor. Skulden har ökat med 6,1 mnkr 2020. CSN har bokat en löneskuld på 1,9 mnkr för retroaktiva löner för lönerevision från oktober 2020 som kommer att betalas ut 2021. Semesterlöneskulden har ökat med 9,1 mnkr till följd av ökat antal anställda och ökat antal sparade semesterdagar. Upplupna övriga kostnader minskar på grund av lägre upplupna konsultkostnader inkomna 2021 som avser 2020.		

Not 26

Anslagskredit

15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.

Utnyttjad kredit på 135,4 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 514,7 mnkr.

15 01 002 anslagspost 3 Studiebidrag, repetition eller komplettering.

Utnyttjad kredit på 4,8 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 10,3 mnkr.

15 01 002 anslagspost 5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år.

Utnyttjad kredit på 26,4 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 35,0 mnkr.

Not 27

Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,2 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28

Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen

13 01 003 Hemutrustningslån.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 88 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 69 procent. Det beror på att antalet kommunmottagna flyktingar har blivit lägre än beräknat och att antalet som ansökt om lån därför minskat.

14 01 013 Lån till körkort.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 105 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 70 procent. Det beror på att antalet låntagare inte är lika många som det beräknades för vid införandet av lånet. Det tilldelade beloppet har varit oförändrat sedan lånet infördes.

15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 1 536 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 48 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 29 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 30 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:8 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år med utbildningskontrakt.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 0,6 mnkr vilket motsvarar en avvikelse på 20 procent. Anslagsposten är under avveckling. Inget tilldelat belopp finns för 2021.

15 01 003 anslagspost 3 Konstaterade förluster för återkrav.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 3 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 16 procent. Det beror på att återkravsavskrivningar avseende annuitetslån och studielån, som görs i samband med dödsfall och skuldsanering, har blivit lägre än beräknat.

15 01 004 anslagspost 2 Statens utgifter för räntor på återkrav.

Inget tilldelat belopp för 2020. Eftersom Riksbankens styrränta (reporäntan) i början av 2020 var negativ blev räntan på återkravsskulden också negativ. Ränteutgifterna på återkravsskulden påverkas till stor del av reporäntans utveckling. Från och med 8 januari 2020 är räntan 0,00 procent.

15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 9 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 19 procent. Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år.

15 01 007 anslagspost 1 Studiestartsstöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 258 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 47 procent. Det beror dels på att kommuner som har outnyttjade medel inte har använt sig av möjligheten att lämna tillbaka medel för att omfördelas till andra kommuner och dels på att tilldelade medel under året har ökat med 142 mnkr.

Not 29		tkr
	2020	2019
Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar	1 322 261	1 382 945
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	716 284	713 944
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	605 977	669 001

Inleverans av årets avgifter och löpande räntor har ökat med 2 mnkr.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Minskningen om 63 mnkr jämfört med 2019 beror på att amorteringarna för studiemedel har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp.

Not 30

Skillnader mellan tilldelat bemyndigande och utestående åtaganden

14 01 013 Lån till körkort.

Från och med september 2018 kan långtidsarbetslösa ansöka om lån från CSN för att ta körkort. Tilldelat bemyndigande är 114 mnkr och utestående åtaganden är 91,5 mnkr.

Antalet låntagare är inte lika många som det beräknades för vid införandet av lånet. En relativt hög andel av bemyndigandet har ändå nyttjats, vilket beror på en förordningsändring om förlängd giltighetstid. Enligt Förordning (2018:1118) om körkortslån 8§ är beslut om att bevilja körkortslån giltigt två år om det meddelats under perioden 1 april 2019-31 december 2019 och annars i ett år. Bakgrunden till den förlängda giltighetstiden är covid-19-pandemin. Utestående åtaganden har ökat med 30 mnkr. I utestående åtagande ingår 32 mnkr som beviljades under perioden 1 april 2019-31 december 2019 och därmed har fått förlängd giltighetstid.

Utestående åtagande på 95 tkr för 2022 kan utbetalas 2021-2022. Utestående åtagande på 70 tkr för 2023 kan utbetalas 2021-2023.

Slutår för bemyndigande är 2022 enligt regleringsbrev för 2020. CSN har därmed överskridit slutåret.

Not 31		tkr
	2020	2019
Kostnader enligt resultaträkningen	-923 308	-886 791
Justeringar		
Avskrivningar och nedskrivningar	27 324	23 284
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-895 983	-863 507

Not 32		tkr
	2020	2019
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	916 159	881 161
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	916 159	881 161

Not 33		tkr
	2020	2019
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	1 730	2 870
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	1 730	2 870

Not 34		tkr
	2020	2019
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	5 407	2 286
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	5 407	2 286

Not 35		tkr
	2020	2019
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	12	475
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	12	475

Tilläggsupplysningar

Arvoden, lön och skattepliktig ersättning till CSN:s insynsråd (tkr)

		2020		2019	
Namn	**Övriga uppdrag**	**Arvode/Lön**	**Förmån**	**Arvode/Lön**	**Förmån**
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), styrelseledamot Tillitsdelegationen, ordförande	1 446,9	18,3	1 391,1	40,3
Anna-Carin Bylund	Inga övriga uppdrag	6,0		4,5	
Monica Grahn	Inga övriga uppdrag	4,5		1,5	
Marie-Louise Hänel Sandström	Liseberg AB, suppleant Alfons Åbergs stiftelse, ledamot Läkemedelsskadenämnden, ersättare Riksdagens jubileumsfond, ledamot	6,0		0,0	
Rikard Josefson	Avanza Bank AB, verkställande direktör Avanza Pension AB, ordförande Avanza Fonder AB, styrelseledamot Föreningen för Svensk Värdepappers-marknad, styrelseledamot Placera Media AB, styrelseordförande Swedsec AB, styrelseledamot	1,5		4,5	
Bengt Jönsson	Södertälje Hamn AB, styrelseledamot	6,0		6,0	
Sven Kihlgren	Inga övriga uppdrag	1,5		6,0	
Anna Ruus	Göteborgs universitet, ledamot	6,0		3,0	
Natalia Rylander	Inga övriga uppdrag	4,5		0,0	
Staffan Sarbäck	Bizak AB, styrelseledamot	1,5		4,5	
Mattias Vepsä	Inga övriga uppdrag	1,5		0,0	
Pia Nilsson	Inga övriga uppdrag	3,0		0,0	
Per Ragnarsson	Inga övriga uppdrag	4,5		0,0	
Anders Stridh	Inga övriga uppdrag	3,0		0,0	
Kalle Pettersson	Sundsblick Organisationsutveckling AB, ord-förande	4,5		0,0	
Kristina Cunningham	Inga övriga uppdrag	0,0		1,5	
Birgitta Hällegårdh	Uppgift saknas	0,0		3,0	
Alina Semiletova	Inga övriga uppdrag	0,0		3,0	
Karin Thapper	Topifos Pictures AB, styrelseledamot Novotum AB, suppleant Sveriges Hantverksråd, suppleant	0,0		1,5	
Adnan Dibrani	ESV:s insynsråd, ledamot	0,0		1,5	
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		**1 500,9**	**18,3**	**1 431,6**	**40,3**

Övrig återrapportering

Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval, personlig utveckling samt betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut. CSN integrerar därför ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten. Vi fokuserar på jämställd ärendehantering, jämställt bemötande och kunskap om studerandes ekonomiska och sociala villkor ur ett jämställdhetsperspektiv.

Uppdraget

CSN deltar i utvecklingsprogrammet Jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM) på uppdrag av regeringen. Programmet syftar till att stärka och vidareutveckla statliga myndigheters arbete med jämställdhetsintegrering och målet är att de deltagande myndigheterna ska utveckla sin verksamhet, så att den bättre bidrar till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. På CSN har arbetet riktats främst mot de jämställdhetspolitiska delmålen om jämställd utbildning och ekonomisk jämställdhet. Vi har jobbat med jämställdhetsintegrering sedan starten av JiM 2013 och nuvarande handlingsplan omfattar perioden 2019-2021.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt regleringsbrevet för 2020 ska CSN redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att vi ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

CSN har integrerat återrapporteringen i befintliga avsnitt om ärendehantering och kundservice. Det innebär att vi redovisar identifierade skillnader mellan könen i respektive verksamhetsavsnitt.

Under 2020 har CSN bedrivit arbetet med jämställdhetsintegrering i enlighet med vår handlingsplan. Några exempel på aktiviteter som vi genomfört under året beskrivs närmare nedan.

HBTQ-utbildning som en del i jämställdhetsintegrering

De jämställdhetspolitiska målen omfattar alla människor oavsett kön, sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. På CSN är det viktigt att vårt jämställdhetsarbete inkluderar alla som riskerar missgynnas på grund av kön eller på annat sätt riskerar påverkas negativt av normer och föreställningar kring kön, sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. Sedan 2019 har CSN därför inkluderat ett HBTQ-perspektiv i handlingsplanen för jämställdhetsintegrering. Vi har fastställt att alla som kommer i kontakt med CSN ska bemötas likvärdigt och utan att mötas av begränsande normer kring kön, sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. För att säkerställa allas lika rättigheter och möjligheter har CSN identifierat ett behov av ökad kunskap och kompetens i HBTQ-frågor.

Under 2020 har CSN därför tagit fram en utbildning om normkritik och HBTQ. Syftet med utbildningen är att öka kunskaperna om HBTQ och hur vissa normer kan påverka HBTQ-personer negativt. Genom att säkerställa att CSN:s medarbetare har grundläggande kompetens i dessa frågor och om hur normer kan påverka olika personer, bidrar vi till att främja likabehandling inom vår ärendehantering och service. Vi skapar helt enkelt en mer inkluderande verksamhet.

Studiestödet ur ett jämställdhetsperspektiv

Under 2020 har vi tagit fram rapporten Skillnader mellan kvinnor och män i nyttjandet av studiestöd och återbetalning av studielån, där vi belyser och analyserar skillnader mellan kvinnor och mäns nyttjande av studiestöd och återbetalning av studielån. Det finns identifierade könsskillnader när det gäller nyttjandet av studiestöd, men också i skuldsättning och hur kvinnor respektive män agerar när det gäller återbetalning av studiestöd. Genom att belysa skillnaderna bidrar CSN till att adressera problem med jämställdhet på en samhällelig nivå.

Uppdrag om att sprida kunskap om studiestödet

Studiestödet ska vara rekryterande och bidra till ett högt deltagande i utbildning. Det ska också utjämna skillnader mellan individer och grupper i befolkningen och på så vis bidra till ökad social rättvisa. Studiestödet ska ge alla lika möjligheter till ekonomisk trygghet under studietiden. Under 2020 har CSN haft i uppdrag att sprida kunskap om studiestödet i syfte att främja en breddad rekrytering till studier.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s uppdrag i regleringsbrevet för 2020 ska myndigheten sprida kunskap om studiestödet i syfte att främja en breddad rekrytering till studier och nå grupper som annars inte hade valt att studera.

Fokus på unga från studieovana hem

För många studerande är studiestödet en förutsättning för att kunna studera. Bland högstadie- och gymnasieungdomar finns dock mycket begränsade kunskaper om studiestödet. Forskning visar att den faktor som har störst betydelse för en persons val att studera efter gymnasiet är föräldrarnas utbildningsbakgrund. Sannolikheten att ungdomar studerar vidare på en eftergymnasial utbildning är lägre bland dem vars föräldrar saknar högskole- eller universitetsutbildning. CSN har därför valt att fokusera på målgruppen ”unga från studieovana hem”.

Gå din egen väg

För att främja en breddad rekrytering av unga från studieovana hem har CSN tagit fram ett koncept som heter Gå din egen väg. Vi beskriver hur studiestödet kan vara en möjlighet och trygghet på vägen till en utbildning. CSN vill ge de studerande en positiv känsla för vad studier kan leda till, både yrkesmässigt och i livet i stort. Vi förmedlar att Sverige har ett generöst studiestöd och att studier är en investering för framtiden. En lärdom från undersökningar och intervjuer med unga är att de ofta är stressade inför framtiden. Vi vill därför förmedla att vägen till studier och jobb kan se olika ut och att det aldrig är för sent att börja studera.

För att fånga ungdomarnas intresse bygger konceptet Gå din egen väg på visuell kommunikation i sociala medier. Vi har tagit fram filmer där man får följa fem ungdomars väg till utbildning och arbete. Kampanjen med filmer började spridas under januari 2021.

Materialet finns samlat på webbsidan Gå din egen väg på csn.se. Där finns även reflektionsfrågor till filmerna och fakta om studiemedel.

Ett stöd för skolorna

CSN sprider också materialet till studie- och yrkesvägledare samt till mentorer och lärare inom samhällsorienterande ämnen. Vårt mål är att man i undervisningen om framtida yrkesmöjligheter visar de filmer vi tagit fram och att man i samband med detta diskuterar filmernas innehåll med hjälp av reflektionsfrågorna.

Arbetet för att sprida kunskap om studiestödet för att nå en breddad rekrytering är långsiktigt och involverar flera samhällsaktörer. CSN fortsätter att arbeta med uppdraget under 2021.

Kompetensförsörjning och personalstatistik

CSN:s förmåga att fullgöra sitt uppdrag på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service är direkt kopplat till vår samlade kompetens. Att kunna attrahera, rekrytera, behålla och utveckla kompetens är avgörande. För att främja kompetensförsörjning ska CSN därför vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra och där våra kompetenser tas till vara och utvecklas.

Samlad bedömning

CSN bedömer att de åtgärder vi genomfört under året har säkerställt att vi har den kompetens vi behöver för att fullgöra vårt uppdrag. Under 2020 har vi tagit fram en ny strategi för kompetensförsörjning och samtidigt hanterat kompetensutveckling och rekrytering väl under covid-19-pandemin.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2020 ska myndigheten redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten.

Fokus på hälsofrämjande arbete

CSN har under 2020 arbetat hälsofrämjande på individ-, grupp- och organisationsnivå, med utgångspunkt i delaktighet och dialog kring arbetsmiljöfrågor på olika nivåer. Vi bedömer att genomförda åtgärder bidragit till att främja hälsan och minska sjukfrånvaron vid myndigheten. Se mer under avsnittet Hälsofrämjande arbete.

Vi utvecklar vårt förhållningssätt

Vårt gemensamma förhållningssätt CSN-huset bygger på tillit, helhetssyn, kundperspektiv, ansvarstagande och reflektion. CSN-huset är ett stöd för hur vi ska tänka och agera i vardagen för att nå ett bättre resultat för kunderna, medarbetarna och samhället. Det är med vårt gemensamma förhållningssätt som grund som vi för dialog om medarbetarskap och ledarskap.

Under 2020 har vi vidareutvecklat vårt gemensamma förhållningssätt med stor involvering av medarbetarna. Vi har tagit fram och använt nya metoder för att arbeta praktiskt med CSN-huset så att det stödjer oss i vardagen. Det gör att våra möjligheter att klara vårt uppdrag och bidra till samhällsnytta, kundnytta och medarbetarnytta ökar.

Säkrad tillgång till kompetens

Under covid-19-pandemin har vi arbetat för att säkra tillgång till den kompetens vi behöver för att fortsätta att klara vårt uppdrag.

Under 2020 har vi möjliggjort tillfälligt hemarbete för alla medarbetare under pandemin. Hemarbete var sedan tidigare möjligt för många medarbetare, men inte för dem som arbetar med ärendehantering och kundservice i kärnverksamheten. Efter att nödvändiga anpassningar hade genomförts kunde hemarbete stegvis införas under april och maj 2020. Det bidrog till att sjukfrånvaron minskade.

Under våren och sommaren 2020 genomförde vi på kort tid en omfattande rekrytering av ett hundratal nya medarbetare. Syftet var att bättre kunna möta kundernas ökade behov av vår service inom beviljning och återbetalning av studiemedel. Inom studiemedelsområdet har vi också periodvis tagit stöd av medarbetare från andra verksamhetsområden.

Dessa åtgärder har sammantaget varit ett viktigt stöd när höstterminen startade och kundernas efterfrågan på våra tjänster var högre än någonsin tidigare. Läs mer om åtgärder med anledning av pandemin i avsnittet Hanteringen av covid-19-pandemin.

Systematik i kompetensförsörjningen

Strategiska vägval

Under 2020 har CSN utvecklat vårt ramverk för strategisk kompetensförsörjning. Syftet är att genom ett systematiskt arbetssätt öka förutsättningarna för en väl fungerande kompetensförsörjning i CSN. Metodstöd och strategiska vägval har tagits fram för att kvalitetssäkra och underlätta avdelningarnas kompetensförsörjning. De strategiska vägvalen ska genomsyra hur vi arbetar för att attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla kompetens. Vägvalen är följande:

- CSN ska vara en attraktiv arbetsgivare, exempelvis genom tillitsfull styrning och ledning där medarbetarnas kompetens tas till vara och där medarbetare får det mandat, den information, det stöd och den kunskapsutveckling som behövs för att klara sitt uppdrag.
- CSN ska vara en lärande organisation med fokus på lärande i vardagen.

- CSN ska säkra kompetens genom att öka vår medvetenhet om kompetensbehov på kort och lång sikt och göra medvetna val.

Rättssäker och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess

CSN använder kompetensbaserad rekryteringsmetod för att säkerställa att vi rekryterar rätt kompetens. Metoden är rättssäker och ger oss goda förutsättningar att matcha våra behov med sökande kandidater. För att undvika risk för diskriminering och ojämlik behandling efterfrågar vi inte uppgifter om ålder och kön. Vi har också tagit hänsyn till gjorda kandidatundersökningar och använder oss inte heller av personliga brev. Kandidaten får i stället besvara urvalsfrågor som är anpassade för den utlysta tjänsten.

Kontinuerligt lärande möter förändring

CSN är en lärande organisation där vi främjar lärandet i vardagen. Vi anpassar kontinuerligt våra kompetenser till förändringar i regelverk, teknik och kundernas efterfrågan. Kontinuerligt lärande är en förutsättning för att vi ska klara uppdraget över tid, men också för att vi ska vara en attraktiv arbetsgivare som ger medarbetarna utrymme att utvecklas och känna arbetsglädje.

Eftersom mycket av den kompetens vi behöver är unik för vår myndighet genomförs i första hand kompetensutvecklingen internt inom respektive verksamhetsområde.

Under 2020 har vi gjort ett stort tekniskifte i samband med migrering av IT-stöd till nya tekniska plattformar. Det innebär att vi har genomfört en kompetensförflyttning inom CSN:s IT-avdelning, för att säkerställa drift, förvaltning och utveckling av våra nya system.

Inom området hemutrustningslån har vi fortsatt att göra utbildningsinsatser för att hantera förändrad efterfrågan från kunderna. Den minskning av nyanlända flyktingar som skett på senare år har inneburit färre nya ansökningar om hemutrustningslån, samtidigt som många flyktingar som erhållit hemutrustningslån de senaste åren har påbörjat återbetalningen av sina lån.

CSN:s behov av digitala utbildningar har ökat under 2020. Nya e-utbildningar om HBTQ och Barnkonventionen har tagits fram under året. Vi har också reviderat befintliga e-utbildningar i vår digitala Läroportal. Ett exempel är den säkerhetsutbildning som alla medarbetare ska ta del av. Vidare har vi vid behov uppdaterat befintliga e-utbildningar på grund av nya regler som införts under covid-19-pandemin. Läs mer i avsnittet Hanteringen av covid-19-pandemin.

Kompetensutveckling i samverkan

Vi deltar aktivt i myndighetsnätverket för samverkan mellan myndigheter och kommuner i Sundsvallsregionen. Myndighetsnätverket genomför utbildningar, anordnar seminarier och föreläsningar och främjar tjänsteutbyten mellan medlemsorganisationerna.

CSN har under 2020 tagit del av det breda kursutbud som nätverket erbjuder. För att möta behovet av kompetensutveckling i verksamheten har tidigare lärarledda utbildningar inom ramen för Myndighetsnätverket digitaliserats under 2020. Som stöd till medarbetare och chefer under covid-19-pandemin har vi genom Myndighetsnätverket anordnat nya digitala utbildningar, exempelvis Att leda sig själv – en utbildning i självledarskap, Att leda på distans – för dig som leder medarbetare och Att leda i förändring – för dig som leder medarbetare.

Hälsofrämjande arbete

CSN:s hälsofrämjande arbete utgår från en helhetssyn. Vi arbetar systematiskt med individ, grupp och organisation eftersom dessa delar tillsammans ger oss förutsättningar att må bra och prestera det som förväntas utifrån uppdraget.

Medarbetaren tar ansvar för sin hälsa

Arbetsmiljöarbetet bedrivs i dialog mellan medarbetare och chefer. Medarbetarna är delaktiga i hur vi arbetar med hälsa och arbetsglädje. Deras upplevelser av hälsa och organisatoriska och sociala faktorer som påverkar vardagen fångas genom realtidsmätningar i vårt verktyg CSN-pulsen. Den enskilde medarbetaren reflekterar över sitt mående och sin arbetssituation och erbjuds konkreta verktyg för att kunna ta ansvar för sin hälsa.

Under 2020 har kontoren genomfört hälsofrämjande aktiviteter, exempelvis friskvårdsaktiviteter, tävlingar och externa föreläsningar. Under 2020 har CSN gjort det möjligt för medarbetarna att nyttja både friskvårdsbidrag och motionstimme.

En digital utbildning via vår företagshälsa har anordnats under året för att motverka såväl fysisk som mental ohälsa vid hemarbete. Cheferna har också systematiskt haft täta dialoger med sina medarbetare för att följa upp deras arbetsmiljö och mående.

CSN har ett gott samarbete med företagshälsan där vi arbetar aktivt med rehabiliteringsarbete i individärenden för att minska antalet långtidssjukskrivningar. Syftet är att ge cheferna möjlighet att i tid fånga signaler på ohälsa och hitta effektiva insatser kopplat till rehabilitering.

Gruppen utvecklar sin arbetsmiljö

Med hjälp av CSN-pulsen fångar vi tidigt signaler på hur våra medarbetare mår och vi kan även följa utvecklingen över tid. Uppföljning och dialog sker på gruppnivå, genom att chefer och medarbetare för en löpande dialog om gruppens resultat och vid behov vidtar förbättringsåtgärder tillsammans. CSN-pulsen ger oss ett värdefullt stöd i vårt arbete för att minska sjukfrånvaron och öka vår arbetsglädje.

CSN arbetar också med grupputveckling. Det sker bland annat utifrån Partsrådets modell för Effektiva team, som innebär att en grupp gör en nulägeskartläggning för att se vilken utvecklingsfas de befinner sig i. Därefter genomförs grupputvecklingsinsatser för att hjälpa gruppen vidare i sin utveckling och nå en högre grad av kvalitet, effektivitet och välmående.

Organisationen skapar förutsättningar

Under 2020 har cheferna fått utbildning i organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA). Insatsen har gett cheferna verktyg för att involvera medarbetarna och göra dem delaktiga i arbetet med att utforma mål för arbetsmiljön.

Personalstatistik

Vid utgången av 2020 hade CSN 1 092 anställda vilket var en ökning med 116 medarbetare sedan 2019. Under 2020 anställde CSN 228 medarbetare och 7 chefer. Tabell 79 sid 110.

Personalstruktur

Under 2020 var 65 procent av våra medarbetare kvinnor och 35 procent män. Fördelningen är ojämn och har sett ut så under flera år. Tabell 79 sid 110.

Den genomsnittliga åldern hos CSN:s anställda var 44 år för både kvinnor och män under 2020. Andelen medarbetare under 35 år var 24 procent vilket är en ökning med två procentenheter. 17 procent av CSN:s medarbetare var över 55 år, vilket är en minskning med tre procentenheter jämfört med i fjol. Tabell 80 sid 111.

Personalomsättning

Vår personalomsättning för tillsvidareanställda var 5,7 procent 2020. Det är en minskning med 2,3 procentenheter jämfört med föregående år. Under 2020 har färre tillsvidareanställda än föregående år slutat på CSN. Antalet tillsvidareanställda har ökat med 7,4 procent under året. Tabell 81 sid 111.

Antalet nyrekryteringar var stort. Under året påbörjade 235 personer anställning hos CSN, varav 128 tillsvidareanställda. Medarbetare lämnade också CSN av olika orsaker. Av de 105 medarbetare som slutade under året lämnade 49 medarbetare CSN på egen begäran och 24 medarbetare slutade när tidsbegränsade anställningen gick ut. Det var 9 medarbetare som gick i pension under året. Övriga har lämnat myndigheten av andra orsaker. Under 2020 beviljades 6 personer delpension.

Hälsa och sjukfrånvaro

Trots tillfälligt hög sjukfrånvaro under våren i samband med utbrottet av covid-19-pandemin minskade CSN:s totala sjukfrånvaro med 0,1 procentenheter från 5,4 procent 2019 till 5,3 procent 2020. Sjukfrånvaron minskade främst hos gruppen som är yngre än 30 år medan den ökade en aning för gruppen som är 50 år eller äldre. Sjukfrånvaro för män ökade med 0,2 procentenheter medan kvinnornas sjukfrånvaro minskade med 0,2 procentenheter. Kvinnornas sjukfrånvaro är högre än männens, men skillnaden ligger i linje med de generella könsskillnaderna i samhället när det gäller sjukfrånvaro.

Sjukfrånvaro som är längre än 60 dagar har minskat under året, såväl i faktisk omfattning som i andel av den totala sjukfrånvaron. Under 2020 utgjorde långtidssjukfrånvaron 46,1 procent av den totala sjukfrånvaron. Tabell 82 sid 111.

Tabell 79

Anställda och årsarbetskrafter, antal

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda[1]	711	381	1 092	631	345	976	640	346	986
Antal visstidsanställda[2]	30	14	44	10	6	16	52	26	78
Medeltal anställda	663	362	1 026	624	341	965	623	345	968
Antal årsarbetskrafter	582	332	914	543	312	856	536	316	852

1 Totalt antal anställda per den 31 december.

2 Antal visstidsanställda per den 31 december.

Tabell 80

Åldersfördelning, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Under 35 år	16	8	24	15	7	22	16	7	22
Över 55 år	12	5	17	14	6	20	14	6	20

Tabell 81

Personalomsättning, andel i procent

	2020			2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personalomsättning[1]	6,2	4,9	5,7	8,5	7,0	8,0	4,8	4,2	4,6
Expansion[2]	8,1	6,1	7,4	0,0	3,0	1,1	-	-	-
Avveckling[3]	-	-	-	-	-	-	3,1	8,3	5,0

1 CSN använder nyckeltalsinstitutets metod för uträkning av personalomsättning, där man utgår från hur många av de tillsvidareanställda som slutat som har ersatts.

2 Visar med hur många procent verksamheten expanderat i tillsvidareanställd personal.

3 Visar med hur många procent verksamheten minskat i tillsvidareanställd personal.

Tabell 82

Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent

	2020	2019	2018
	Totalt	Totalt	Totalt
Sjukfrånvaro totalt	5,3	5,4	6,0
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	46,1	46,4	51,3
Sjukfrånvaro kvinnor	6,2	6,4	6,9
Sjukfrånvaro män	3,7	3,5	4,3
Åldersgrupp – 29 år	4,1	5,4	6,0
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,1	5,2	5,7
Åldersgrupp 50 år –	5,9	5,6	6,5

Samverkan om digitalisering

CSN utvecklar kontinuerligt verksamheten för att möta kundens behov och uppdragsgivarens krav, samtidigt som vi tillvaratar digitaliseringens möjligheter. Genom att samverka med våra samarbetspartner och offentlig sektor stärker vi studiestödssystemet samtidigt som vi bidrar till ett långsiktigt och hållbart utvecklingsarbete inom den offentliga sektorn.

Vår samverkan

För CSN är samverkan inom digitaliseringsområdet central för att vi ska klara vårt uppdrag i ett bredare perspektiv. Genom samverkan och gemensamma prioriteringar med andra kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta för våra kunder samtidigt som vi bidrar till ett långsiktigt och hållbart utvecklingsarbete inom offentlig sektor. Att fortlöpande utveckla verksamheten och samarbeta med andra för att skapa samhällsnytta ingår i alla myndigheters uppdrag enligt myndighetsförordningen (2007:515).

En viktig del i vår samverkan är deltagandet i eSamverkansprogrammet (eSam) där vi är en av 30 medlemmar i offentlig sektor. eSam arbetar med livshändelsedriven utveckling med inriktning på att skapa digitala lösningar för de behov som privatpersoner och företag har. Syftet är även att stärka den egna myndighetens digitala transformation och effektivisering.

Vi deltar även i vidareutvecklingen av tjänsten Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd (SSBTEK). Tjänsten gör det möjligt för handläggare av ekonomiskt bistånd i en kommun att ta del av information från CSN, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Transportstyrelsen, Migrationsverket och Sveriges A-kassor. Över 90 procent av Sveriges kommuner är anslutna till SSBTEK.

Förutom ovanstående deltar vi i ett flertal nätverk som möjliggör att vi kan bli mer effektiva och jobba smartare med kompetens, kunskap och resurser. Några exempel på sådana nätverk är Tillväxtverkets AI-nätverk, Myndighetsnätverket för förändringsledning samt initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter (MUR) där 18 olika myndigheter deltar i ett arbete mot missbruk och brott i välfärdssystemen.

Några utvecklingsinsatser i samverkan med andra

Digitalt ekosystem och molntjänster

Inom eSam är det digitala ekosystemet antaget som målbild för arbetet med livshändelsespecifik digital utveckling. CSN har deltagit i arbetet och parallellt har vi inom myndigheten börjat förankra det digitala ekosystemet samt lägga grunden för flera viktiga förflyttningar i vår egen målarkitektur och utveckling.

Under 2020 har vi också deltagit aktivt i eSams arbete med molntjänster. Frågan har varit aktuell i flera år men har intensifierats med anledning av EU-domstolens avgörande i det så kallade Schrems II-målet. För offentlig sektor är det avgörande att kunna använda molntjänster för att lyckas med digitaliseringen. Inom ramen för eSam arbetar vi med att ta fram gemensamma krav och standarder på molntjänster samt föra dialog med leverantörer i syfte att säkerställa att vi inom ramen för gällande rätt kan använda de lösningar som medlemmarna behöver.

Finansiell status och Livslångt lärande

Inom ramen för eSam har vi under året arbetat med att utveckla myndigheternas tillgång till och hantering av medborgares finansiella status. Flera myndigheter har identifierat det som ett område med stor effektiviseringspotential. Arbetet ska underlätta för kund i olika ansökningsförfaranden genom att korrekta uppgifter finns förifyllda och att kunden själv slipper hämta och förmedla underlag mellan offentliga aktörer. Vidare vill vi skapa förutsättningar för effektivisering och automatisering genom att nödvändig information tillgängliggörs mellan olika organisationer. I arbetet deltar CSN, Kronofogden, Bolagsverket, Lantmäteriet, Migrationsverket, Skatteverket, Polisen, Transportstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner (SKR).

Vi har även påbörjat arbetet med livshändelsen livslångt lärande. Det livslånga lärandet har blivit extra aktuellt med

anledning av den pågående pandemin, som bidrar till en strukturomvandling som i sin tur leder till behov av nya kompetenser och färdigheter. Vilka initiativ som ska ingå kommer att analyseras i det fortsatta arbetet. Deltagande aktörer är inledningsvis Arbetsförmedlingen, SKR, CSN, Universitets- och högskolerådet (UHR), Kronofogden, Skolverket, Kriminalvården och Tillväxtverket.

Svenskt ramverk för digital samverkan

För att CSN tillsammans med andra inom offentlig sektor ska kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter har vi i samverkan med övriga medlemmar i eSam under 2020 fortsatt med att införliva det svenska ramverket för digital samverkan. Ramverket ger en samlad beskrivning av vad som behöver göras ur olika perspektiv för att offentlig sektor ska kunna samverka mer effektivt, lättare kunna utbyta information och återanvända lösningar. Under 2020 har ramverket blivit en del av CSN:s målarkitektur.

EU-portalen Your Europe

CSN har under året arbetat med att genomföra den första etappen i EU-parlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 om en gemensam digital ingång till Europa för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster, Single Digital Gateway. I december 2020 lanserades den nya gemensamma EU-portalen Your Europe. Syftet med portalen är att förenkla för personer som vill studera, resa, flytta, starta företag och arbeta inom unionen. Your Europe innehåller information från CSN om det svenska studiestödet, hur man ansöker samt reglerna för att betala på sitt studielån.

Hack the Crisis och Hack for Sweden 365

Under året har vi deltagit i två olika hackaton under ledning av Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). I april 2020 genomfördes Hack the Crisis Sweden, en innovationstävling som lockade över 7 400 deltagare och resulterade i 521 lösningsförslag fördelat på huvudkategorierna Rädda liv, Rädda samhällen och Rädda företag. Efter Hack the Crisis ingick CSN i en projektgrupp där fokus var att samordna och matcha framtagna lösningsförslag med de myndigheter som anmält behov inom de olika kategorierna.

Vi har också varit medarrangör i Hack for Sweden 365 som är ett nytt koncept som DIGG ansvarar för i samverkan med offentlig sektor. Syftet är att skapa ett ständigt pågående arbete som främjar öppen och datadriven innovation. Genom att sammanföra utmaningar med data går det att skapa lösningar som är till hjälp för oss alla. Tanken är att gå ifrån ett årligt innovationsevent till att skapa en verksamhet som pågår året runt, med ett flertal riktade hackaton där identifierade samhällsbehov och realiserbara lösningar står i fokus. Övriga medarrangörer är Arbetsförmedlingen, eHälsomyndigheten, Lunds kommun, Rymdstyrelsen, Skatteverket, Sveriges lantbruksuniversitet (SLU), Statistiska centralbyrån (SCB), Upphandlingsmyndigheten och Vetenskapsrådet.

Good Tech Hack

För andra året i rad har CSN varit medarrangör till Good Tech Hack, som är ett hackaton på regional nivå där olika kompetenser möts för att lösa samhällsutmaningar. Årets tema var hälsa och välbefinnande. CSN deltog även med ett tävlande lag som vann i två av fem klasser. Övriga arrangörer var bland andra Bron, Bolagsverket, Bizmaker, Statens tjänstepensionsverk, Region Västernorrland, Mittuniversitetet och DIGG.

Intern styrning och kontroll

CSN:s verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. I detta avsnitt redovisas myndighetsledningens bedömning av om den interna styrningen och kontrollen varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Intern styrning och kontroll

Med intern styrning och kontroll avses den process som säkerställer att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för oegentligheter. Myndighetsledningen ska också säkerställa att det finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

CSN:s process för intern styrning och kontroll

CSN:s process för intern styrning och kontroll är en integrerad del i myndighetens verksamhetsstyrning. Att processen är integrerad innebär att verksamhetsstyrningen är systematisk och att intern styrning och kontroll beaktas när verksamheten planeras, utvecklas, följs upp, bedöms och utvärderas samt att risker identifieras, värderas och åtgärdas. Att verksamhetsstyrningen är systematisk innebär att arbetssätt är kända, att de efterlevs, att de följs upp och utvärderas och att vi lär oss och utvecklar verksamheten utifrån den kunskap uppföljningen ger.

Vår process för intern styrning och kontroll beskrivs i en riktlinje med tillhörande stöddokument. Vår interna styrning och kontroll grundar sig på att åtgärder vidtas inom ramen för verksamhetsplaneringen och att alla komponenter i vår interna styrning och kontroll analyseras och följs upp kontinuerligt i verksamheten. Förbättringsområden och brister rapporteras inom ramen för den löpande uppföljningen.

Riskanalyser

CSN:s modell för riskhantering omfattar riskanalys, åtgärder, uppföljning och dokumentation. Riskhanteringen är integrerad i myndighetens planerings- och uppföljningsprocess. Detta sker genom att verksamheten löpande utvärderar och följer upp sin förmåga att genomföra den planerade verksamheten på ett sätt som är effektivt, med regelefterlevnad och god hushållning av statens medel samt med tillförlitlig och rättvisande redovisning.

Riskanalyser genomförs för att identifiera omständigheter som utgör väsentliga risker för att myndigheten inte ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål eller uppfylla verksamhetskraven i myndighetsförordningen. I riskanalysen ingår även risker för korruption eller andra oegentligheter. Varje avdelning kartlägger risker inom sina verksamhetsområden, vilket gör att samtliga områden inom myndigheten omfattas av riskanalyser.

CSN:s ledning tar ställning till vilka omständigheter som påverkar ledningens möjligheter att fullgöra ansvaret för verksamheten. Dessa omständigheter utgör CSN:s väsentliga risker. Ledningens riskanalys genomförs och dokumenteras. Av dokumentationen framgår vilka åtgärder som har vidtagits eller som planeras, hur de ska eller har följts upp samt var ansvaret för genomförande ligger och de tidsramar som satts.

Identifierade risker och åtgärder under 2020

Vid ingången av 2020 hade CSN sex väsentliga risker för myndigheten. Riskerna rörde administration av studiemedel för studier i Sverige, arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott, bevisföring rörande skuldförhållanden, hantering av personuppgifter, informationssäkerhet samt teknisk migrering av IT-system.

CSN har under året vidtagit åtgärder för att hantera de väsentliga riskerna, exempelvis följande:

- Genomfört migrering av IT-system utan incidenter i maj 2020. Migreringen slutfördes efter en medveten och kontrollerad omplanering. Risken är därmed åtgärdad.
- Utvecklat styrning och arbetssätt för att säkerställa vår förmåga till effektiv hantering av studiemedel för studier i Sverige.
- Förbättrat vårt arbete med personuppgiftshantering, genom att tydliggöra chefsansvaret, genomföra utbildningar och kartlägga personuppgiftsbehandlingar.
- Genomfört en omfattande analys av vår informationssäkerhet och tagit fram en handlingsplan för att säkerställa att vi lever upp till regelverk och krav. Handlingsplan genomförs i projektform inom ramen för CSN:s portföljstyrning.

Inga nya väsentliga risker har identifierats under året. I CSN:s riskportfölj ingick vid utgången av 2020 fem väsentliga risker.

Bedömning

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några väsentliga brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen, riskhanteringen, avdelningschefernas bedömningar av intern styrning och kontroll inom sina respektive ansvarsområden samt iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.

Inga väsentliga brister har identifierats under den period som årsredovisningen avser.

Beslut om årsredovisning

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Sundsvall den 17 februari 2021

Christina Forsberg,
Generaldirektör för CSN

Bilaga – publicerade rapporter

Titel	Rapport-förteckning	Diarienummer
Vilka studerar utan studiemedel?	2020:1	ADM/2020:16
Det livslånga lärandet och studiestödet	2020:2	ADM/2019:601
Skillnader mellan kvinnor och män i nyttjande av studiestöd och återbetalning av studielån	2020:3	ADM/2020:27
Studiestödet 2019	2020:5	ADM/2020:240
Att nå taket för studiestödet - Vilka använder alla veckor med studiemedel på eftergymnasial nivå?	2020:4	ADM/2020:2
Studiestartsstöd 2019	2020:6	ADM/2020:3
Högre bidraget för kompletterande pedagogisk utbildning	2020:7	ADM/2020:246
Det högre bidraget till studerande på introduktionsprogram	2020:8	ADM/2020:277
Högskolestudier – intresse, planer och finansiering	2020:9	ADM/2020:467
Etablering efter komvux- Studiestödets betydelse	2020:10	ADM/2020:447
Studerandes hälsa 2020	2020:11	ADM/2020:631

Bilaga – ordlista

A

administrativa avgifter
Administrativa avgifter debiteras låntagarna. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditionsavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

annuitetslån
Lån tagna hos CSN efter den 30 juni 2001.

anstånd
Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.

aviseringsavgift hemutrustningslån
Avgifter vid avisering om återbetalning.

avlyft mellan lånetyper
Flytt från en lånetyp till en annan, till exempel flytt från annuitetslån till återkrav.

avskrivning (av skuld)
Beslut som innebär att hela studielånet eller en del av studielånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom, dödsfall, synnerliga skäl eller behörighetsgivande studier. Med synnerliga skäl avses exempelvis om låntagaren har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån. Med behörighetsgivande studier avses studier på grundskole- eller gymnasienivå som leder vidare till studier på högskola och universitet.

B

betalningsplan
Plan som visar när och hur mycket som ska betalas på en skuld. För återkrav måste kunden söka om betalningsplan.

C

D

dagliga resor
Bidrag för den som studerar utomlands med studiehjälp där avståndet mellan bostaden och skolan är minst sex kilometer.

debiterat årsbelopp
Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år. Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

dubbel bosättning
Bostad på både studieorten och hemorten.

E

eftergymnasial nivå
Nivå där man läser utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.

efterskänkning (av skuld)
Beslut som innebär att lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.

expeditionsavgift
Avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.

extra tillägg
Bidrag som är till för studerande och familjer med låg inkomst. Extra tillägg är en del av studiehjälpen.

F

fribelopp
Maximal inkomst som man får ha per kalenderhalvår utan att studiemedlen minskas.

förtida inbetalning
Med förtida inbetalning menas att en låntagare betalar in ett belopp som är större än det debiterade årsbeloppet.

G

god tro
En studerande kan få behålla en felaktig utbetalning, om personen varit i ”god tro”. Det gäller under följande förutsättningar:

1. Den studerande har inte orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller genom att underlåta att fullgöra sin uppgifts- eller anmälningsskyldighet.
2. Den studerande har inte insett eller borde inte ha insett, att en viss utbetalning var felaktig.

grundskolenivå
Nivå där man läser in grundskolekompetens eller repeterar eller kompletterar grundskoleämnen.

gymnasienivå
Nivå där man läser in gymnasiekompetens eller repeterar eller kompletterar gymnasieämnen.

H

handläggningstid
Den tid det tar från att ett ärende initieras, exempelvis genom att ansökan registreras, till att ärendet beslutas.

hemutrustningslån
Lån som utländska medborgare, främst flyktingar, kan få vid första bosättningen i Sverige och som är avsett för inköp av möbler och köksutrustning.

I

inackorderingstillägg
Bidrag som är till för dem som går exempelvis på folkhögskola eller fristående gymnasieskola och som på grund av lång restid tillfälligt måste bosätta sig på skolorten. Inackorderingstillägg är en del av studiehjälpen.

J

K

kapitaliserad ränta
Obetald ränta som lagts till kapitalskulden och därmed ingår i räntegrundande belopp.

kapitalisering av ränta
När den obetalda räntan för ett lån läggs till kapitalskulden. För studielån, annuitetslån och körkortslån sker detta varje årsskifte. För hemutrustningslån sker det när lånet blir återbetalningsskyldigt (hemutrustningslån är amorteringsfritt de två första åren).

konvertering till andra låneformer
Byte av låneform på kundens begäran, till exempel byte från studielån till annuitetslån.

kvarstående avgift
Belopp som man får betala i efterhand om man har betalt för lite till CSN ett år. Gäller lån tagna före 1989.

körkortslån
Lån till arbetslösa som uppfyller vissa villkor kan låna till B-körkortsutbildning. Lånet infördes den 1 september 2018.

L

lärlingsersättning
Bidrag som är till för dem som går på en gymnasial lärlingsutbildning där minst hälften av utbildningen genomförs på en arbetsplats.

lånetyp
CSN administrerar i huvudsak fem olika lån: annuitetslån (lån av studiemedel tagna efter 30 juni 2001), studielån (lån av studiemedel tagna 1 januari 1989-30 juni 2001) och studiemedel (lån av studiemedel tagna före 1989), hemutrustningslån och körkortslån.

M

merkostnadslån
Lån som man kan söka om man har vissa merkostnader i samband med sin utbildning. Merkostnadslån är en del av studiemedlen.

Mina sidor
CSN:s självservicetjänst på csn.se och i appen CSN Mina sidor.

N

nedsättning
Beslut som innebär att man får betala mindre eller inget alls på sitt lån under en tid.

O

obetalda avgifter
Avgifter som inte har betalats i tid.

obetalda årsbelopp
Årsbelopp som inte har betalats i tid.

ogiltig frånvaro
Skolk i gymnasieskolan.

omprövning
Ny prövning av ett ärende, exempelvis om det kommer in nya uppgifter som från början inte var kända.

P

premier studiemedel
Om låntagaren återbetalar ett större belopp än vad som debiterats under ett år får låntagaren en premie som sänker skulden med en viss procent. Gäller lånetypen studiemedel.

påminnelseavgift
Avgift som CSN tar ut om man inte betalar i tid.

Q

R

rekryteringsbidrag
Bidrag för vuxenstuderande (25 år eller äldre) som är eller riskerar bli arbetslös, eller på grund av funktionshinder behöver extra tid för att uppnå studiemålen. Rekryteringsbidrag upphörde att finnas som stöd 2006.

Rg-bidrag
Bidrag för den som går på något av riksgymnasierna för döva och hörselskadade i Örebro eller riksgymnasierna för svårt rörelsehindrade ungdomar i Angered, Kristianstad, Skärholmen eller Umeå.

S

samordnad betalning
Betalning av två olika lån med ett enda belopp till CSN.

skolform
Typ av skola. Exempelvis högskola, universitet, komvux och folkhögskola.

skuld
Summa som man är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

skuldsaneringslån
Den del av ett lån eller återkrav som enligt beslut av Kronofogden ska ingå i en skuldsanering.

skuldreducering på grund av sjukdom
Den som studerar med studielån och har en godkänd sjukperiod från försäkringskassan som överstiger 30 dagar kan få lånet reducerat. Skuldreducering kan även bli aktuellt för den som avstått från studier för att vårda barn, närstående eller i samband med barns dödsfall.

slutlig avgift
Avgift som man ska betala till CSN utifrån taxeringen för ett år. Gäller lån tagna före 1989.

slutligt årsbelopp
Årsbelopp som man ska betala till CSN utifrån taxering för ett år. Gäller lån tagna efter 1988.

studiebidrag
Bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar. Studiebidraget finns som en del av både studiehjälpen och studiemedlen.

studiehjälp
Olika bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux eller folkhögskola till och med vårterminen det år man fyller 20 år. Studiehjälp består av studiebidrag, extra tillägg och inackorderingstillägg.

studielån
1. Generell betydelse - lån man tar för att studera på komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Specifik betydelse - lån tagna hos CSN under perioden den 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

studiemedel
1. Generell betydelse – ett samlingsbegrepp för bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar
2. Specifik betydelse - lån tagna hos CSN före den 1 januari 1989.

studiestartsstöd
Bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasial nivå.

studiestöd
Studiestöd är ett samlingsnamn för alla bidrag och lån för den som studerar.

ständiga förbättringar
Ett arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

T

tilläggsavgift
Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagare betalat för lite för ett år och måste betala resten i efterhand.

tilläggsbidrag
Bidrag som är till för den som studerar med studiemedel och har vårdnad om barn.

tilläggslån
1. Lån som är till för den som är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggslån är en del av studiemedel.
2. Lån som den med hemutrustningslån kan söka om man inte redan lånat det högsta belopp man har rätt till.

TUFF
Teckenspråksutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kunna kommunicera.

TUFF-ersättning
Ersättning för den som deltar i TUFF-utbildning.

U

uppindexering studiemedel
Låntagare med lån tagna före 1989 betalar ingen ränta. Varje år görs en uppskrivning (uppindexering) eller nedskrivning baserat på konsumentprisindex.

uppläggningsavgift
Avgift som låntagare får betala när lånet betalas ut.

utlandsstudier
Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

uppsagt lån
Lån som sagts upp och ska återbetalas omedelbart.

V

verksamhetsdriven systemförnyelse
CSN har ersatt det tidigare systemstödet för studiestöd genom verksamhetsdriven systemförnyelse.

väntetid
Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon efter att kunden valt område för sitt ärende i CSN:s talsvar.

W

X

Y

Z

Å

årsavgift
Det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år benämns årsavgift. Beloppet gäller lånetypen studiemedel och är exklusive administrativa avgifter.

årsbelopp
Belopp som man ska betala ett visst år, exklusive administrativa avgifter. Gäller lånetyperna annuitetslån, studielån och hemutrustningslån.

årsbesked
Brev som innehåller uppgifter om hur mycket man ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket man betalat in föregående år.

återbetalningstid
Tid som man har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende på vilket typ av lån man har.

återkrav
Krav på att en studiestödstagare direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

Ä

äldre lån
Namn på lån tagna 1964-1973. Den 1 januari 1984 övertog CSN administrationen av vissa studielån som tidigare förvaltades av dåvarande Postgirot.

ändrade lånevillkor
Överföring av lån tagna före den 1 juli 2001 till det nyare annuitetslånet.

Ö

överklagande
Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.

Vi gör studier möjligt.

CSN Huvudkontor: 851 82 Sundsvall, Telefon 060–18 60 00,
CSN finns i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna,
Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby