

# Årsredovisning 2019



Vi gör studier möjligt.

**CSN**



# Innehållsförteckning

## CSN årsredovisning 2019

Generaldirektören har ordet	3
Om CSN	4
Förklaringar till resultatredovisningen	6

## Resultatredovisning

CSN:s samlade resultat	10
Ekonomiska resultat och prestationer	11
Förtroendet för CSN	17
Information och service	19
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	25
Studiemedel	31
Studiestartsstöd	38
Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar	41
Återbetalning och återkrav av studiestöd	44
Hemutrustningslån	55
Körkortslån	61
Expertfunktion – kunskap om studiestödet	63

## Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper	67
Resultaträkning	74
Balansräkning	75
Anslagsredovisning	77
Finansieringsanalys	79
Sammanställning av väsentliga uppgifter	81
Sammanställning av utlåningsverksamhet	82
Noter och tilläggsupplysningar	84

## Övrig återrapportering

Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten	101
Kompetensförsörjning och personalstatistik	102
Samverkan om digitalisering	106
Intern styrning och kontroll	108
Beslut om årsredovisning	110
Bilaga – publicerade rapporter	111
Bilaga – ordlista	112



## Generaldirektören har ordet

På CSN är vi stolta över att få arbeta med ett av världens mest generösa studiestöds-system. Under 2019 har vi betalat ut 40,2 miljarder kronor i studiestöd. Och levererat tjänster och service till mer än 500 000 studiemedelskunder, vilket är mer än någonsin tidigare.

Studier är fortsatt viktigt för väldigt många. Det är säkert väldigt roligt att se att det fortsätter på den vägen. Och vi ska se till att systemet även fungerar framåt – så att fler tar klivet till studier för att nå sina drömmar.

Det ökade inflödet av kunder betyder att vi på CSN än mer behöver jobba med ständiga förbättringar, för att hitta nya arbetsätt och vägar som leder oss mot det bättre resultatet. Vi är på god väg och har tagit flera kliv under året.

Vi har utmanat oss själva, breddat våra kompetenser och prövat nya arbets-

sätt – och även dragit i bromsen vid behov. Det visar på medledarskap, mod och ett ansvarstagande som vi ska hålla i. 2019 bjöd på många glädjeämnen. Många av dem bottnar just i att hela laget CSN, genom medledarskap och medvetenhet, har tagit kommando över uppdraget och gjort insatser som tar oss framåt.

Ett glädjeämne från 2019 var att sjukfrånvaron minskade, från 6,0 procent 2018 till 5,4 procent. Det här är ett kvitto på ett systematiskt arbetsmiljöarbete som bedrivs i linjeverksamheten, i dialog mellan medarbetare och chefer. Och det är så viktigt.

Ett annat gott exempel är arbetet för att säkra hållbarheten i systemet även för kommande generationer – det som vi kallar kretsloppet. Då vi har fortsatt att ta viktiga steg för att öka återbetalningen.

Inte minst när det gäller läntagare bosatta i utlandet. Arbeta med att driva in obetalda belopp ger effekt. Återbetalningsgraden för utlandsbosatta ökade med 2,6 procentenheter under 2019, till 75,2 procent. Förbättringen i återbetalningsgraden motsvarar inbetalningar om 16,8 miljoner kronor.

Det finns flera goda insatser som gjorts under året som skulle kunna lyftas här – som också bidragit till att vi ökar samhällsnyttan, kundnyttan och medarbetarnyttan. Och jag ser fram emot att fortsätta se goda exempel växa fram år 2020. 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<sup>1</sup> är bland annat:

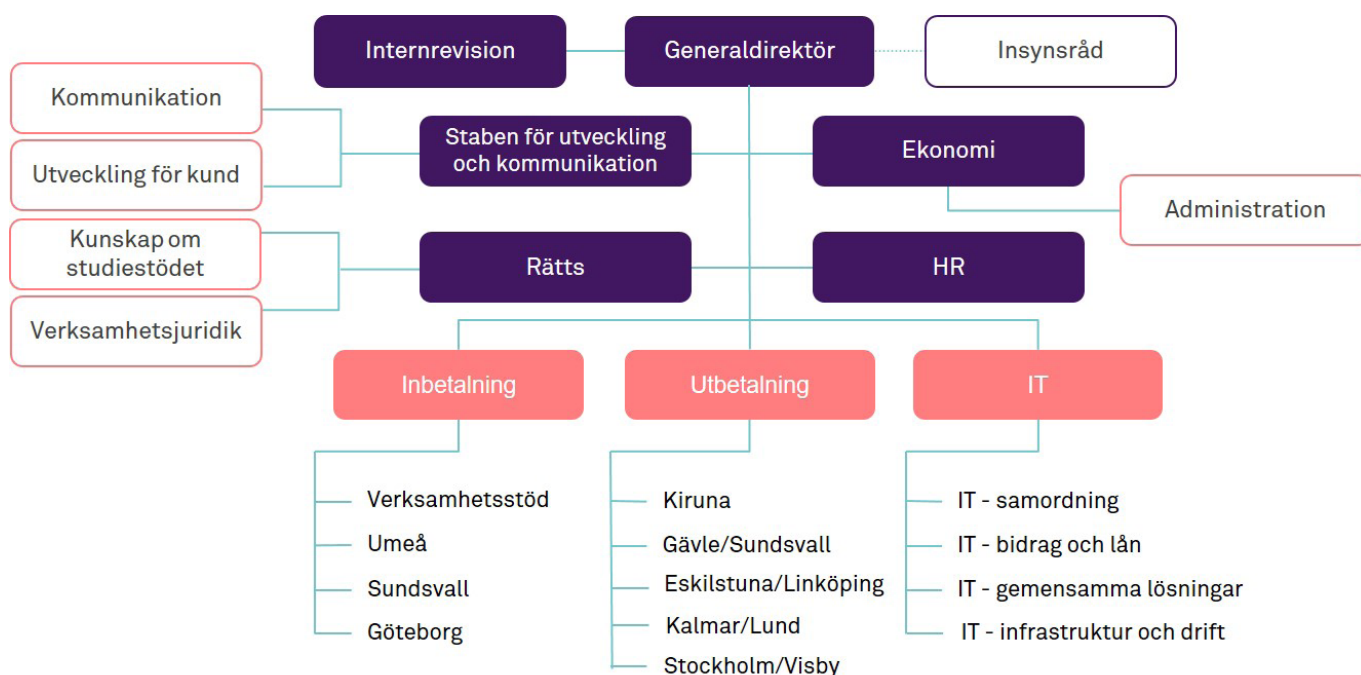
- att ge lättillgänglig och behovsanpassad information och god service
- att säkerställa att återkrav betalas och att de lån vi administrerar betalas tillbaka
- att motverka bidragsbrott och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs
- att följa och analysera de studerandes sociala och ekonomiska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

CSN är också ansvarig för den officiella statistiken inom studiestödsområdet. Vi har dessutom ett särskilt uppdrag att

<sup>1</sup> Enligt förordning (2017:1114) med instruktion för Centrala studiestödsnämnden.



## CSN:s organisation



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 tecken- och språksutbildning 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 2019 var 976 personer anställda på CSN.



# 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.<sup>2</sup> CSN:s verksamhet är helt anslagsfinansierad.

Vad som utgör en prestation har förändrats 2019, genom förändringar i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag med tillhörande föreskrifter och allmänna råd. De ärenden som myndigheter ska redovisa som prestationer är myndighetsbeslut som rör enskilda och är väsentliga att redovisa.<sup>3</sup>

Tidigare utgjordes CSN:s prestationer av både myndighetsbeslut och kundkontakter i olika kanaler, exempelvis telefon, e-brev och webbplats. I årsredovisningen för 2019 har vi därför gjort nya beräkningar av styckkostnader för våra prestationer åren 2017 och 2018.

## 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 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. Vikterna 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 hemutrust-

ningslån 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 expertfunktion – 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 som expertfunktion för 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 ska

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

3 ESV:s allmänna råd till 3 kap. 1 § förordningen om årsredovisnings och budgetunderlag





fördelas enligt den indelning som myndigheten bestämmer. CSN har valt att fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader utifrån våra verksamhetsområden.

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. Under 2019 har vi förbättrat vår kostnadsfördelningsmodell. I den nya modellen fördelas en lägre andel av kostnaderna utifrån schabloner, vilket ger en högre precision.

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

### Kvalitet

Kvaliteten i prestationerna är ett viktigt mått när CSN bedömer kvaliteten i ärendehantering. Vi följer upp kvaliteten i myndighetens ärendehantering genom att

granska ett slumpmässigt urval av beslut inom verksamhetsområdena studiehjälp<sup>4</sup>, Rg-bidrag, studiemedel, studiestartstöd, körkortslån, återbetalning av studiestöd och hemutrustningslån. I uppföljningen ingår endast beslut och besked som identifierats som myndighetens prestationer. Även kvaliteten i ett urval av e-brevsvar och telefonsamtal granskas, men e-brev och telefonsamtal räknas inte som myndighetens prestationer.

Under 2019 har kvalitetsuppföljning i ärendehantering genomförts med två metoder. En metod innebär att två studiestödsutredare per verksamhetsområde var för sig följer upp ett slumpmässigt urval av prestationer. Studiestödsutredarna dokumenterar sina bedömningar i ett formulär. De prestationer som har bedömts olika tas upp till en ny gemensam granskning där man enas om en gemensam bedömning.

En annan metod utgörs av kvalitetsuppföljning i form av triader. Det innebär att studiestödsutredare träffas i grupper om tre och följer upp ett slumpmässigt ur-

val av beslut som har fattats av triadmedlemmarna. Vanligen följs 3–4 prestationer per triadmedlem upp. Innan triadgruppen träffas förbereder sig deltagarna genom att själva följa upp prestationerna och dokumentera sina bedömningar. Triadgruppens träffas sedan för att tillsammans gå igenom prestationerna. Den gemensamma bedömningen av respektive prestation dokumenteras. Inom återbetalning och hemutrustningslån följs vissa maskinella prestationer upp av en person eftersom dessa ärenden innehåller liten variation.

Utbetalningsavdelningen har under 2019 följt upp kvaliteten i telefonsamtal på ett nytt sätt. Uppföljningen har gjorts med hjälp av medlyssning av gruppcheferna, som under samtalets gång dokumenterar i ett frågeformulär. Resultatet har sedan sammanställts på avdelningsnivå.

CSN har gjort en beräkning av vilken urvalsstorlek som behövs för att få en felmarginal på högst fem procent i ett material där fler än 75 procent av prestationerna är rätt. Vid en sådan beräkning behöver

4 I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.



urvalet vara högst 300 prestationer oavsett om urvalet sker från 1 500 ärenden eller flera miljoner ärenden.

Inom den manuella ärendehantering för beviljning av stöd omfattade 2019 års kvalitetsuppföljning 300 beslut om studiehjälp, 70 beslut om Rg-bidrag, 300 beslut om studiemedel, 150 beslut om körkortslån och 125 beslut om studiestartsstöd. Inom återbetalningsområdet omfattade uppföljningen 300 manuella beslut och inom området hemutrustningslån omfattade uppföljningen 200 beslut. I uppföljningen av den maskinella ärendehantering följdes 100 beslut från respektive verksamhetsområde upp. Maskinell ärendehantering förekommer inte inom administration av Rg-bidrag.

Volymen för urval av besvarade e-brev och besvarade telefonsamtal fastställs i samband med att kvalitetsuppföljningsplaner beslutas. För att kunna dra slutsatser med godtagbar statistisk säkerhet gällande kvaliteten i telefonsamtal och e-brev följs minst 200 telefonsamtal respektive e-brev från vardera beviljning och återbetalning av studiestöd upp.

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

## 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 kunderna 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-brevsvar 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 hittills genomförts för kunder med studie-

stöd och hemutrustningslån. Kunder med studiestartsstöd ingår i samma undersökning som kunder med studiemedel. Vi planerar att genomföra undersökningar även för kunder med körkortslån under 2020.

Enkätundersökningarna genomförs normalt två gånger per år (vår och höst) för respektive kundgrupp. Tidigare har vi använt årets första mätningar som underlag för våra resultatbedömningar. 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. Vi använder dock fortsättningsvis vårens mätningar för att uttala oss om kundnöjdhet inom områdena studiehjälp, studiemedel och hemutrustningslån.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån ett antal kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarefrekvensen för 2019 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp var svarefrekvensen 23 procent, bland studerande med studiemedel 56 procent, bland återbetalare 41 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 viktas vi samman kundgrupperna studiehjälp, studiemedel och återbetalare av studiestöd utifrån gruppernas storlek. Denna sammanslagna kundgrupp kallar vi för studiestödkunder.

I 2018 års årsredovisning redovisades inte en samlad bild av studiestödet. Det berodde på att enkätundersökningen avseende kundgruppen återbetalare av tekniska skäl inte kunde genomföras under våren 2018. I 2019 års årsredovisning har vi gjort nya beräkningar där vi viktat ihop höstens kundundersökningar för återbetalare med vårens undersökningar för studiehjälp och studiemedel. Retroaktiva beräkningar har gjorts även för åren 2017 och 2018. Vi bedömer att detta ger ett resultat som är jämförbart över tid.

Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss

osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Felmarginalen påverkas framförallt av antalet svarande och resultatet, vilket betyder att ett lägre antal svar leder till högre felmarginaler. För att säkerställa ett önskvärt antal svar styrs urvalet utifrån respektive grupps svarefrekvens i tidigare undersökningar. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör hela gruppen tillsammans har däremot betydligt lägre felmarginaler, kring +/- 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 1 till 10 och betyg 6 eller högre tolkas som att kunden är nöjd.

## Bedömning av resultat

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

Grunden för resultatbedömningen är exempelvis regeringens uppgifter och mål för CSN, krav i förordningar eller andra bedömningsgrunder. Vi använder resultatindikatorer löpande för att följa och bedöma våra resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

## 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.



# Resultat- redovisning





# CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt sammanfattar vi 2019 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

## Ekonomiska resultat

Under 2019 betalade CSN ut 40,2 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 20,3 miljarder kronor och bidragsdelen 19,9 miljarder kronor. CSN betalade även ut 75 miljoner kronor i hemutrustningslån och 59 miljoner kronor i körkortslån.

Den totala fordran uppgår till 234,4 miljarder kronor. Fordran har ökat med 6,8 miljarder kronor under 2019 vilket främst förklaras av att nytulningen är större än amorteringarna.

## Information och service

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 resultatet är gott när det gäller vårt uppdrag att ge lättillgänglig och behovsanpassad information.

Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vår service rörande studiemedel behöver dock förbättras i handläggning, telefon och e-brev. Vi behöver också fortsätta att utveckla våra e-tjänster för att möta kundernas förväntan inom flera områden. Vi bedömer att resultatet är tillfredsställande med avseende på uppdraget att ge god service.

## Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Sammantaget fungerar administrationen av studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag väl. Vi möter efterfrågan från kunderna på ett bra sätt och håller hög kvalitet i ärendehantering. Kunderna är

nöjda med CSN:s service. CSN bedömer att resultatet avseende studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag är gott.

## Studiemedel

Kunderna är nöjda med vår service men vi behöver förbättra resultaten när det gäller kvalitet i våra beslut och vår service till kunderna. Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av studiemedel är tillfredsställande.

## Studiestartsstöd

Handläggningstiden är kort och kvaliteten i handläggningen är hög. CSN bedömer att resultatet av vår administration av studiestartsstöd är gott. Det finns dock utrymme för förbättringar av vår kundservice via telefon.

## Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi bidrar till att motverka bidragsbrott och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs. Vi har ändamålsenliga och effektiva kontroller och medarbetare med god förmåga att upptäcka brott. Vi har ett systematiskt arbetssätt för att analysera, motverka och polisanmäla bidragsbrott och andra brott.

## Återbetalning och återkrav

Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2019. Återbetalningsgraden ökade, såväl för samtliga låntagare som för låntagare bosatta i utlandet. Kunderna är nöjda med vår service men det finns utrymme för förbättringar. Kvaliteten i ärendehan-

teringen är hög. Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott.

## Hemutrustningslån

Vi har genomfört insatser för att öka återbetalningen både på kort och på lång sikt under 2019. Antalet lån som återbetalas ökar och vi ser att vår kravhantering fortsätter att generera många inbetalningar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög. CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott.

## Körkortslån

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

## Expertfunktion – kunskap om studiestödet

CSN har under 2019 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. CSN bedömer att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god.

# 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 2019 var 891,3 miljoner kronor och för att bedriva sin verksamhet använde CSN 882,0 miljoner kronor vilket innebär ett överskott på 9,4 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslagssparande på 9,0 miljoner kronor så totalt kommer 18,4 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 13. Verksamhetens kostnader har minskat med 10,5 miljoner kronor jämfört med 2018. Trots att personalkostnaderna ökade 2019 och att CSN är inne i en intensiv fas av system- och verksamhetsutveckling så minskar CSN:s totala kostnader. Under 2018 beslutade CSN att skriva ned 27,5 miljoner kronor av pågående investeringar för systemförnyelse av stöd för handläggning av studiemedel och återbetalning. Investeringar som CSN hade vilande för att utveckla nya

systemstöd för handläggning av studiestartstöd och körkortslån.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 2 sid 13. För mer information, se avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

## Investeringar

I bilaga 1 till CSN:s regleringsbrev för 2019 redovisas CSN:s investeringsbudget för den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Investeringsbudgeten i regleringsbrevet är ett utdrag från myndighetens budgetunderlag för 2019-2021 som beslutades den 26:e februari 2018. Efter det har CSN fattat nytt beslut om tidpunkt för migreringen i den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Ny tidpunkt för migreringen är maj 2020, det vill säga ett år senare än vad investeringsbudgeten i CSN:s regleringsbrev utgick från. Tabell 3 sid 14.

## Avgiftsbelagd verksamhet

De administrativa avgifterna som tas ut av låntagarna disponeras inte av CSN. Samtliga avgiftsintäkter inklusive avskrivningar och reservation redovisas via inkomstitlar 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 4 sid 14 anges

den beräknade budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten och den avser avgiftsintäkter exklusive avskrivningar och reserveringar för förluster. Budgeterade intäkter och kostnader för 2019 var 805 miljoner kronor. Utfallet på de intäkter som motsvaras av beloppet i tabellen var 803 miljoner kronor. Det ekonomiska målet för den avgiftsbelagda verksamheten är att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamhetens kostnader.

## Styckkostnader och prestationer

Vad som utgör en prestation har förändrats 2019, genom förändringar i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag med tillhörande föreskrifter och allmänna råd. Under 2019 har vi också förbättrat vår kostnadsfördelningsmodell, som påverkar hur kostnader fördelas på våra verksamhetsområden. I årsredovisningen för 2019 har vi därför gjort nya beräkningar av styckkostnader för våra prestationer åren 2017 och 2018. Läs mer i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

## Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag minskade med 5 procent, från 115,8 miljoner kronor 2018





till 110,1 miljoner kronor 2019. Minskningen beror på lägre personalkostnader.

Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag minskade med 6 procent, från 226 kronor per beslut 2018 till 212 kronor per beslut 2019. Tabell 5 sid 14.

### Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd ökade med 5 procent, från 422,2 miljoner kronor 2018 till 441,6 miljoner kronor 2019. 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 4 procent, från 377 kronor per beslut 2018 till 362 kronor per beslut 2019. Att kostnaden per beslut minskade trots att de totala kostnaderna ökade beror på att vi fattade fler beslut under 2019 än föregående år eftersom antalet kunder ökade. Tabell 6 sid 15.

### Återbetalning och återkrav av studiestöd

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten minskade med 7 procent,

från 304,7 miljoner kronor 2018 till 283,0 miljoner kronor 2019. Skillnaden förklaras av nedskrivningar av 22,0 miljoner kronor som gjordes 2018 för investeringar i handläggningssystem.

Kostnaden per beslut minskade med 10 procent, från 90 kronor per beslut 2018 till 81 kronor per beslut 2019. Tabell 7 sid 15.

### Hemustrustningslån

Kostnaderna för hemustrustningslån minskade med 10 procent, från 32,6 miljoner kronor 2018 till 29,5 miljoner kronor 2019. Minskningen beror främst på lägre kostnader för system- och verksamhetsutveckling.

Inom hemustrustningslån utgörs antal prestationer av antal låntagare. Kostnaden per låntagare minskade med 11 procent, från 131 kronor 2018 till 116 kronor per beslut 2019. Tabell 8 sid 16.

### Körkortslån

Kostnaden för handläggning av körkortslån ökade med 3 procent från 19,5 miljoner kronor 2018 till 20,1 miljoner kronor under 2019. Det har skett en omfördelning av kostnader från personalkostnader till avskrivningar för systemutveckling.

Under 2018 var handläggningen manuell, men under 2019 infördes omfattande maskinell hantering av ansökningar. En stor del av kostnaden 2019 avser avskrivningar för tidigare systemutveckling.

Kostnaden per beslut för körkortslån var 1 258 kronor under 2019, vilket var en minskning från 1 962 kronor 2018. Tabell 9 sid 16.

### Ut- och inbetalningar

Under 2019 betalade CSN ut 40,2 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 20,3 miljarder kronor och bidragsdelen 19,9 miljarder kronor. Tabell 10 sid 16.

Utbetalning av bidrag har ökat med 1,7 miljarder kronor och utbetalning av lån har ökat med 1,4 miljarder kronor jämfört med 2018. Ökningen av utbetalda lån förklaras främst av att 21 000 personer fler har lånat och att lånebeloppen har höjts. Även tilläggs lån har ökat då 8 000 fler studerar med tilläggs lån. Utbetalning av bidrag har ökat inom studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd. Utbetalning av studiehjälp har ökat med 208 miljoner kronor, vilket beror på att studiebidragsbeloppet höjdes med 200 kronor per månad från och med

mars 2018 samt att 9 900 personer fler fick studiehjälp. Utbetalning av bidrag inom studiemedel har ökat med 1 469 miljoner kronor, på grund av höjda bidragsbelopp och att fler har studerat med studiebidrag. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten uppgår till 2 720 miljoner kronor och har minskat med 32 miljoner kronor. Utbetalning av studiestartsstöd som infördes 2 juli 2017, har ökat med 71 miljoner kronor jämfört med 2018.

CSN betalade även ut 75 miljoner kronor i hemutrustningslån och 59 miljoner kronor i körkortslån. Utbetalningarna av hemutrustningslån har minskat med 63 miljoner kronor. Det minskade antalet mottagna flyktingar i Sverige innebär att färre personer än tidigare sökt och beviljats lån. Utbetalning av körkortslån har

ökat eftersom 2019 är det första hela verksamhetsår som CSN har administrerat körkortslån vilket infördes 1 september 2018.

Under 2019 betalades 14,4 miljarder kronor in. Inbetalningarna har ökat med 620 miljoner kronor under året. Inbetalningarna av understöd har ökat med 616 miljoner kronor, vilket delvis förklaras av en försenad autogirodragning som omfattade 184 miljoner kronor och genomfördes den 2 januari 2019 men även av fler återbetalningsskyldiga låntagare. Inbetalningarna av hemutrustningslån har ökat med 3 miljoner kronor på grund av att fler låntagare är återbetalningsskyldiga. Ingen låntagare är ännu återbetalningsskyldig för körkortslånet. Trots det har 0,6 miljoner kronor inbetalats.

## Total fordran

Den totala fordran uppgår till 234,4 miljarder kronor. Fordran har ökat med 6,8 miljarder kronor under 2019 vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Nyutlåningen ökade med 1,4 miljarder kronor jämfört med 2018 och totalt lånades 20,4 miljarder kronor ut. Tabell 11 sid 16.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster har minskat med 0,5 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 och av en lägre ränta.

Tabell 1

### Resultaträkning, tusen kronor

	2019	2018	2017
Verksamhetens intäkter	886 791	897 286	828 793
Verksamhetens kostnader	-886 791	-897 286	-828 793
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	291 298	272 104	260 433
Transfereringar	-151 480	502 964	-179 551
Årets kapitalförändring	139 818	775 069	80 882

Tabell 2

### Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2019		2018		2017	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlings-ersättning och Rg-bidrag	110 104	110 104	115 779	115 779	102 655	102 655
Studiemedel och studiestartsstöd	441 592	441 592	422 161	422 161	395 209	395 209
Återbetalning och återkrav	283 032	283 032	304 711	304 711	290 955	290 955
Expertfunktion	2 449	2 449	2 453	2 453	2 386	2 386
Hemutrustningslån	29 541	29 541	32 643	32 643	28 999	28 999
Körkortslån	20 073	20 073	19 539	19 539	8 589	8 589
Summa	886 791	886 791	897 286	897 286	828 793	828 793



Tabell 3

Uppföljning investeringsbudget i regleringsbrev 2019<sup>1</sup>

(tkr) Verksamhetsinvesteringar per objekt	Totalt	Ack Utfall	2018 Utfall	2019 Budget	2019 Utfall	2019 Skillnad ut- fall prognos	2020 Beräknat	2021 Beräknat
Verksamhetsförnyelse	530 808	314 081	95 450	82 113	81 004	-1 109	40 273	0
<b>Summa utgifter för investeringar</b>	<b>530 808</b>	<b>314 081</b>	<b>95 450</b>	<b>82 113</b>	<b>81 004</b>	<b>-1 109</b>	<b>40 273</b>	<b>0</b>
<b>Finansiering</b>								
Lån i Riksgälden	70 096	82 042	-11 946	0	0	0	0	0
Anslag	460 712	232 039	107 396	82 113	81 004	-1 109	40 273	0
<b>Summa finansiering</b>	<b>530 808</b>	<b>314 081</b>	<b>95 450</b>	<b>82 113</b>	<b>81 004</b>	<b>-1 109</b>	<b>40 273</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> Budget 2019 och beräknat 2020 är uppdaterade till följd av nytt beslut om tidpunkt för migrering och avviker mot bilaga 1, Investeringsbudget, i regleringsbrevet.

Tabell 4

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

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2017	+/- 2018	Int. budget 2019	Int. utfall 2019	Kost. budget 2019	Kost. utfall 2019	+/- 2019	Ack. +/- utgå. 2019
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2 562	0	0	805 000	803 000	0	0	803 000	803 000

Tabell 5

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, kostnad per beslut i kronor<sup>1</sup>

	2019		2018		2017	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Studiebidrag	449 063	98	442 147	99	426 608	97
Inackorderingstillägg	7 908	834	7 573	1 024	7 722	750
Extra tillägg	42 813	1 209	45 224	1 248	45 817	1 010
Dagliga resor <sup>2</sup>	107	-	75	-	82	-
Rg-bidrag	441	805	631	832	433	852
Lärlingsersättning	18 410	390	15 843	452	13 703	622
<b>Totalt</b>	<b>518 742</b>	<b>212</b>	<b>511 493</b>	<b>226</b>	<b>494 365</b>	<b>208</b>

<sup>1</sup> Prestationer och kostnadsfördelning har förändrats 2019. Nya beräkningar har därför gjorts för 2017 och 2018.

<sup>2</sup> Kostnaden för dagliga resor redovisas inte, eftersom ärendevolymen är liten.

**Tabell 6**

**Studiemedel och studiestartsstöd, kostnad per beslut i kronor<sup>1</sup>**

	2019		2018		2017	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
<b>Studier i Sverige</b>						
studiebidrag och studielån	853 714	329	790 340	339	788 309	325
merkostnadslån	22 775	556	20 104	583	18 274	578
tilläggs lån för studier i Sverige och utomlands <sup>2</sup>	79 898	517	65 094	482	57 776	477
tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands <sup>2</sup>	170 933	398	151 518	419	147 638	405
<b>Studier utomlands</b>						
studiebidrag och studielån	40 449	472	45 073	552	44 429	526
merkostnadslån	30 291	464	32 634	547	32 431	516
<b>Studiestartsstöd</b>	<b>13 195</b>	<b>283</b>	<b>9 961</b>	<b>327</b>	<b>2 278</b>	<b>276</b>
tilläggsbidrag	6 952	300	5 081	346	1 067	263
<b>Totalt</b>	<b>1 218 207</b>	<b>362</b>	<b>1 119 805</b>	<b>377</b>	<b>1 092 202</b>	<b>362</b>

1 Prestationer och kostnadsfördelning har förändrats 2019. Nya beräkningar har därför gjorts för 2017 och 2018.

2 Tilläggsbidrag och tilläggs lån för studier utomlands särredovisas inte eftersom ärendevolymen är liten.

**Tabell 7**

**Återbetalning och återkrav, kostnad per beslut i kronor<sup>1</sup>**

	2019		2018		2017	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Nedsättning	260 847	408	265 871	439	269 585	316
Avskrivning	16 510	367	16 800	474	17 402	393
Betalningsvillkor	21 836	103	19 943	141	18 625	143
Krav	138 294	52	142 271	59	147 674	60
Omdebitering och inkomstuppgifter	3 167	2 191	3 391	1 798	4 138	1 483
Ny återbetalningstid	81 169	52	79 915	59	78 890	60
Påminnelseavgift	1 280 556	52	1 198 036	59	1 247 871	60
Uppsägning	693	17 644	496	18 045	242	19 415
Årsbesked	1 674 025	52	1 648 665	59	1 630 880	60
Övriga ärendeslag <sup>2</sup>	1 747	300	2 149	193	2 589	191
<b>Totalt</b>	<b>3 478 844</b>	<b>81</b>	<b>3 377 537</b>	<b>90</b>	<b>3 417 896</b>	<b>85</b>

1 Prestationer och kostnadsfördelning har förändrats 2019. Nya beräkningar har därför gjorts för 2017 och 2018.

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



**Tabell 8**

**Hemutrustning, kostnad per prestation i kronor<sup>1</sup>**

	2019		2018		2017	
	Antal prestationer <sup>2</sup>	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr
Hemutrustningslån	253 693	116	249 321	131	240 123	121

1 Modellen för kostnadsfördelning har förändrats 2019. Nya beräkningar har därför gjorts för 2017 och 2018.

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

**Tabell 9**

**Körkortslån, kostnad per beslut i kronor<sup>1,2</sup>**

	2019		2018		2017	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Körkortslån	15 957	1 258	9 960	1 962	-	-

1 Körkortslån infördes den 1 september 2018.

2 Modellen för kostnadsfördelning har förändrats 2019. Nya beräkningar har därför gjorts för 2018.

**Tabell 10**

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

	2019	2018	2017
<b>Utbetalningar</b>			
Studiestöd	40 169 381	37 042 626	34 613 767
utbetalda bidrag	19 896 145	18 179 143	16 551 782
utbetalda lån	20 273 237	18 863 483	18 061 985
Hemutrustningslån	75 434	138 796	227 931
utbetalda lån	75 434	138 796	227 931
Körkortslån	58 625	17 475	-
utbetalda lån	58 625	17 475	-
<b>Summa utbetalningar</b>	<b>40 303 441</b>	<b>37 198 897</b>	<b>34 841 698</b>
<b>Inbetalningar</b>			
Studiestöd	14 147 675	13 531 455	13 771 349
Hemutrustningslån	230 044	226 918	198 406
Körkortslån	583	30	-
<b>Summa inbetalningar</b>	<b>14 378 303</b>	<b>13 758 403</b>	<b>13 969 756</b>

**Tabell 11**

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

	2019	2018	2017
Total fordran	234 401	227 638	221 749
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-27 050	-27 545	-28 655
<b>Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster</b>	<b>207 351</b>	<b>200 092</b>	<b>193 094</b>

# Förtroendet för CSN

Vår förmåga att möta kundernas behov och efterfrågan påverkar bland annat förtroendet för myndigheten. Ett högt förtroende är viktigt att värna och vårda. 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.

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 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.

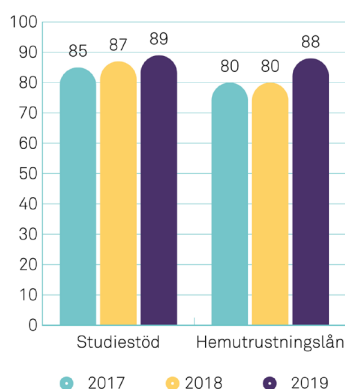
CSN gör årligen egna mätningar för att följa upp utvecklingen av förtroendet bland våra kunder med studiestöd och hemutrustningslån. En beskrivning av våra mätningar av kundnöjdhet finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen. Vi tar också del av andras mätningar för att få en bild av hur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

## Nio av tio kunder har förtroende för CSN

Våra egna mätningar visar att nio av tio kunder har förtroende för myndigheten, såväl när det gäller studiestöd som hemutrustningslån. I studiestödet ingår kunder med studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd samt personer som är återbetalare av lån och återkrav av studiestöd.

Kundernas förtroende för oss har ökat både när det gäller studiestöd och hem-

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



utrustningslån. Inom studiestödet har dock förtroendet minskat något bland studiemedelskunderna.

Även Kantar Sifos<sup>5</sup> årliga anseendemätning visar att anseendet fortsätter att öka för CSN och att anseendet för oss är högre än genomsnittet för de myndigheter som ingår i mätningen. Anseendemätningen genomförs bland allmänheten och inte endast bland myndigheternas respektive kundgrupper.

Att bygga förtroende är ett långsiktigt arbete. En av de viktigaste faktorerna för detta är en väl fungerande kärnverksam

het. Kundernas förtroende till oss nu är ett resultat av vår förmåga att möta kundernas 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 för att ännu bättre möta kundernas behov och efterfrågan.

Nio av tio kunder med studiestöd och hemutrustningslån har förtroende för att vi följer lagar och regler. Tabell 13, sid 18. Åtta 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 14 sid. 18.

Skillnaderna i förtroende hos män och kvinnor är små och växlar mellan åren. Vi bedömer därför att det inte föreligger några systematiska skillnader mellan kvinnor och män när det gäller förtroende för CSN.

5 Kantar Sifo. Anseende för svenska myndigheter 2019.



**Tabell 12**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	90	89	89	87	86	87	87	82	85
Studiehjälp	85	87	86	80	83	81	85	87	86
Studiemedel	92	90	91	92	96	94	92	89	91
Återbetalning	90	89	90	88	84	87	85	78	83
Hemutrustningslån	86	89	88	82	79	80	79	81	80

**Tabell 13**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	93	89	91	90	85	88	89	85	88
Studiehjälp	91	86	88	80	82	81	85	88	86
Studiemedel	91	94	92	97	92	95	93	92	92
Återbetalning	93	88	91	90	84	88	90	82	87
Hemutrustningslån	87	88	88	81	78	79	81	83	81

**Tabell 14**

**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**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	81	77	80	78	74	77	75	76	75
Studiehjälp	77	72	75	65	70	67	71	72	72
Studiemedel	82	82	82	90	83	88	83	84	83
Återbetalning	82	77	80	78	73	76	73	75	74
Hemutrustningslån	77	78	77	74	72	73	75	72	73



## Information och service

CSN möter kundernas efterfrågan av service på flera sätt via olika kanaler och e-tjänster. När vi utvecklar och förbättrar vår information och service utgår vi från kundernas behov. Utöver att erbjuda olika kontaktvägar är det också viktigt att vi kommunicerar på ett enkelt, lättillgängligt och begripligt sätt.

### 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, telefon och e-brev. Vi behöver också fortsätta att utveckla våra e-tjänster för att möta kundernas förväntan inom flera områden.

### Kundernas förväntningar på information och service

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. Detta vet vi utifrån myndighetens arbete med kundinsikter.

Kommunikationen med våra kunder ska vara öppen, inkluderande, enkel och begriplig. I alla kontakter ska vi ha ett jämställt och hjälpsamt bemötande, som utgår från kundens behov. Vi vidareutvecklar kontinuerligt vår förmåga att möta kunderna, till exempel genom att ge varandra återkoppling kring bemötande och genom utbildningar i svåra samtal.

Vi gör årligen egna kundundersökningar för att följa upp kundernas upplevelser av vår service. En beskrivning av våra undersökningar finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

### Åtgärder för förbättrad information och service

Under året genomförde vi förbättringar av vår information och service. Vi utvecklade våra befintliga kanaler samtidigt som vi prövade nya sätt att informera och stödja

våra kunder. Nio av tio kunder var nöjda med vår information 2019. Tabell 19 och Tabell 20 sid. 24.

### Fritt tal leder kunden rätt i telefon

I december 2018 införde CSN telefonlösningen Fritt tal, som är ett verktyg för att kategorisera inkommande samtal. I stället för att göra knappval kan kunden med egna ord beskriva sitt ärende och bli kopplad till rätt kompetens. Fritt tal har bidragit till att andelen kunder som kopplades till fler än en studiestödsutredare minskade från 23 procent 2018 till 16 procent 2019.

### Nya sätt att kommunicera om återbetalning

CSN fortsätter att arbeta aktivt med kommunikationsinsatser för att öka återbetalningen av studielån.

Utlandsbosatta kunder har generellt en lägre återbetalningsgrad. Under 2019 genomförde vi riktade annonseringskampanjer i sociala medier till utlandsbosatta



Huvudbudskapet var att de ska ta kontakt med CSN om de har halkat efter i sin återbetalning för då kan de få snabb hjälp att komma igång igen.

En annan viktig målgrupp att fånga upp är blivande återbetalare och första-gångsbetalare – oavsett om de bor i Sverige eller utomlands. CSN prövade under året nya sätt att kommunicera för att nå dessa målgrupper. Vi har bland annat annonserat på digitala skärmar på universitet och högskolor för att medvetandegöra kunderna om vikten av att betala tillbaka.

Vi utvecklade också ett digitalt quiz för att öka kunskapen om återbetalning. Med gamification bygger vi kommunikation på dialog och aktivitet. Quizet utgår från myter och missförstånd om återbetalning av studielån. Det finns på csn.se och marknadsförs under 2020 i sociala medier till unga målgrupper och förstagångsbetalare.

### **Palla skolan – kampanj om konsekvenser av skolk**

CSN genomförde under 2019 kampanjen Palla skolan för att öka kunskapen om vad som händer med studiebidraget och andra bidrag när man skolkar på gymnasiet. Vi vet att kunskapen om detta är låg, vilket kan få stora konsekvenser för både elev och familj.

På kampanjsajten pallaskolan.se får gymnasieeleverna på ett lättstamt sätt information om konsekvenserna av skolk samtidigt som de blir uppmuntrade att gå till skolan. De kan själva välja vad de behöver – pepp, varningar eller hjälp. Sajten är översatt till engelska, arabiska och dari. Kampanjen togs fram i samarbete med elever och i samverkan med Skolverket, Kronofogden och Försäkringskassan.

För att nå ut till eleverna annonserade vi på Instagram och Facebook under två perioder och vi informerade i CSN:s egna kanaler. Vi skickade även affischer till samtliga gymnasieskolor.

Annonseringen fick bra genomslag. Antalet visningar blev över förväntan och många elever interagerade med inläggen – gillade, kommenterade och delade. Vi såg också att antalet besök på CSN:s

webbsida om skolk ökade rejält under kampanjperioden, jämfört med samma period 2018.

### **Mer information på andra språk**

För att förbättra informationen om studiestöd för personer som inte har svenska som modersmål utvecklade vi under året den översatta informationen på csn.se under Languages. På csn.se finns nu information på 20 språk och dialekter. Under respektive språk kan användaren hitta allt material som finns på det språket, även filmer och faktablad. De engelska sidorna omfattar mer information jämfört med andra språk. Vi skapade också en ny sida på csn.se med information och verktyg för de partner som möter nya i Sverige.

Kampanjen Palla skolan översattes till engelska, arabiska och dari för att nå ut till unga nyanlända som studerar på gymnasiet med studiehjälp.

### **Personifierad startsida i Mina sidor**

Under 2019 förbättrade vi Mina sidor för våra kunder med studiemedel, studiestartsstöd eller körkortslån. Vi skapade en tydligare startsida med en bättre överblick över de ärenden kunden har med CSN. När kunden loggat in får hen anpassad information för sin situation samt notiser om saker hen behöver göra.

Vi byggde även om några e-tjänster för att förbättra tillgängligheten. Mina sidor är nu bättre anpassad för mobilvy, men flertalet av e-tjänsterna fungerar fortfarande bäst när kunden loggat in på en dator.

### **Filmer med frågor och svar**

Många människor behöver ett komplement till skriven text för att lättare kunna ta till sig information. Vi har därför gjort filmer med ett antal vanliga frågor som handläggare på CSN besvarar. Filmerna finns på csn.se och på Facebook.

### **Nya arbetsätt inom studiemedel**

Genom att arbeta proaktivt och hjälpa kunderna att göra rätt från början kan vi minska mängden slöserier, vilket gagnar både kunder, skolor och CSN. Det är slutsatsen från de försöksverksamheter vi

genomförde under 2018. Med denna utgångspunkt har vi infört ett nytt arbetsätt inom administrationen av studiemedel. Läs mer i avsnittet Studiemedel.

### **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.

Under 2019 medverkade CSN bland annat på konferensen Vuxenutbildning i samverkan där vi höll tre fullbokade seminarier för personal på komvux. Vi deltog också på Vägledarträffarna där vi utbildade och förde dialog med studievägledare på gymnasieskolor i Stockholm, Göteborg och Malmö.

I samverkan med Kronofogden har CSN genomfört ett webbseminarium för att öka kunskapen hos gymnasieskolorna om vilka konsekvenser skolk kan få för eleverna och deras familjer när det gäller studiebidraget och andra bidrag. Inbjudan gick ut till alla gymnasieskolor i de tre storstads länen.

Tillsammans med Delegationen för korrekta utbetalningar tog CSN fram ett undervisningsmaterial för gymnasieskolor, Allas våra pengar. Syftet med materialet är att öka kunskapen om välfärdssystemet samt om individens rättigheter och skyldigheter. CSN bidrog även med texter om studiestödet till Finansinspektionens nya bok Ditt barn och dina pengar, som riktar sig till blivande föräldrar.

### **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.

Nio av tio kunder med studiestöd och

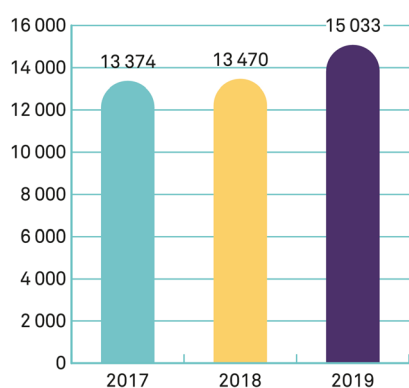
hemutrustningslån var nöjda med CSN:s service som helhet under 2019. Kunderna var mest nöjda med bemötande och mindre nöjda med service via telefon och e-post. Tabell 19 och 20, sida 24.

### Webbplatsen och Mina sidor

Webbplatsen csn.se och Mina sidor är vår största kundkanal som ger service till många av våra kunder. Under 2019 var åtta av tio kunder med studiestöd och sju av tio kunder med hemutrustningslån nöjda med vår webbplats. Studiestöds-kunder är inte lika nöjda med CSN:s förmåga att utveckla mobilanpassade e-tjänster och appar som är enkla att använda.

Under 2019 ökade antalet besök på csn.se. Under året hade vi femton miljoner besök på csn.se, vilket var en ökning med 12 procent jämfört med 2018. Antalet besökare som använder en mobiltelefon har ökat och under 2019 använde sex av tio besökare en mobil för att surfa på vår webbplats.

Besök på CSN:s webbplats, antal tusen



Under 2019 lanserade vi nytt innehåll på Mina sidor. Vi skapade bland annat en tydligare startside med bättre överblick över de ärenden kunden har med CSN. I samband med lanseringen övergick vi till en ny och mer träffsäker metod för att mäta antal besökare på Mina sidor. Uppgifter om antal besök under 2019 kan därför inte jämföras med uppgifter för tidigare år. Vi har dock jämförbar statistik för den 1 januari till den 1 juli, då antalet besök i Mina sidor ökade med 12 procent.

Vi bedömer att det speglar utvecklingen av antalet besök under året som helhet. Tabell 22, sid 24.

CSN arbetar löpande med förbättringar av webbplatsen. Via vår Tyck-till funktion får vi in synpunkter från våra kunder. Vi arbetar kontinuerligt med att lyfta fram den information som kunderna efterfrågar via telefon och e-brev under specifika perioder under året. Vi hjälper kunderna att hitta svaren själva. Vi har under 2019 även förbättrat sökbarheten till informationen på webbplatsen.

När digital service utformas ska det göras på ett sådant sätt att alla människor, oavsett förutsättningar, kan ta till sig innehållet och inte stängas ute. CSN har under 2019 arbetat aktivt med webbtillgängligheten på det innehåll som inte kräver inloggning. Tillgängligheten på dessa sidor är god.

Våra e-tjänster i Mina sidor uppfyller däremot inte kravet på tillgänglighet i alla delar. Förbättringar av startsidan och vissa e-tjänster har genomförts under 2019. De brister som återstår att åtgärda redovisar vi i en tillfällig tillgänglighetsredogörelse på vår webbplats.

### Telefon och e-brev

Åtta av tio studiestöds-kunder var 2019 nöjda med den service som CSN erbjuder via telefon och e-brev. Inom hemutrustningslån var åtta av tio kunder nöjda med vår telefonservice och sju av tio var nöjda med vår e-postservice. Tabell 19 och 20, sid 24. Det kunderna var mindre nöjda med var öppettider i telefon, kötid i telefon och svarstider på e-brev. Det gäller både studiestöd och hemutrustningslån.

Under 2019 ringde våra kunder sammanlagt 1 051 300 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 81 procent av alla inkommande samtal.

Kunder med studiestöd ringde 1 005 800 samtal till oss under 2019. Den genomsnittliga väntetiden för dem i telefon var 10 minuter och 5 sekunder under

året, vilket var en minskning med två minuter jämfört med föregående år. Minskningen berodde på kortare väntetider på återbetalningsområdet, som förklaras av att vi medvetet hållit en högre bemanning i vår telefonservice och att vi utvecklat vår handläggning i telefon. Färre kunder har därför behövt ringa flera gånger för att få svar på sin fråga. Vi besvarade 81 procent av samtalen om studiestöd. Tabell 15 sid 23.

Vi fick 38 300 samtal med frågor om hemutrustningslån under året. Väntetiden i telefon var i genomsnitt 2 minuter och 44 sekunder under 2019. Vi besvarade 87 procent av samtalen. Tabell 16 sid 23.

Kunder med körkortslån ringde 7 200 samtal med frågor under året. Väntetiden i telefon för frågor om körkortslån var i genomsnitt 1 minut och 51 sekunder under året. Vi besvarade 97 procent av samtalen. Tabell 17 sid 23.

Under året skickade studiestöds-kunderna 206 400 e-brev om studiestöd till oss, vilket var en minskning med 21 700 jämfört med 2018. Vi bedömer att minskningen i hög grad berodde på att den genomsnittliga väntetiden i telefon var kortare än föregående år inom studiestödsområdet. Kunderna fick därmed oftare svar på frågor via telefon och ställde därför inte lika många frågor via e-brev. Under 2019 besvarade vi 68 procent av e-breven inom tre arbetsdagar. Det var en försämring jämfört med föregående år när 80 procent av e-breven besvarades inom tre arbetsdagar. Tabell 18 sid 23.

Vi saknar systemstöd för att följa upp e-brev med frågor om körkortslån och hemutrustningslån. En manuell uppföljning inom körkortslån visar att vi besvarade 1 931 e-brev under året. Som regel har kunderna med körkortslån fått svar senast under nästkommande arbetsdag. Vi saknar motsvarande uppgifter för hemutrustningslån.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service via telefon och e-brev. Resultatet av 2019 års kvalitetsuppföljning visar att över 99 procent av de svar vi gav våra kunder när de ringde till oss var korrekta. Det var 2 procentenheter bättre jämfört





med föregående år. De fel som upptäcktes berodde på att vi hade lämnat felaktig information om kundens ärende. Av våra e-brevssvar var 97 procent korrekta, vilket var 2 procentenheter lägre än föregående år. Felen berodde på att vi lämnade felaktig information eller att vi inte besvarade kundens fråga. Tabell 21 sid 24.

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

### Sociala medier

Genom att finnas i sociala medier blir vi mer tillgängliga för våra kunder. På CSN:s Facebooksida möter vi många av våra kunder och vi har funnits där sedan 2016. Syftet med myndighetens närvaro på Facebook är att möta kundernas behov av snabb och direkt kontakt med oss. Med vår Facebooksida vill vi också öka trafiken till webbplatsen och våra e-tjänster samt sprida information till kunderna.

CSN finns även på Instagram. Kanalen används för att sprida budskap och kunskap kopplat till CSN:s uppdrag, om hur vi är som myndighet och arbetsgivare. Under 2019 har vi spridit kampanjer samt gjort fler egna inlägg. Kanalen har fått fler följare – främst genom kampanjen Palla skolan.

CSN finns också på YouTube. Den kanalen använder vi främst för att tillgängliggöra våra filmer för kunder och allmänhet.

Myndigheten har en organisationssida på LinkedIn där vi publicerar inlägg om vad vi gör i vårt uppdrag. Syftet med att finnas på LinkedIn är att profilera CSN som en attraktiv arbetsgivare, stärka myndighetens varumärke som samhällsaktör och att bygga förtroende.



**Tabell 15**

**Studiestöd<sup>1</sup> – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent<sup>2</sup>**

	2019	2018	2017
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	1 005 800	1 028 900	1 005 200
Antal besvarade telefonsamtal	814 700	778 000	853 100
Andel besvarade telefonsamtal	81	76	85
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	10 min. 5 sek.	12 min. 12 sek.	6 min. 50 sek.

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

2 Jämfört med årsredovisning för 2018 har statistiken renodlats till telefonservice för kunder, ej partner. Uppgifterna för 2017-2018 har därför justerats

**Tabell 16**

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

	2019	2018	2017
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	38 300	40 800	43 000
Antal besvarade telefonsamtal	33 200	35 100	38 000
Andel besvarade telefonsamtal	87	86	88
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 44 sek.	3 min. 48 sek.	3 min. 24 sek.

**Tabell 17**

**Körkortslån – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2019	2018	2017
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	7 200	6 300	-
Antal besvarade telefonsamtal	7 000	6 000	-
Andel besvarade telefonsamtal	97	96	-
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	1 min. 51 sek.	1 min. 32 sek.	-

1 Körkortslån infördes den 1 september 2018.

**Tabell 18**

**Studiestöd<sup>1</sup> – Service via e-brev och brev, svarstid, antal och andel i procent**

	2019	2018	2017
Inkomna e-brev	207 100	228 900	216 200
Besvarade e-brev	206 400	229 200	214 800
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar <sup>2</sup>	68	80	86
Antal inkomna brev	17 600	19 300	19 000
Andel besvarade brev inom en vecka	89	93	92

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 19**

**Studiestöd<sup>1</sup> - Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	80	82	81	78	81	79	73	74	73
E-tjänster i sin helhet	82	72	79	65	55	62	81	61	66
Handläggning i sin helhet	83	74	81	71	69	71	73	66	69
Telefonservice i sin helhet	75	71	74	64	71	67	72	58	63
E-postservice i sin helhet <sup>2</sup>	82	61	75	64	65	65	53	61	57
Bemötande i sin helhet	83	84	83	82	84	83	75	73	74
Information i sin helhet	86	86	86	81	83	82	79	76	78
Service som helhet	87	84	86	83	85	84	81	73	78

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

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

**Tabell 20**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	80	71	74	76	72	73	71	77	75
E-tjänster i sin helhet	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Handläggning i sin helhet	72	77	75	65	64	65	72	76	75
Telefonservice i sin helhet	81	77	79	66	66	66	69	75	72
E-postservice i sin helhet	65	73	70	61	64	63	57	78	69
Bemötande i sin helhet	84	88	87	78	80	79	78	84	82
Information i sin helhet	82	88	86	76	80	79	82	84	83
Service som helhet	85	88	87	75	80	78	80	85	83

**Tabell 21**

**Kvalitet i kundservice, andel i procent**

	2019	2018	2017
Telefonservice	100 <sup>1</sup>	97	97
E-postservice	97	99	99

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

**Tabell 22**

**Besök på Mina sidor den 1 januari till den 1 juli, antal tusen<sup>1</sup>**

	2019	2018	2017
Mina sidor helår	-	16 364	14 392
Mina sidor – 1/1 till 1/7	8 556	7 628	6 717

1 Komplet uppföljning av besök Mina sidor saknas för 2019 av tekniska skäl. Därför redovisas besök för den 1 januari till den 1 juli respektive år.

# 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 ärendehantering. Kunderna är nöjda med CSN:s service.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2019 ska myndigheten särskilt redovisa hur handläggningstiderna för ärenden som avser studiehjälp för studier utomlands och lärlingsersättning har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

## Handläggningstid avseende studiehjälp för studier utomlands

De kunder som under 2019 ansökte om studiehjälp för studier utomlands fick vänta längre på beslut jämfört med föregående år. Den genomsnittliga handläggningstiden ökade till 57 dagar, vilket är 10 dagar längre jämfört med 2018. Under året vidtogs åtgärder för att korta handläggningstiderna i form av prioriteringar

och styrning. Detta var inte tillräckligt. Läs mer under rubriken CSN:s service till kunderna.

## Handläggningstid avseende lärlingsersättning

De kunder som ansökte om lärlingsersättning under 2019 fick beslut snabbt. Den genomsnittliga handläggningstiden är 8 dagar, vilket är en dag kortare jämfört med 2018. Den kortare handläggningstiden beror på de regeländringar som trädde i kraft den 1 augusti 2018 och att administrationen av stödet fungerat väl. Läs mer under rubriken CSN:s service till kunderna.

## Antal studerande ökar

Under 2019 ökade antalet studerande med studiehjälp för tredje året i rad. Ökningen beror på större årskullar i åldrarna 16–20 år. Under 2019 fick 429 400 personer studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag. Det är en ökning med 3 procent jämfört med 2018. Av de studerande är 53 procent män, vilket speglar könsfördelningen i åldersgruppen. Av samtliga studerande med studiehjälp studerade 1 300 personer utomlands.

Under 2019 fortsatte antalet studeran-

de med lärlingsersättning att öka. Under året studerade 17 300 personer med lärlingsersättning, vilket är en ökning med 19 procent jämfört med 2018. Ökningen beror på den regeländring som trädde i kraft den 1 augusti 2018, och som innebär att även studerande på en lärlingsliknande utbildning inom ett introduktionsprogram i gymnasieskolan kan beviljas lärlingsersättning. Det är fler män än kvinnor som studerar med lärlingsersättning. Under 2019 var andelen män 62 procent. Tabell 23 sid 28.

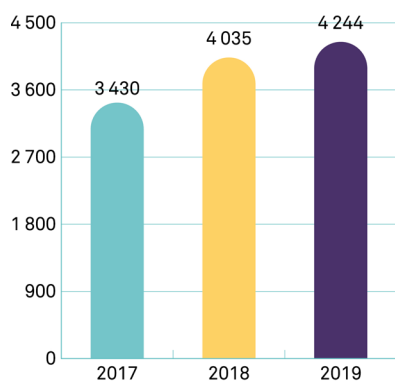
Även inom extra tillägg och inackorderingstillägg är könsfördelningen ojämn. Av de studerande som uppstår extra tillägg är 71 procent män. Det beror på att många ensamkommande ungdomar har invandrat till Sverige de senaste åren, och de flesta av dem är män. Det är framförallt den gruppen som uppfyller villkoren för att beviljas extra tillägg. När det gäller inackorderingstillägg är andelen kvinnor 59 procent. Att fler kvinnor än män uppstår inackorderingstillägg beror på att de i högre utsträckning söker sig till utbildningar på annan ort än hemorten.

Under 2019 betalades 4,2 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersätt-



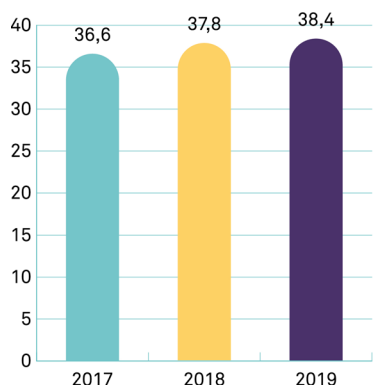
ning. Det är en ökning med 0,2 miljarder kronor, eller 5 procent, jämfört med 2018. Ökningen av utbetalt belopp beror på att antalet studerande i populationen ökade och att fler studerar med lärlingsersättning.

#### Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljoner kronor



Under 2019 studerade 346 personer med Rg-bidrag, vilket är lika många som under 2018. Av de studerande med Rg-bidrag under 2019 är 58 procent män. Totalt betalades 38,4 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under året, vilket är en ökning med 2 procent jämfört med 2018. Rg-bidrag är ett behovsprövat stöd vilket förklarar att utbetalt belopp ökade trots att antalet studerande är lika många som föregående år.

#### Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kr



#### CSN:s service till kunderna

Nio av tio studiehjälpkunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet 2019. Kunderna är mest nöjda med handläggningen, och mindre nöjda med servicen via telefon. Tabell 24 sid 28.

#### Handläggning av ärenden

När det gäller handläggning av ansökningar om studiehjälp och lärlingsersättning är åtta av tio kunder nöjda. Män är något mer nöjda än kvinnor. Tabell 24 sid 28.

Under 2019 fungerade administrationen av studiehjälp och lärlingsersättning väl. Under året beslutades 93 procent av studiehjälpärendena avseende studier i Sverige inom två veckor, vilket är en lika stor andel som 2018. Den genomsnittliga handläggningstiden är 4 dagar.

Handläggningstiden avseende lärlingsersättning förkortades under 2019 jämfört med året innan. Den genomsnittliga handläggningstiden är 8 dagar, vilket är en dag kortare jämfört med 2018. Även andelen sökande som fick beslut om lärlingsersättning inom två veckor ökade. Under 2019 fick 87 procent av de sökande beslut om lärlingsersättning inom två veckor, vilket är en förbättring med 4 procentenheter jämfört med 2018. Den kortare handläggningstiden beror på de regeländringar som trädde i kraft den 1 augusti 2018, då bland annat kravet på utbildningskontrakt slopades. Regeländringarna har underlättat handläggningen vilket i sin tur förkortar handläggningstiden. Jämfört med tidigare är fler ansökningar kompletta redan när de inkommer till CSN.

Handläggningstiden avseende studiehjälp för studier utomlands var längre 2019 jämfört med föregående år. Den genomsnittliga handläggningstiden är 57 dagar, vilket är 10 dagar längre jämfört med 2018. Den längre handläggningstiden innebär att en lägre andel sökande fick beslut inom två veckor. Under 2019 fick 40 procent av de sökande beslut inom två veckor, vilket är en minskning med 6 procentenheter jämfört med 2018. Det

är en utmaning att korta handläggningstiden i ärenden som avser studiehjälp för studier utomlands. Prövningen bygger på manuell hantering för inhämtande av nödvändiga uppgifter, som exempelvis antagningsbesked från skolor. En tredjedel av de studerande omfattas av EU-rättens regler för samordning av familjeförmåner, en prövning som också kan förlänga handläggningstiden. Under 2019 vidtog vi åtgärder i form av prioriteringar och styrning för att korta handläggningstiderna. Detta var inte tillräckligt. Under 2020 vidtas ytterligare åtgärder.

Administrationen avseende ansökningar om Rg-bidrag fungerade väl under 2019. Under året fick 56 procent av de sökande beslut om Rg-bidrag inom två veckor, vilket är en förbättring med 3 procentenheter jämfört med 2018. I genomsnitt fick de sökande vänta i 16 dagar på beslut, vilket var lika länge som 2018. Kundgruppen som studerar med Rg-bidrag är liten. Det gör att lång handläggningstid i ett fåtal ärenden kan få stort genomslag för hela verksamhetsområdet.

Handläggningstiderna är överlag lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studiestöd. Tabell 25 sid 28 och 26 sid 29.

#### Service via telefon och e-brev

Under 2019 var sju av tio studiehjälpkunder nöjda med CSN:s service via telefon. Det är en försämring jämfört med 2018 då åtta av tio kunder var nöjda. Det är inga skillnader mellan kvinnor och män. När det gäller e-brev och kundnöjdheten bland studiehjälpkunderna har vi tyvärr inget resultat för 2019 beroende på för få svarande i årets kundundersökning. Tabell 23 sid 28.

Under 2019 fungerade telefonservicen bra. Totalt inkom 103 900 telefonsamtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service. Av dessa besvarade vi 92 procent. Det är en förbättring med 8 procentenheter jämfört med 2018. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 3 minuter och 40 sekunder, vilket är 3

minuter och 24 sekunder kortare jämfört med föregående år. Trots förbättrad tillgänglighet och kortare väntetider i telefon är kunderna mindre nöjda jämfört med 2018.

Totalt inkom 9 700 e-brev avseende studiehjälp under 2019, vilket är en minskning med 17 procent jämfört med föregående år. Den minskade efterfrågan via e-brev beror på att vi snabbt hanterade inkomna kompletteringar och att vi under större delen av året hade korta handläggningstider på ansökningar. E-breven besvarades som regel inom 3 arbetsdagar. Tabell 27 sid 29.

### Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiehjälp och lärlingsersättning visar att 98 procent av besluten är rättsligt korrekta. Det är en försämring 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 ett något lägre resultat jämfört med 2018. Tabell 28 sid 29.

### 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 2019 överklagades totalt 1 677 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 6 procent jämfört med 2018. Det vanligaste är att beslut om ogiltig frånvaro överklagas.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Under 2019 ändrades 453 ärenden eller 27 procent, efter en sådan omprövning. Det är en lägre andel jämfört med 2018, då 31

procent ändrades. 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.

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 2019 begärde inte någon studerande omprövning av sitt beslut om Rg-bidrag. Tabell 29 sid 30.

### 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.

För att öka gymnasieelevernas kunskap om vad som händer med studiehjälp och övriga bidrag vid ogiltig frånvaro genomförde CSN kampanjen ”Palla skolan” under 2019. Kampanjen vänder sig till gymnasieelever. Vidare genomförde CSN tillsammans med Kronofogden webbseminariet ”Skola, skolk och skulder” för personal på gymnasieskolor. Syftet var att öka kunskapen hos skolpersonal om vilka konsekvenser ogiltig frånvaro kan få för elever och deras familjer. Läs mer i avsnittet Information och service.

Under 2019 fick 17 700 personer beslut om återkrav. Det är en ökning med 700 personer jämfört med 2018. Tabell 30 sid 30. Ökningen beror på större årskullar i åldrarna 16–20 år, vilket gör att fler studerar i gymnasieskolan. Andelen personer med återkrav i förhållande till antalet studerande är oförändrad 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.

Det totala återkravsbeloppet uppgår till 27,7 miljoner kronor. Det är en ökning med 5,2 miljoner kronor jämfört med 2018. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp är 0,7 procent,

vilket är något högre jämfört med de två föregående åren. Tabell 31 sid 30.

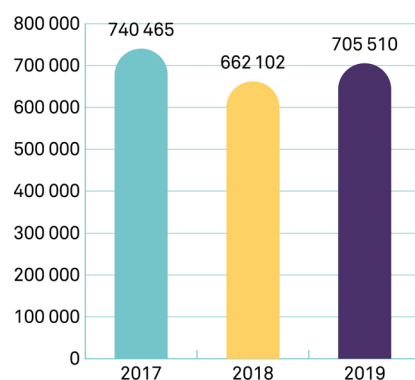
### Bidrag vid viss föräldrabildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

TUFF är en teckenspråksutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera. Föräldrar som deltar i en 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 2019 fick 147 personer TUFF-ersättning utbetald. Det är en minskning med 13 personer jämfört med 2018. Av de personer som fick TUFF-ersättning är 61 procent kvinnor. Könsfördelningen är densamma som föregående år. Tabell 32 sid 30.

Totalt betalade CSN ut 705 500 kronor i TUFF-ersättning under 2019, vilket är en ökning med 7 procent jämfört med 2018. Det är utbetald inkomstersättning som har ökat jämfört med föregående år. Tabell 32 sid 30.

### TUFF-ersättning, utbetald belopp, kronor



Under hösten genomfördes ett möte för informationsutbyte med representanter från CSN, Specialpedagogiska skolmyndigheten (SPSM) och skolor som anordnar TUFF-utbildningar.

**Tabell 23**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	202 264	225 893	428 157	196 826	218 823	415 649	192 671	214 031	406 702
Inackorderingstillägg	4 225	2 981	7 236	4 107	2 945	7 052	4 062	2 959	7 021
Extra tillägg	8 868	22 063	30 931	9 548	21 641	31 189	9 564	20 261	29 825
Bidrag för dagliga resor	37	25	62	23	22	45	24	23	47
Lärlingsersättning	6 609	10 693	17 302	5 608	8 980	14 588	4 760	7 543	12 303
Rg-bidrag	146	200	346	148	198	346	160	194	354
<b>Totalt antal studerande</b>	<b>202 885</b>	<b>226 539</b>	<b>429 424</b>	<b>197 340</b>	<b>219 463</b>	<b>416 803</b>	<b>193 122</b>	<b>214 603</b>	<b>407 725</b>

**Tabell 24**

**Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiehjälp<sup>1</sup>, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	74	81	78	71	73	72	93	69	84
Telefonservice i sin helhet	69	70	69	80	79	80	75	67	71
E-postservice i sin helhet <sup>2</sup>	-	-	-	75	89	82	99	52	75

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.

**Tabell 25**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	95	92	93	94	92	93	96	93	94
Studiehjälp för studier utomlands	41	38	40	44	49	46	46	43	44
Lärlingsersättning	89	85	87	84	82	83	77	75	76
Rg-bidrag	52	59	56	51	55	53	60	54	57



**Tabell 26**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	3	4	4	3	4	4	3	4	3
Studiehjälp för studier utomlands <sup>1</sup>	53	56	57	42	46	47	48	51	52
Lärlingsersättning	8	8	8	9	9	9	12	12	12
Rg-bidrag	18	16	16	17	14	16	15	17	17

<sup>1</sup> CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan den genomsnittliga handläggningstiden för kvinnor och män vara kortare jämfört med den totala genomsnittliga handläggningstiden

**Tabell 27**

**Service via telefon och e-brev, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent**

	2019	2018	2017
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	103 886	101 820	102 850
Antal besvarade telefonsamtal	95 890	85 830	88 602
Andel besvarade telefonsamtal	92	84	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	3 min. 40 sek.	7 min. 4 sek.	6 min. 10 sek.
Inkomna e-brev	9 737	11 711	11 325
Besvarade e-brev	9 802	11 795	11 309
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar <sup>1</sup>	78	82	85
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar <sup>1</sup>	3	3	2

<sup>1</sup> En arbetsdag börjar kl 08.00 och slutar kl 16.30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

**Tabell 28**

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

	2019	2018	2017
	Totalt	Totalt	Totalt
Studiehjälp <sup>1</sup>	98	99	99
Rg-bidrag	97	99	98

<sup>1</sup> I studiehjälp ingår lärlingsersättning

**Tabell 29**

**Överklagade beslut<sup>1</sup>, studiehjälp och lärlingsersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden <sup>2</sup>	690	986	1 677	673	910	1 586	699	966	1 666
Helt ändrade vid omprövning	146	208	354	200	240	440	220	304	525
Delvis ändrade vid omprövning	39	60	99	16	29	45	13	16	29
Andel ändrade vid omprövning	27	27	27	32	30	31	33	33	33

1 Uppgifterna för 2018 och 2017 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2019 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 30**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	6 443	11 146	17 589	6 325	10 601	16 926	6 228	9 634	15 862
Lärlingsersättning	229	352	581	162	260	422	134	187	321
Rg-bidrag	1	3	4	1	2	3	2	2	4
Andel studerande med återkrav	3	5	4	3	5	4	3	5	4

**Tabell 31**

**Återkrav, fördelat på typ av studiestöd, belopp i miljoner kronor och andel i procent**

	2019	2018	2017
	Totalt	Totalt	Totalt
Studiehjälp	26,9	22,1	20,8
Lärlingsersättning	0,73	0,48	0,37
Rg-bidrag	0,02	0,01	0,03
Totalt belopp i återkrav	27,7	22,5	21,2
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,7	0,6	0,6

**Tabell 32**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	89	58	147	96	64	160	89	60	149
Andel	61	39	100	60	40	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 tilläggs lån 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 nöjda med vår service men vi behöver förbättra resultaten när det gäller kvaliteten i våra beslut och vår service till kunderna.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2019 ska myndigheten särskilt redovisa hur handläggningstiderna för ärenden som avser studier utomlands har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

## Handläggningstid avseende studiemedel för studier utomlands

Andelen kunder som fick sin ansökan beslutad inom två veckor var 44 procent under 2019. Det var en ökning från 38 procent föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 23 dagar, vilket var lika länge som under 2018.

Under 2019 har vi tillämpat det nya arbetssätt som infördes under 2018. Erfarenheterna är goda och arbetssättet är positivt för kunderna. För att säkerställa att vi förstår kundens behov tar vi kontakt med kunderna i högre utsträckning än tidigare. På så vis säkerställer vi att kunden förstått regelverket och lämnat rätt uppgifter i sin ansökan. Under 2019 minskade antalet kunder som ringde till oss jämfört med 2018. Vår bedömning är att det nya arbetssättet har bidragit till detta. För CSN

har det nya arbetssättet inneburit att vi kunnat prestera ett likvärdigt resultat med en mindre resursinsats.

## Antal studerande med studiemedel ökade

Antalet studerande som fick studiemedel under 2019 var 503 000 personer, vilket är fler än någonsin tidigare. Jämfört med föregående år fick 27 000 fler personer studiemedel 2019. Tabell 33 sid 34. Det är främst antalet studerande på gymnasie- och grundskolenivå på komvux som har ökat. Tabell 34 sid 34.

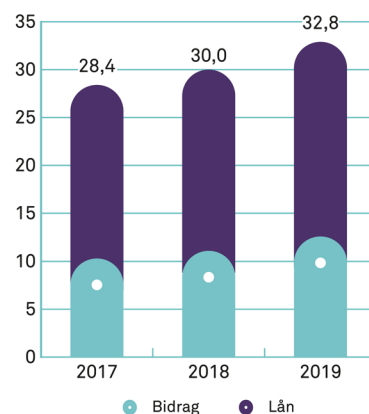
Kvinnor utgjorde 59 procent av de studerande med studiemedel och män utgjorde 41 procent. Könsfördelningen såg lika ut för alla typer av ärenden, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Kvinnor utgjorde 80 procent av de studerande med tilläggsbidrag.

Under 2019 tog 363 000 personer grundlån, vilket var 21 000 fler personer än föregående år. Även antalet studerande med tilläggs lån har ökat successivt under de senaste åren. Under 2019 ökade antalet studerande med tilläggs lån med 8 000 personer jämfört med året innan, vilket var en ökning med 20 procent. De senaste årens utveckling att fler beviljas tilläggs lån förklaras av att antalet studerande över 25 år är fler. Äldre studerande har oftare förvärvat arbetat före studierna och har därmed rätt till tilläggs lån i högre utsträckning. Tabell 33 sid 34.

Under 2019 betalades 32,8 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det

var en ökning med 2,9 miljarder kronor jämfört med 2018. Tabell 35 sid 34.

## 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 tilläggs lån.

## CSN:s service till kunderna

Nio av tio studiemedelskunder var nöjda med den service som de fick av CSN under 2019. Studiemedelskunderna var mest nöjda med handläggningen. De var mindre nöjda med vår service via telefon. Tabell 38 sid 35.

Under 2019 påbörjade CSN ett införande av nytt arbetssätt för handläggning och service i telefon avseende studiemedel för studier i Sverige. Det nya arbetssättet bygger på de insikter vi fått i försöksverk-



samheter under 2018. Det som är viktigt för våra kunder är att få ett beslut om studiemedel som motsvarar deras behov. Vi har sett att kunder ofta missförstår regelverket. Det nya arbetssättet innebär att hjälpa kunderna tidigt i ansökansskedet för att de ska få beslut som stämmer med studierna som de avser att bedriva.

Vi ser att det nya arbetssättet bidrar till att kunderna i högre utsträckning får beslut som motsvarar deras behov. Det leder i sin tur till att de inte lika ofta behöver återkomma till CSN med ändringar i sina ärenden. Antalet kunder som överklagar sina beslut har minskat. Samtidigt ser vi att ärendehantering inom studiemedel för studier i Sverige tar längre tid med det nya arbetssättet. Det beror på att vi lägger mer tid på kontakt med kunden. De positiva effekterna av arbetssättet har hittills inte kompensert för att själva ärendehantering tar längre tid. Detta har, i kombination med att antalet kunder ökat och att vi prioriterat ett intensivt förändringsarbete under året, gjort att kunder har fått vänta på beslut och därför kontaktat oss med frågor om sina ärenden. CSN analyserar hur tillämpningen av arbetssätten ska utvecklas och åtgärder vidtas för att säkerställa vår förmåga att ge god service till kunderna under 2020.

### Handläggning av ärenden

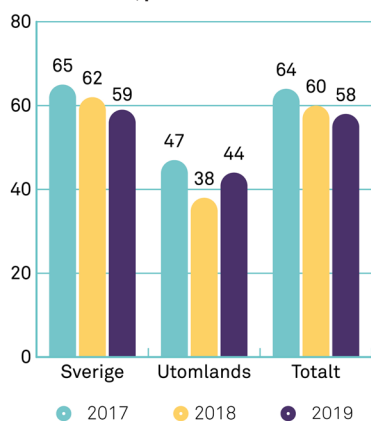
Andelen kunder som är nöjda med handläggningen av sina studiemedelsärenden uppgick till 89 procent 2019. Under året fick 58 procent av samtliga kunder beslut inom två veckor. Det är en minskning med 2 procentenheter jämfört med 2018. Av dem som ansökte om studiemedel för studier i Sverige fick 59 procent beslut inom två veckor. Motsvarande för dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands var 44 procent. Tabell 36 sid 35.

I genomsnitt väntade studerande i Sverige 18 dagar på beslut, vilket var 3 dagar längre jämfört med föregående år. Studerande utomlands väntade i genomsnitt i 23 dagar, vilket var lika länge som 2018. 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 37 sid 35.

**Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent**



Av ansökningarna rörande studier i Sverige hanterades 54 procent av ärendena helt maskinellt. Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 8 procent helt maskinellt.

### Service via telefon och e-brev

Andelen kunder som var nöjda med den service de fick via telefon uppgick under 2019 till 71 procent. En förklaring till att inte fler var nöjda var kundernas missnöje med våra väntetider i telefon. Väntetiderna påverkades av att det förändringsarbete som CSN genomförde under året inom studiemedel för studier i Sverige medförde en lägre bemanning i telefon.

En hög andel av kunderna är nöjda med det bemötande de fick och den vilja att hjälpa till som CSN:s handläggare visade i telefon.

För studerande i Sverige är den genomsnittliga väntetiden i telefon 14 minuter och 45 sekunder under 2019. Av alla samtal från studerande i Sverige besvarade vi 74 procent under året, vilken är en ökning från 71 procent föregående år.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande utomlands är under året 6 minuter och 7 sekunder. Vi besvarade 91 procent av samtalen från studerande utomlands, vilket är en ökning från 87 procent jämfört med föregående år.

Andelen kunder som är nöjda med CSN:s service via e-brev var 78 procent

under 2019. Av de studerande i Sverige som kontaktade oss via e-brev under 2019 fick 47 procent svar inom tre dagar. Av de studerande utomlands fick 95 procent svar inom tre dagar.

### Kvalitet i beslut

Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiemedel visar att 94 procent av besluten var korrekta enligt gällande regler. Jämfört med 2018 var det en försämring med 2 procentenheter. Tabell 43 sid 37. 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 ser inga andra mönster i varför felet har uppstått.

Den granskade tidsperioden kännetecknades av en hög förändringstakt i verksamheten. Under perioden gjorde vi förändringar i arbetssätten för handläggning och service, i arbetsfördelningen inom organisationen och i vår operativa planering. I efterhand bedömer vi att förändringstakten var för hög för att ge goda förutsättningar för studiestödsutredarna att upprätthålla hög kvalitet i besluten.

Med anledning av resultaten av kvalitetsuppföljningen analyserar vi vilka förutsättningar som krävs för att hålla hög kvalitet i våra manuella beslut. Slutsatserna ska omsättas i åtgärder för att höja kvaliteten i handläggningen under 2020.

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, kommer orsakerna till felet att åtgärdas.

### 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 2019 lämnade de studerande in totalt 3 800 överklaganden om studiemedel. Det är 500 färre överklaganden jämfört med föregående år. Antal överklaganden har minskat inom alla typer av stu-

diemedelsärenden. Vi bedömer att de nya arbetssätten har bidragit till detta, såväl när det gäller studier i Sverige som utomlands.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2019 ändrade CSN 32 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkom i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 40 sid 37.

### 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 ansökantillfället, under studietiden och efter studierna.

Under 2019 fick 55 600 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Tabell 41 sid 37. De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 585 miljoner kronor. Det är en ökning med 34 miljoner kronor jämfört med 2018. Tabell 42 sid 37. Ökningen förklaras av att fler personer fick återkrav med anledning av inkomster över friloppet, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav. Dessa har också högre genomsnittliga återkravsbelopp än återkrav som beror på andra orsaker.

Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,8 procent 2019.

Det genomsnittliga återkravet 2019 är 10 500 kronor. 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 anmäler ändrade förhållanden i något lägre omfattning än kvinnor, vilket kan leda till att mer studiemedel betalas ut felaktigt till männen.

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



**Tabell 33**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	86 107	53 417	139 524	83 203	50 339	133 542	84 054	51 097	135 151
Studiebidrag och grundlån	209 821	153 519	363 340	201 010	141 417	342 427	195 665	138 549	334 214
Tilläggsbidrag	77 369	19 329	96 698	70 453	17 201	87 654	67 235	16 381	83 616
Tilläggs lån	28 617	18 432	47 049	23 597	15 525	39 122	19 814	13 312	33 126
Merkostnadslån	20 664	14 264	34 928	19 713	13 861	33 574	19 079	13 466	32 545
<b>Totalt antal studerande<sup>1</sup></b>	<b>295 928</b>	<b>206 936</b>	<b>502 864</b>	<b>284 213</b>	<b>191 756</b>	<b>475 969</b>	<b>279 719</b>	<b>189 646</b>	<b>469 365</b>

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

**Tabell 34**

**Antal studerande med studiemedel i Sverige och utomlands, fördelat på utbildningsnivå och kön**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studerande i Sverige</b>									
grundskolenivå	18 239	10 559	28 798	14 880	7 038	21 918	14 325	6 714	21 039
gymnasienivå	70 538	54 487	125 025	65 738	44 264	110 002	64 460	43 111	107 571
eftergymnasial nivå	211 166	143 967	355 133	204 878	139 758	344 636	201 857	138 924	340 781
<b>Studerande utomlands</b>	<b>16 943</b>	<b>12 071</b>	<b>29 013</b>	<b>17 464</b>	<b>12 581</b>	<b>30 045</b>	<b>17 675</b>	<b>12 919</b>	<b>30 594</b>

**Tabell 35**

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

	2019	2018	2017
<b>Bidrag</b>			
studiebidrag	12 032,5	10 622,6	9 857,9
tilläggsbidrag	535,8	476,2	443,3
<b>Totalt utbetalt bidrag</b>	<b>12 568,3</b>	<b>11 098,8</b>	<b>10 301,2</b>
<b>Lån</b>			
grundlån	17 927,4	16 680,1	15 988,6
tilläggs lån	1 090,7	884,0	738,4
merkostnadslån	1 255,1	1 299,4	1 334,9
<b>Totalt utbetalt lån</b>	<b>20 273,2</b>	<b>18 863,5</b>	<b>18 062,0</b>
<b>Totalt utbetalt studiemedel</b>	<b>32 841,5</b>	<b>29 962,3</b>	<b>28 363,2</b>



**Tabell 36**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige	58	59	59	62	63	62	65	65	65
Studerande utomlands	45	43	44	39	37	38	49	45	47
Studerande totalt	58	58	58	60	60	60	64	63	64

**Tabell 37**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel för studier i Sverige	18	17	18	15	15	15	14	14	14
Studiemedel för studier utomlands	23	24	23	23	24	23	21	22	21
Studiemedel totalt	18	18	18	16	16	16	15	15	15

**Tabell 38**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	89	89	89	92	88	90	88	88	88
Telefonservice i sin helhet	71	69	71	65	64	65	77	80	78
E-postservice i sin helhet	82	71	78	71	74	72	75	77	75

**Tabell 39**

**Service via telefon och e-brev, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent**

	2019	2018	2017
<b>Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service</b>			
studerande i Sverige	600 400	558 732	524 208
studerande utomlands	48 538	54 715	58 953
<b>Antal besvarade telefonsamtal</b>			
studerande i Sverige	444 236	399 492	434 655
studerande utomlands	44 244	47 795	53 901
<b>Andel besvarade telefonsamtal</b>			
studerande i Sverige	74	71	83
studerande utomlands	91	87	91
<b>Genomsnittlig väntetid i telefonkö</b>			
studerande i Sverige	14 min. 45 sek.	14 min. 59 sek.	7 min. 54 sek.
studerande utomlands	6 min. 7 sek.	6 min. 44 sek.	4 min. 30 sek.
<b>Inkomna e-brev</b>			
studerande i Sverige	95 005	105 912	96 240
studerande utomlands	30 012	30 612	30 485
<b>Besvarade e-brev</b>			
studerande i Sverige	95 723	106 910	95 364
studerande utomlands	30 246	30 877	30 314
<b>Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar<sup>1</sup></b>			
studerande i Sverige	47	72	80
studerande utomlands	95	92	91
<b>Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar<sup>1</sup></b>			
studerande i Sverige	3	3	2
studerande utomlands	2	2	2

<sup>1</sup> 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 40**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	2 241	1 557	3 798	2 629	1 669	4 298	2 800	1 695	4 495
Helt ändrade vid omprövning	613	358	971	721	390	1 111	1 052	574	1 626
Delvis ändrade vid omprövning	134	95	229	116	66	182	72	39	111
Andel ändrade vid omprövning	33	29	32	32	27	30	40	36	39

**Tabell 41**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande totalt	33 300	22 297	55 597	32 577	21 409	53 986	31 532	21 212	52 744
studerande i Sverige	32 794	21 829	54 623	32 012	20 850	52 862	30 896	20 582	51 478
studerande utomlands	582	544	1 126	637	637	1 274	702	689	1 391

**Tabell 42**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	321	264	585	303	248	551	279	234	513
studerande i Sverige	309	248	556	288	227	515	264	208	472
studerande utomlands	12	17	29	15	22	37	16	26	41
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,7	2,0	1,8	1,7	2,1	1,8	1,7	2,0	1,8

**Tabell 43**

**Kvalitet i ärendehantering, studiemedel, andel korrekta beslut i procent**

	2019	2018	2017
	Totalt	Totalt	Totalt
Studiemedel	94	96	98

# 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 och kvaliteten i handläggningen är hög.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2019 ska myndigheten särskilt redovisa erfarenheter av handläggning och administration av ärenden om studiestartsstöd.

## Erfarenheter av handläggning och administration

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

Vår samverkan med Arbetsförmedlingen och kommunerna fungerar väl. Vi har en samsyn på hur vi ska verka för att förmånen ska fungera bra för vår gemensamma målgrupp.

Under 2019 fick 700 personer avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret, vilket motsvarar 12 procent av antalet ansökningar om studiestartsstöd. Det var en minskning från 20 procent föregående år. Minskningen förklaras av att arbetslöshetsvillkoret för studiestartsstöd ändrades den 1 mars 2019, då regelverkets definition av arbetslöshet vidgades. Avslag med hänvisning till arbetslöshetsvillkoret är dock fortfarande den vanligaste orsaken till avslag.

CSN gör riktade utskick till partners om aktuella frågor inom förmånen. Informationsinsatserna under 2019 har

framförallt handlat om omfördelning av budget, hur vi hanterar ansökningar för 2020 och hur kommunerna ska hjälpa de sökande.

I statsbudgeten för 2019 halverades anslaget för studiestartsstöd. Det fick till följd att vissa kommuner som hade skickat in många ansökningar inför 2019 hade utnyttjat hela sin budget redan i början av året. Inför vårens omfördelning av budget för studiestartsstöd gjorde CSN därför ett riktat utskick till kommuner som bara använt en liten del av sin budget, med information om möjligheten att lämna tillbaka pengar. Vid budgetomfördelningen avstod 25 kommuner från en del av sitt budgetutrymme och 54 kommuner fick utökad budget. En majoritet av kommunerna utnyttjade inte hela sin budget för 2019 och 10 kommuner utnyttjade inte sin budget alls under 2019. Totalt använde kommunerna 335 miljoner kronor av studiestartsstödet, vilket utgjorde 76 procent av årets budget.

I budgetpropositionen för 2020 föreslog regeringen att studiestartsstödet skulle vara kvar under 2020. CSN började då ta emot ansökningar om studiestartsstöd för studier under 2020, men vi avvaktade med att fatta beslut om ansökningarna tills riksdagen fattade beslut om statens budget. Handläggningen av ansökningar bordlades därför till slutet av året.

## Antal studerande ökade

Studiestartsstöd betalades ut till 6 300 personer under 2019. Det var en ökning med 28 procent jämfört med föregående år. Under 2019 betalade CSN ut 325 miljoner kronor i studiestartsstöd, varav 304 miljo-

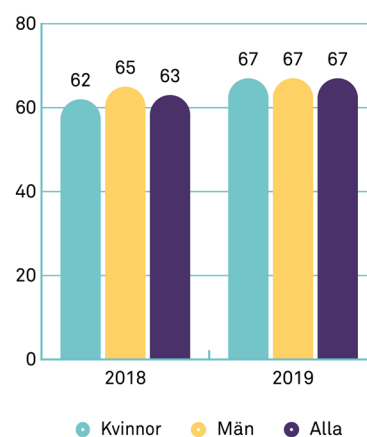
ner kronor i grundbidrag och 21 miljoner i tilläggsbidrag för barn. Av kvinnor med studiestartsstöd nyttjade 72 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen var det 43 procent som nyttjade tilläggsbidrag. Det innebar ett högre utnyttjande än inom studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och därmed oftare har barn.

Av dem som fick studiestartsstöd under 2019 var 60 procent kvinnor och 40 procent män. Fördelningen var i princip densamma som inom studiemedel. Tabell 44 sid 39.

## CSN:s service till kunderna Handläggning av ärenden

Under 2019 beslutades 67 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Det var en ökning med 4 procentenheter jämfört med föregående år.

## Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd, andel i procent





I genomsnitt var handläggningstiden 14 dagar under 2019, vilket var lika länge som 2018. Tabell 46 sid 40.

Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 32 procent helt maskinellt under 2019.

### Service via telefon och e-brev

Kundservice och mätningar av kundnöjdhet samordnas med studiemedel för studerande i Sverige. Det finns inga egna kanaler i telefon och via e-brev för studerande med studiestartsstöd. Uppgifter om kundnöjdhet och servicenivåer finns därför inte specificerade för studiestartsstöd utan redovisas samlat för studiemedel och studiestartsstöd. Andelen kunder som var nöjda med den service de fick via telefon uppgick under 2019 till 71 procent. En förklaring var att väntetiderna i telefon var långa under året. En hög andel kunder var däremot nöjda med det bemötande de fick och den vilja att hjälpa till som CSN:s handläggare visade i telefon.

Av våra kunder med studiemedel och studiestartsstöd var 78 procent nöjda med CSN:s service via e-brev under 2019. Av de studerande med studiemedel och studiestartsstöd som kontaktade oss via

e-brev under 2019 fick 47 procent svar inom tre dagar.

### Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. I kvalitetsuppföljningen följer vi upp att våra beslut är korrekta utifrån gällande regler. Läs mer om vår kvalitetsmodell i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Vår uppföljning visar att 99 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta under 2019. Det var en högre andel jämfört med föregående år. Tabell 47 sid 40.

### 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 2019 överklagades 90 beslut om studiestartsstöd. Under 2018 överklagades 75 beslut. Ökningen av antalet överklaganden är proportionellt mindre än ökningen av antalet personer som fick studiestartsstöd utbetalat under året.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning.

Av de 90 överklagade besluten 2019 ändrades 24 beslut helt eller delvis. Av dessa ändrades 17 beslut efter att nya uppgifter tillkommit i ärendet. Tabell 48 sid 40.

### 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 2019 fick 1 100 personer återkrav eller avräkning av studiestartsstöd. CSN återkrävde eller avräknade 7 miljoner kronor under året. Detta motsvarade 2,3 procent av det totalt utbetalade beloppet. Tabell 49 sid 40.

Det genomsnittliga återkravsbeloppet per person var 6 100 kronor under 2019. De vanligaste orsakerna till återkrav var studieavbrott och ändrad studieomfattning.

Tabell 44

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

	2019			2018			2017 <sup>1</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	3 771	2 496	6 267	2 858	2 054	4 912	458	346	804
Tilläggsbidrag	2 701	1 076	3 777	2 000	848	2 848	307	115	422

<sup>1</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

Tabell 45

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

	2019			2018			2017 <sup>1</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	183,2	121,2	304,4	139,2	99,7	238,9	13,1	9,7	22,8
Tilläggsbidrag	14,8	6,2	21,0	11,0	4,8	15,8	1,0	0,4	1,4
Totalt utbetalt studiestartsstöd	198,0	127,4	325,4	150,2	104,6	254,7	14,1	10,0	24,2

<sup>1</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

**Tabell 46**

**Genomsnittlig handläggningstid, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal dagar**

	2019			2018			2017 <sup>1</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestartsstöd	14	14	14	14	13	14	11	10	11

<sup>1</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

**Tabell 47**

**Kvalitet i ärendehantering, studiestartsstöd, andel korrekta beslut i procent**

	2019	2018	2017 <sup>1</sup>
Studiestartsstöd	99	98	-

<sup>1</sup> Kvalitetsuppföljning gjordes inte 2017, då stödet var nytt. Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

**Tabell 48**

**Överklagade beslut<sup>1</sup>, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2019			2018			2017 <sup>2</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	60	30	90	48	27	75	17	6	23
Helt ändrade vid omprövning	12	7	19	9	8	17	2	1	3
Delvis ändrade vid omprövning	2	3	5	2	0	2	1	0	1
Andel ändrade vid omprövning	23	33	27	23	30	25	18	17	17

<sup>1</sup> Uppgifterna för 2018 och 2017 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2019 är därför preliminära.

<sup>2</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

**Tabell 49**

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

	2019			2018			2017 <sup>1</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp (miljoner kronor)	3,4	3,5	6,9	2,1	2,0	4,0	2,1	2,0	4,0
Antal personer	601	539	1 140	346	334	680	23	19	42
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,9	2,9	2,3	1,5	2,0	1,7	1,5	2,0	1,7

<sup>1</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

# Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN:s arbete för att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar ska bidra till en hög tilltro till studiestödssystemet, körkortslånet och hemutrustningslånet. Myndigheten arbetar för att rätt belopp ska betalas ut från början. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, genom att skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och genom effektiva kontroller.

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi bidrar till att motverka bidragsbrott och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs. Vi har ändamålsenliga och effektiva kontroller och medarbetare med god förmåga att upptäcka brott. Vi har ett systematiskt arbetssätt för att analysera, motverka och polisanmäla bidragsbrott och andra brott.

## CSN hindrar fel och 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 till att fatta beslut om återkrav.

CSN kan dock i vissa situationer säga upp hela lånet till omedelbar betalning.

För att förhindra felaktiga utbetalningar strävar CSN efter att göra det lätt för kunderna att lämna korrekta uppgifter i ansökan. Vi effektiviserar löpande våra arbetssätt och utvecklar vårt kontrollarbete för att upptäcka och hantera de fel som uppstår. CSN utför kontroller av studerandes uppgifter i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Vi gör kontroller både utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet och från andra myndigheter och aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartners är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen. När låntagare ansöker om körkortslån kontrolleras uppgifterna i ansökan och innan utbetalning gör CSN vissa kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål. Vi gör också kontroller i samband med ansökan av hemutrustningslån.

Under 2019 har internrevisionen granskat CSN:s arbete för att upptäcka och förhindra felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Syftet var att bedöma om arbetet är utformat på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. Med utgångspunkt i internrevisionens granskning bedriver vi ett arbete för att utveckla vår långsiktiga och strategiska ledning och styrning samt uppföljning av uppdraget om korrekta ut-

betalningar. Kundernas vilja att göra rätt för sig är en utgångspunkt i vårt arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. CSN ska främja viljan att göra rätt för sig genom att kunderna ska uppleva att det är lätt att göra rätt och kunderna ska förstå följderna av att göra fel, uppfatta våra kontroller som legitima och ha ett högt förtroende för CSN. De kunder som inte vill göra rätt för sig hittar vi i effektiva proaktiva kontroller.

Under 2019 har vi genomfört en fördjupad bedömning av felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier i Sverige. Studien har genomförts inom ramen för delegationen för korrekta utbetalningar, som under åren 2016 till 2019 hade i uppdrag av regeringen att studera omfattningen av felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen. I genomsnitt uppskattades att 3,2 procent av utbetalade studiemedel för studier i Sverige var felaktigt. Av de felaktiga utbetalningarna uppskattades 93 procent vara orsakade av att den studerande lämnade felaktiga uppgifter vid ansökan eller inte meddelade ändrade förhållanden. Resterande 7 procent av de felaktiga utbetalningarna bedömdes vara orsakade av att CSN inte hämtat in obligatoriska uppgifter, gjort felaktiga bedömningar eller underlåtit att beakta uppgifter om ändrade förhållanden.

Under våren 2019 lanserade CSN kampanjen Palla skolan som på ett enkelt sätt

förklarar konsekvenser av skolk på gymnasiet. Kampanjen har också som utgångspunkt att peppa gymnasieelever till att gå i skolan. Studiehjälp är ofta den första ersättningen från välfärdssystemet som unga personer kommer i direktkontakt med. Kampanjen togs fram tillsammans med gymnasieelever, Skolverket, Försäkringskassan och Kronofogden.

### Återkraven av studiestöd ökade

Under 2019 fick fler studerande återkrav eller avräkning av felaktigt utbetalade studiestöd jämfört med föregående år. Återkrav och avräkning av studiestödet uppgick till 620 miljoner kronor, vilket var 42 miljoner kronor mer än föregående år. Återkrav och avräkning av studiemedel uppgick till 585 miljoner kronor och 28 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Inom studiestartsstödet krävdes 7 miljoner kronor tillbaka i form av återkrav och avräkning.

Återkraven och avräkning av studiemedel ökade med 33 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det förklaras av att fler personer fick återkrav på grund av för hög inkomst, vilket också var det vanligaste skälet till återkrav.

Återkrav av studiehjälp ökade med 5 miljoner kronor. Det berodde på att kundgruppen ökade under året. Andelen återkrav i förhållande till antalet studerande ökade inte. Återkrav av studiehjälp berodde främst på ogiltig frånvaro.

När det gäller studiestartsstöd återkrävdes och avräknades 3 miljoner kronor mer än föregående år. En förklaring till detta är att antalet studerande med studiestartsstöd ökat, vilket innebär att såväl utbetalningar som återkrav ökade.

Sammantaget återkrävdes eller avräknades 1,7 procent av allt studiestöd som betalades ut 2019. Tabell 50 sid 43. Av alla återkrav som vi beslutade under 2019 slutbetalades 79 procent under året. Återkrav som inte betalas tillbaka under samma år fortsätter CSN att driva in följande år.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män när det gäller återkrav och avräkning. Andelen återkrav och avräkning utgör en något högre andel av de totalt

utbetalade beloppen för män än för kvinnor. Skillnaden är relativt liten när det gäller studiemedel för studier i Sverige. För studier utomlands är emellertid skillnaden större – andelen återkrav och avräkning är dubbelt så hög bland män. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor.

Även för studiehjälp finns det skillnader mellan kvinnor och män när det gäller andelen belopp som återkrävs. Andelen återkrav är högre för män, vilket beror på att en högre andel män har mer ogiltig frånvaro.

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

### CSN polisanmälde fler 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.

Under 2019 polisanmälde CSN felaktiga utbetalningar av sammanlagt 34 miljoner kronor. Vi polisanmälde 714 personer för misstänkt bidragsbrott, vilket var fler än föregående år. Det berodde på att vi prioriterade arbetet med att utreda och polisanmäla misstänkta brott högt under året.

I 21 av de polisanmälda bidragsbrotten förekom förfalskade dokument. Flertalet förfalskningar förekom i ärenden rörande utlandsstudier. Tabell 51 sid 43. Utöver de polisanmälda bidragsbrotten har vi också polisanmält 21 urkundsförfalskningar.

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 2019 inkom 522 beslut från polis och åklagare till CSN. I 60 fall hade åtal väckts och i 8 fall hade strafföreläggande beslutats. I resterande 454 fall ledde inte anmälningarna till åtal.

Under 2019 har CSN tagit del av 64 domar i åtal rörande bidragsbrott eller

andra brott. I 52 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Män har sedan länge varit överrepresenterade i CSN:s polisanmälningar. Under 2018 avsåg exempelvis sju av tio polisanmälningar män, trots att bara fyra av tio personer med studiestöd är män. Under 2019 skedde dock en förändring, då endast fem av tio polisanmälningar avsåg män. En förklaring till detta är att det skedde en minskning av anmälningar som avser grova bidragsbrott. Män är oftast överrepresenterade i anmälningar som rör grova bidragsbrott.

### Kraftig minskning av misstänkt organiserade bidragsbrott

Under 2018 och 2019 har vi sett ett trendbrott när det gäller upptäckta misstänkta bidragsbrott mot studiestödssystemet. Det tidigare mönstret att studiemedel för studier utomlands är överrepresenterat i brottsstatistiken har brutits. År 2017 svarade studiemedel för studier utomlands för 10 procent av de misstänkta brotten och 70 procent av polisanmälningarna. År 2018 såg vi att misstankar rörande utlandsstudiemedel halverades och stod för 30 procent av polisanmälningarna. Under 2019 har trenden förstärkts ytterligare, 15 procent av anmälningarna avsåg utlandsstudiemedel. Även antalet organiserade upplägg, där flera personer är involverade, har minskat kraftigt de senaste två åren. År 2019 var tre upplägg organiserade, vilket kan jämföras med 18 upplägg 2018 och 34 upplägg 2017.

Vi ser flera anledningar till trendbrottet. En anledning är att CSN vidtagit åtgärder för att försvåra vissa brott. Vi bedömer att en annan förklaring är den regeländring som trädde i kraft för studier utomlands från och med den 1 juli 2018. Regeländringen innebar att man inte kan få ut lika höga belopp vid ett och samma tillfälle som man kunde tidigare. En tredje faktor kan också vara att kriminella nyckelpersoner som organiserat brottsliga upplägg mot studiestödet har utretts av polisen eller har lagförts, vilket minskar deras möjligheter att organisera nya bidragsbrott.



**Tabell 50**

**Upptäckt felaktig utbetalning återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön<sup>1</sup>, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Totalt belopp återkrav och avräkning</b>	<b>334</b>	<b>286</b>	<b>620</b>	<b>313</b>	<b>265</b>	<b>578</b>	<b>288</b>	<b>247</b>	<b>534</b>
studiemedel för studier i Sverige	309	248	556	288	227	515	264	208	472
studiemedel för studier utomlands	12	17	29	15	22	37	16	26	41
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	10	18	28	8	14	23	8	13	21
studiestartsstöd	3	4	7	2,1	2,0	4,0	0,2	0,1	0,3
<b>Andel återkrav och avräkningar av utbetalt belopp</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>	<b>1,9</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>1,7</b>
studiemedel för studier i Sverige	1,7	2,0	1,8	1,8	2,1	1,9	1,7	2,0	1,8
studiemedel för studier utomlands	0,8	1,5	1,1	1,0	2,0	1,4	1,0	2,3	1,5
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,8	0,6	0,4	0,7	0,6	0,5	0,7	0,6
studiestartsstöd	1,9	2,9	2,3	1,5	2,0	1,7	1,1	1,2	1,2

<sup>1</sup> Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

**Tabell 51**

**Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Antal polisanmälningar<sup>1</sup></b>	<b>337</b>	<b>398</b>	<b>735</b>	<b>159</b>	<b>417</b>	<b>576</b>	<b>77</b>	<b>272</b>	<b>349</b>
bidragsbrott	330	384	714	153	378	531	66	218	284
urkundsförfalskning	7	14	21	6	39	45	11	54	65
<b>Belopp</b>	<b>15,0</b>	<b>17,7</b>	<b>35,0</b>	<b>10,6</b>	<b>26,0</b>	<b>36,7</b>	<b>5,9</b>	<b>22,9</b>	<b>28,9</b>
fara <sup>2</sup>	0,4	0,5	0,9	0,5	2,2	2,7	0,5	3,1	3,5
utbetalt	14,6	17,2	34,1	10,2	23,8	34,0	5,5	19,9	25,3

<sup>1</sup> Uppgifter om polisanmälningar avviker något från tidigare årsredovisningar. I tidigare årsredovisningar har bidragsbrott och urkundsförfalskningar summerats under benämningen "bidragsbrott". De särredovisas från och med 2018.

<sup>2</sup> Med fara menas att beloppet har stått under risk att betalas ut felaktigt men att utbetalningen har kunnat förhindras.

# 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. Beroende på när en studerande tagit lån för studier kan återbetalningsvillkoren skilja sig åt. Annuitetslån är den enda av de tre lånetyperna där vi betalar ut nya lån. Varken för lånetypen studielån eller studiemedel tillkommer nya skulder. 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 2019. Återbetalningsgraden ökade, såväl för samtliga låntagare som för låntagare bosatta i utlandet. Kunderna är nöjda med vår service men det finns utrymme för förbättringar. Kvaliteten i ärendehantering är hög.

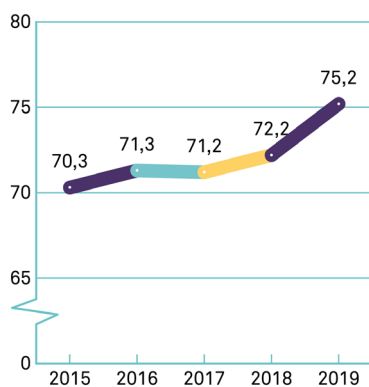
## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2019 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 skapa bättre förutsättningar för att få betalt på lång sikt.

Inbetalt belopp av debiterat årsbelopp för bosatt utomlands<sup>1</sup>, procent, 2015-2019



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

Våra insatser beskrivs närmare under rubrikerna ”Kretsloppsarbete” samt ”Förstärkt rättsligt arbete utomlands” i detta avsnitt. Kommunikationsinsatser beskrivs också i avsnittet Information och service under rubriken ”Nya sätt att kommunicera om återbetalning”.

## Utveckling av återbetalningsgraden

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 inbetalningar av obetalda årsbelopp för tidigare betalningsår, förtida inbetalningar eller inbetalningar på uppsagda lån. Autogirodragningen i slutet av 2018 försenades och genomfördes först i början av 2019. I analyserna av våra resultat för 2019 redovisas återbetalningsgrad efter justering av den försenade inbetalningen.

För betalningsåret 2019 var det debiterade årsbeloppet för samtliga låntagare 12 336 miljoner kronor. Av detta betalades 11 358 miljoner kronor, vilket motsvarar 92,1 procent av det debiterade beloppet. Återbetalningsgraden ökade med 0,4 procentenheter jämfört med 2018, med hänsyn tagen till den försenade autogirodragningen i januari 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. Tabell 52 sid 50.

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 2,6 procentenheter under 2019, till 75,2 procent. Förbättringen i återbetalningsgraden motsvarar inbetalningar om 16,8 miljoner kronor.

Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män. Återbetalningsgraden för 2019 var 93,3 procent för kvinnor medan män betalade in 90,3 procent. Skillnaden mellan könen var större för låntagare som bor utomlands än de som är bosatta i Sverige.

Några faktorer som är särskilt viktiga för hur stor andel av det debiterade beloppet som betalas in till CSN 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 dessutom mellan olika länder.

Ett årsbelopp kan betalas under totalt fyra år och det kommer därför in ytterligare inbetalningar de tre åren efter betalningsårets slut. Årsbeloppet för 2016 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått. CSN debiterade 12 170 miljoner kronor och fick in 11 645 miljoner kronor. Låntagare bosatta i Sverige har betalat in 97,3 procent och låntagare bosatt utomlands har betalat in motsvarande 82 procent av årsbeloppet för 2016. Totalt betalades 95,7 procent in, en andel som ökat med 0,2 procentenheter jämfört med årsbeloppet för 2015. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det aktuellt debiterade beloppet efter betalningsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Låntagare bosatta utomlands har, för årsbeloppet 2016, betalat in 10,7 procentenheter av det debiterade beloppet efter betalningsåret, vilket är mer än dubbelt så mycket jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Det är stora summor som kommer in till CSN även efter det ursprungliga betalningsåret. För betalningsår 2016 betalade utomlands bosatta låntagare in ytterligare 57,9 miljoner kronor under de tre följande åren. Tabell 52 sid 50.

De totala inbetalda beloppen, för samtliga låntagare, oavsett betalningsår, under 2019 var 13 591 miljoner kronor, vilket var en ökning med 574 miljoner kronor jämfört med 2018. Ökningen berodde delvis på den försenade autogiroinbetalningen 2018 som omfattade 184 miljoner. För lånetypen annuitetslån ökade inbetalningarna 2019. För lånetyperna studiemedel och studielån minskade inbetalningarna eftersom antalet lån och låntagare blev färre. Tabell 53 sid 51.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2019 till 880 miljoner kronor. Förtida inbetalningar ökade för lånetyperna annuitetslån och studielån men minskade för studiemedel. Ökningen jämfört med föregående år var 31 miljoner kronor. Förtida inbetalningar görs ofta i syfte att slutbetala skulden och är vanligast för låntagare med lån i flera olika lånetyper.

### Fler låntagare och ökad lånefordran

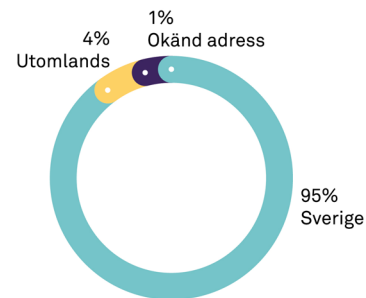
Den 31 december 2019 var det 1 605 000 låntagare som hade en skuld till CSN, varav 1 500 hade lån uppsagda till omedelbar betalning. Antalet låntagare ökade jämfört med 2018. Av låntagarna var 58 procent kvinnor. Kön fördelningen har varit i stort sett oförändrad under lång tid. Tabell 54 sid 51.

Antalet låntagare med annuitetslån ökade, medan antalet låntagare med studielån och studiemedel minskade. Minskningen berodde på att det inte längre betalas ut några lån för lånetyperna studielån och studiemedel och att lån slutbetalas eller avskrivs. Tabell 55 sid 52.

Huvuddelen av låntagarna, 95 procent, bor i Sverige. Av låntagarna bor 4 procent, motsvarande 66 800 låntagare, utomlands. Majoriteten som bor utomlands är kvinnor, 56 procent, och 44 procent är män. Flest låntagare är bosatta i Storbritannien, som tillsammans med USA och Norge, är de vanligaste bosättningsländerna. Under 2019 saknade vi känd adress till 1 procent av låntagarna, vilket var samma andel som 2018. Vi bedömer att många av de 19 100 låntagare vi saknar känd adress till också är bosatta utomlands. Män är överrepresen-

terade bland låntagare utan känd adress. Under 2019 utgjorde män 65 procent av låntagarna utan känd adress, trots att de endast utgjorde 42 procent av samtliga låntagare. Tabell 56 sid 52.

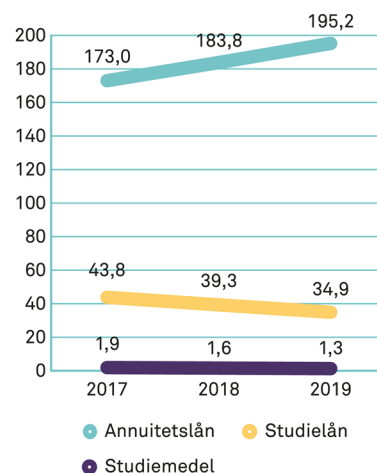
### Låntagarnas bosättning, procent, 31 december 2019



1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp

Under 2019 ökade den totala utestående fordran för lån till 231,8 miljarder kronor. Låntagare som bor i Sverige hade en fordran som 2019 uppgick till 214,5 miljarder kronor medan fordran för låntagare bosatta utomlands var 14,8 miljarder kronor. Skulden för låntagare utan känd adress uppgick till 2,1 miljarder kronor.

### Utestående fordran<sup>1,2,3</sup>, fördelat på lånetyp, miljarder kronor, 2017-2019



1 För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

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

3 Per den 31 december respektive år.





De låntagare som har annuitetslån blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Den 1 januari 2019 var det 1 362 900 låntagare som var återbetalningsskyldiga, vilket var en ökning med 23 700 jämfört med 2018. Tabell 54 sid 51.

Under 2019 slutbetalades lån för 80 100 låntagare, vilket är en ökning med 14 800 jämfört med 2018. Flest lån slutbetalades inom låntypen annuitetslån. I antalet slutbetalda lån ingår både lån som slutbetalas enligt ordinarie återbetalningsplan och lån som slutbetalas i förtid. Tabell 54 sid 51.

CSN administrerar också ett antal äldre studielån som under 2019 omfattade 325 låntagare. Fordran för dessa låntyper uppgick under året till 6,7 miljoner kronor. Det är en minskning med 435 000 kronor jämfört med 2018.

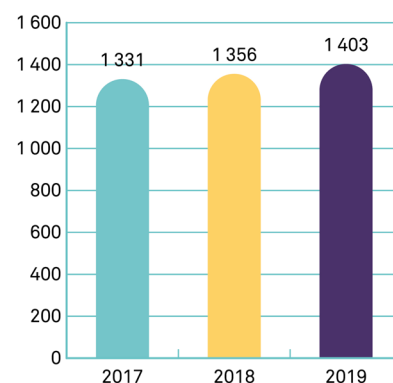
### Fler fick nedsättning

Det årsbelopp som en låntagare får besked om i januari kan ändras under året till följd av trygghetsreglerna som ger möjlighet till nedsättning och avskrivning. 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. Av låntagarna som fick nedsättning under 2019 var 61 procent kvinnor, vilket var samma andel som 2018.

Under 2019 var det 164 200 låntagare som fick nedsättning, vilket är en ökning med 2 300 låntagare jämfört med 2018. Ökningen beror på att fler låntagare får nedsättning på grund av studier respektive synnerliga skäl. Det totala

beloppet som sattes ned under året var 1 403 miljoner kronor. Det är en ökning med 47,1 miljoner kronor sedan 2018. Större delen av dem som fått nedsättning har låntypen annuitetslån.

**Nedsättning av lån, miljoner kronor, 2017-2019**



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 2019 var det 36 500 låntagare som fick lån avskrivna vilket var en minskning med 900 låntagare jämfört med 2018. Minskningen i antal låntagare förklaras främst av att färre fick avskrivning på grund av ålder. Det var fler kvinnor än män som fick avskrivning under året. Skillnaden avser främst avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier, vilket förklaras av att fler studerande är kvinnor. Även antalet låntagare som fick avskrivning på grund av synnerliga skäl minskade 2019 jämfört med 2018. Omfattningen av avskrivningar på grund av synnerliga skäl minskade bland annat på grund av en justering som gjorts av garantivån för sjukersättning.

Det avskrivna beloppet uppgick 2019 till 717,7 miljoner kronor, vilket är en minskning med 17,4 miljoner kronor. Resultatet har främst påverkats av minskade avskrivningar på grund synnerliga skäl och ökade avskrivningar på grund av ålder för lånetypen studielån. Tabell 57 sid 52.

## Kretsloppsarbete

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

## 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. Under 2019 har vi förstärkt medarbetarnas förmåga att föra goda samtal med våra kunder. Enligt kundundersökningen är åtta av tio låntagare nöjda med vårt bemötande.

Låntagare, som enligt plan skulle börja betala på sitt annuitetslån under 2019, fick under föregående år förberedande information om återbetalning. Vi har sett goda

resultat, då låntagare som började betala på sina lån under 2019 hade en lägre andel påminnelseavgifter jämfört med dem som började betala tillbaka sina lån föregående år. Vi fortsätter därför ge förberedande information om återbetalning till kommande återbetalare.

Vissa kunder förväntar sig att CSN ska höra av sig när betalningar inte kommer in i tid. Vi har fortsatt att skicka SMS till ett urval av kundgrupper vars autogirodragning misslyckats. Låntagare som mottagit SMS har fått färre påminnelseavgifter genom att antingen betala eller nyttja trygghetsregler.

Under året har vi genomfört försök med ett riktat utskick via e-brev till låntagare bosatta i Storbritannien och Finland som inte betalar enligt plan. Utskicket innehöll en film som uppmuntrar kunden att kontakta CSN. Gensvaret på utskicket var begränsat, men de kunder som kontaktade oss ville verkligen ha vår hjälp. Vi bedömer att det finns goda chanser att kunder börjar betala även utan att kontakta oss.

## Kontaktuppgifter

När CSN har korrekta kontaktuppgifter kan vi nå fram med information till kunderna, så att de får rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning. Under 2019 hittade vi adresser till 2 500 låntagare utan tidigare känd adress. Av dessa fick 1 600 en avisering, vilket resulterade i att 720 låntagare betalade in totalt 9,5 miljoner kronor för betalningsåret 2019. Vi identifierade giltiga adresser till färre låntagare jämfört med 2018, vilket påverkade det inbetalda beloppet. Vårt förändrade arbetssätt innebär dock att vi hittar nya adresser i en högre andel av ärendena vi arbetar med.

Under året meddelade 2 200 låntagare utan känd adress själva nya kontaktuppgifter till CSN, vilket resulterade i inbetalningar av sammanlagt 8,3 miljoner kronor. CSN hade under året nya kontakter om samverkan med andra länder för att hitta låntagare som bor utomlands och inte betalar på sina lån. Arbetet medförde inga konkreta utbyten av kontaktuppgifter under året.

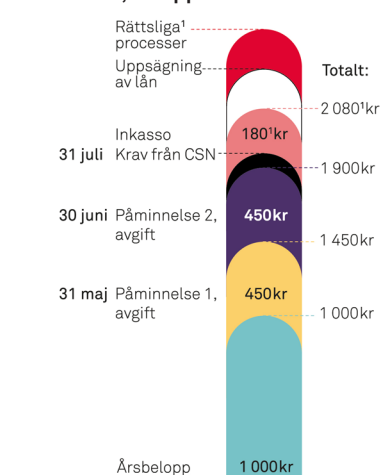
CSN fortsatte under 2019 att utreda

om de låntagare som har 0 kronor i beskattningsbar inkomst i Sverige har inkomster i andra länder, vilket i så fall skulle innebära att de är skyldiga att betala ett årsbelopp på sitt studielån. Under året initierades 3 000 bosättningsutredningar, som resulterat i att 418 låntagare fick ett nytt årsbelopp. Det debiterade årsbeloppet uppgick till 3,7 miljoner kronor och av detta belopp betalades 3,2 miljoner kronor in under året. Även före betalningsåret utreds låntagarnas bosättning. Bland annat inhämtas uppgifter från Skatteverket som visar om de låntagare som utreds har haft inkomster i Danmark. Denna grupp låntagare debiterades 11,3 miljoner kronor i årsbelopp för betalningsåret 2019, varav 9,7 miljoner kronor betalades in under året.

## Förstärkt rättsligt arbete utomlands

I de fall CSN inte får betalt från låntagare bosatta utomlands vidtas åtgärder, exempelvis i form av påminnelser, krav och överlämnande till inkasso. Förfarandet innebär ökade kostnader för låntagaren.

### Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2019



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 2019 skickade

vi 11 200 ärenden till ett värde av 508 miljoner kronor. Inkassokraven resulterade i inbetalningar av 34,9 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 betalar. Under 2019 prioriterade vi detta arbete genom fortsatt resursförstärkning för arbetet med rättsliga processer i utlandet. Vi inledde 1 006 utredningar om uppsägning av lån under 2019. I dessa utredningar tas personlig kontakt med låntagarna där vi arbetar för att upprätta betalningsöverenskommelser. Utredningsarbetet resulterade i att 29,8 miljoner kronor betalades in under året, vilket var en ökning med 6,9 miljoner kronor jämfört med 2018. Vi sade upp 686 lån under året. Vid utgången av 2019 var totalt 1 800 lån uppsagda med en total fordran på 605,6 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2019 var 16,7 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 10,6 miljoner kronor under 2018. Tabell 53 sid 51.

### Rättsliga ärenden i utlandet

Uppsayda 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 utmättningsbara tillgångar. Under året avkunnades 156 domar. I alla prövningar utom två var utfallet till CSN:s fördel. Vi har begärt omprövning av de två avvikande domarna.

CSN hade rättsliga ärenden i 18 länder under 2019. De flesta ärendena gällde USA, Storbritannien, Norge, Danmark, Australien, Tyskland och Finland, vilket också är de länder där vi har flest låntagare. I USA driver vi ärenden i domstol med advokatstöd medan rättsliga processer i övriga länder drivs av vårt anlitate inkassoföretag.

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 enligt amerikansk rätt. Vi har fått domar från fler delstater. 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 4,5 procentenheter från 58,5 procent 2018 till 63,0 procent 2019.

Ett av de länder där vi arbetat längst med rättsliga åtgärder är Storbritannien, där vi driver många processer. De 76 domar vi fått i våra 241 öppna ärenden har följt CSN:s linje. Vi har beslutat om utmätning i ett stort antal ärenden.

I Norge använder CSN ett förenklat förfarande med att utmäta årsbelopp och återkrav via Norges motsvarighet till Kronofogden, Namsmannen. Överlämnandet av krav fortsatte under 2019. Vid utgången av 2019 hade vi 96 öppna rättsliga ärenden i Norge som gäller uppsagda lån. Vi har hittills fått 29 domar i de öppna ärendena.

Sedan 2016 har CSN, i ett fåtal ärenden, ansökt om stämning för att få fordran fastställd i svensk domstol. Därefter prövar vi om det är gångbart att använda dessa domar i rättsliga avgöranden utomlands. Vi ser att denna metod kan vara lämplig under vissa förutsättningar.

### Tillgångar i Sverige för utomlandsbosatta låntagare

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter i Sverige fortsatte under 2019. Ett informationsutbyte med Lantmäteriet har resulterat i att ytterligare 69 ärenden överlämnades till Kronofogden. Processerna tar tid men har lett till att 1,3 miljoner kronor betalades in under 2019 för överlämnade krav. CSN fortsatte även att begära utmätning av kapitaltillgångar i Sverige via Kronofogden för personer bosatta utomlands. Vi skickade 85 ärenden vidare till Kronofogden. Kraven omfattade 2,4 miljoner kronor och resulterade i att 0,7 miljoner kronor betalades in under året.

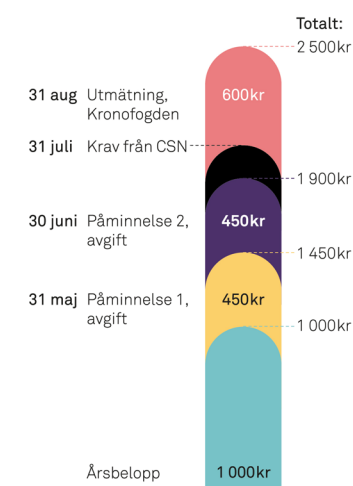
### Standardiserat arbetssätt

Försöksverksamheten kring tjänstedesign har fortsatt sedan 2018. Inom vår kravhantering utomlands testar vi ny kommunikation och etablerar ett tydligt standardiserat arbetssätt. Effekterna av förändringarna ska utvärderas under 2020.

### 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.

### Kravprocessen för låntagare bosatta i Sverige, belopp 2019



Den 31 december 2019 hade 78 700 återbetalningsskyldiga låntagare en studieskuld hos Kronofogden, vilket utgjorde 5,8 procent av alla återbetalningsskyldiga. Män var överrepresenterade. Det var 2 200 färre låntagare som hade en skuld hos Kronofogden 2019 jämfört med föregående år.

Vid utgången av 2019 var det 13 200 personer som hade en skuld för återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarade 21,5 procent av det totala antalet personer med återkrav. Jämfört med utgången av 2018 är det en ökning med 0,3 procentenheter eller 350 personer. Det var fler kvinnor än män som hade återkrav hos



Kronofogden vid utgången av 2019. Tabell 58 sid 53.

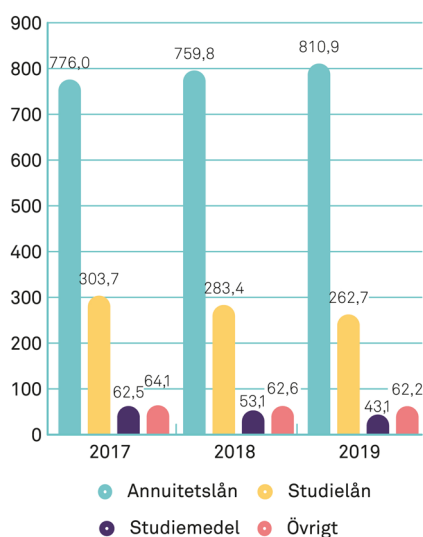
Under 2019 fortsatte CSN det förebyggande arbetet tillsammans med Kronofogden för att underlätta för personer som har svårt att betala sitt lån eller återkrav. Som ett led i arbetet fortsatte CSN under delar av året att ringa studerande i åldern 18–20 år som riskerade att få sitt återkrav av studiehjälp överlämnat till Kronofogden. Vi kontaktade också unga låntagare som hade fått ett återkrav 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 2019 beslut i 5 600 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingick. Det var 800 fler beslut jämfört med 2018. Vid utgången av 2019 var det 11 800 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av låneskuld. Jämfört med den sista december 2016, det år som den nya skuldsaneringslagen infördes, var det en ökning med 5 200 personer. Den totala fordran för de lån som omfattades av skuldsaneringsbeslut uppgick vid utgången av 2019 till 423,8 miljoner kronor, vilket var en ökning med 90,0 miljoner kronor jämfört med tidigare år.

## Fler slutbetalda återkravsskulder

Antalet personer med en återkravsskuld uppgick den 31 december 2019 till 61 200 personer. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 82 500. Omfattningen av återkravsskulder minskade under året. Tabell 59 sid 53.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2019 till 1 179,7 miljoner kronor. Det var en minskning med 15,3 miljoner kronor jämfört med 2018. Utöver betalningar påverkas fordrans storlek av antalet nya återkravsbeslut samt hur stora belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 3 700 fler 2019 än under motsvarande period året innan, vilket berodde på att det var fler studerande.

**Utestående återkravsfordran<sup>1,2,3</sup>, fördelat på lånetyp, miljoner kronor, 2017-2019**



1 Per den 31 december. Beloppen inkluderar administrativa avgifter.

2 I övrigt ingår återkrav av studiehjälp och Rg-bidrag.

3 Ett antal återkrav för studiehjälp redovisas som återkrav för studielån och studiemedel.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2019 var totalt 530,5 miljoner kronor, vilket var en ökning med 39,8 miljoner kronor jämfört med 2018. Ökningen förklarades främst av att fler personer hade fått återkrav på grund av för hög inkomst under studietiden, vilket är den återkravsorsak som har de högsta genomsnittliga återkravsbeloppen.

Under 2019 slutbetalades 71 100 återkrav, vilket var 3 600 fler än 2018. Antalet personer som slutbetalade sina återkrav var, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. De flesta låntagare betalar återkrav under samma år som de får beslutet om återkrav. Under 2019 betalade kunderna tillbaka 79,1 procent av de belopp som återkrävdes under året. Återkrav som inte betalas tillbaka under samma år fortsätter CSN att driva in följande år. Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2019 var det 8 100 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Tabell 59 sid 53.

Läs mer om beslut om återkrav i avsnittet Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar.

## CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att åtta av tio låntagare var nöjda med vår service 2019, vilket är på samma nivå som föregående år.

## Service via telefon och e-brev

Under 2019 var 77 procent av låntagarna nöjda med vår telefonservice. Kvinnor var mer nöjda än män. Inom området var låntagarna mest nöjda med medarbetarnas kunskap om det kunden frågade om, vilket också var det område som förbättrades mest sedan 2018. Tabell 60 sid 53.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon 2019 var 4 minuter och 32 sekunder vilket var sex minuter kortare än 2018. Kortare väntetid i telefon innebär att fler kunder väntar tills deras samtal besvaras. Under året 2019 besvarade vi 91 procent av låntagarnas samtal, att jämföra med 78 procent 2018. Tabell 61 sid 54.

Låntagarna var nöjda med vår e-postservice under 2019. Andelen nöjda kunder ökade från 58 procent 2018 till 75 procent år 2019. Även inom detta område var kunderna mest nöjda med medarbetarnas kunskap om det kunden frågade om. Tabell 60 sid 53.

Andelen kunder som fick svar på sitt e-brev inom 3 arbetsdagar var 83 procent 2019. Det var en nedgång med 5 procentenheter sedan föregående år. Tidigare analyser visar att längre väntetider i telefon ger onödigt efterfrågan via e-post. Vi har prioriterat att möta kundens behov av service via telefon. Tabell 61 sid 54.

## Handläggning

År 2019 var 80 procent av låntagarna nöjda med handläggningen, vilket var en ökning med 16 procentenheter från föregående år. Kvinnor var mer nöjda än män. Inom handläggningen var kunderna mest nöjda med att de kunde förstå CSN:s svar och beslut. Tabell 60 sid 53.



Kvaliteten inom handläggningen var hög under året. Vår kvalitetsuppföljning visar att 99 procent av besluten var korrekta. Felaktiga bedömningar var den vanligaste orsaken till fel. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. Även själva kvalitetsuppföljningen skapar ett lärande genom att handläggare gemen-

samt reflekterar och ger varandra återkoppling. Tabell 62 sid 54.

Andelen avskrivningsärenden som beslutades inom två veckor var 80 procent, vilket var en förbättring jämfört med 2018. Även den genomsnittliga handläggningstiden förbättrades. Under 2019 beslutades 88 procent av nedsättningsärendena inom två veckor, vilket var på en likvärdig nivå som 2018. Den genomsnittliga handlägg-

ningstiden var densamma 2019 som 2018. Tabell 63 sid 54 och tabell 64 sid 54.

Under 2019 har vi fortsatt att bredda och fördjupa medarbetarnas kompetens, för att medarbetarna i större omfattning ska kunna hjälpa kunden med hela hans ärende. Under den tid som kompetensutvecklingen pågick påverkades främst våra svarstider för e-brev negativt, vilket återspeglas i resultatet för året.

**Tabell 52**

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

		2019	2018 <sup>1</sup>	2017	2016	2015
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	92,1	90,2	91,7	91,6	91,5
	Bosatt i Sverige	94,0	92,2	93,8	93,8	93,6
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning <sup>2</sup>	63,5	61,3	60,6	60,4	60,0
	bosatta utomlands	75,2	72,2	71,2	71,3	70,3
	okänd bosättning	3,8	3,6	4,5	4,7	4,5
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		94,2	94,0	93,9	93,8
	Bosatt i Sverige		96,0	95,9	95,8	95,8
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning <sup>2</sup>		67,2	65,7	65,2	64,9
	bosatta utomlands		78,6	76,7	76,2	75,4
	okänd bosättning		6,4	7,1	7,9	7,0
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			94,9	94,7	94,6
	Bosatt i Sverige			96,6	96,5	96,5
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning <sup>2</sup>			69,1	68,0	67,4
	bosatta utomlands			79,9	78,7	77,6
	bosättning			10,3	11,3	10,2
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				95,7	95,5
	Bosatt i Sverige				97,3	97,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning <sup>2</sup>				71,6	70,4
	bosatta utomlands				82,0	80,4
	okänd bosättning				15,3	13,8

<sup>1</sup> Autogirodragning för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Det påverkar andelarna som redovisas i tabellen för betalningsåret men inte betalningsåret +1. 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.

<sup>2</sup> 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 53**

**Inbetalt belopp<sup>1</sup> fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor**

	2019	2018	2017
Annuitetslån	9 207,5	8 438,2	8 119,0
varav uppsagt annuitetslån	6,7	4,4	2,9
Studielån	4 151,2	4 306,9	4 810,8
varav uppsagt studielån	10,0	6,2	6,2
Studiemedel	224,8	266,5	335,7
varav uppsagt studiemedel	0,06	0,03	0,07
Äldre lån <sup>2</sup>	0,04	0,1	0,1
Skuldsanering <sup>3</sup>	7,5	5,7	3,4
<b>Totalt</b>	<b>13 591,1</b>	<b>13 017,4</b>	<b>13 269,0</b>

1 Per den 31 december respektive år. Beloppen inkluderar ränta, administrativa avgifter, förtida inbetalningar samt inbetalningar som avser obetalda årsbelopp och avgifter från tidigare avgiftsår.

2 Lån för eftergymnasiala studier beviljade före 1965 och lån för gymnasiestudier som beviljades fram till 1973.

3 Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

**Tabell 54**

**Låntagare<sup>1,2</sup> fördelat på kön, antal**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare (netto)	938 694	666 346	1 605 040	926 229	647 856	1 574 085	909 653	633 803	1 543 456
Återbetalnings-skyldiga låntagare <sup>3</sup>	802 325	560 552	1 362 877	790 306	548 876	1 339 182	782 750	540 052	1 322 802
Låntagare med slutreglerade lån	48 393	31 707	80 100	38 994	26 303	65 297	44 978	29 943	74 921
Låntagare med saknad adress	6 663	12 422	19 085	6 119	11 506	17 625	5 954	11 220	17 174

1 Per den 31 december respektive år.

2 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.

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

**Tabell 55**

**Låntagare<sup>1</sup> fördelat på lånetyp<sup>2</sup> och kön, antal**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	29 289	18 130	47 419	35 336	20 518	55 854	41 178	23 049	64 227
Studielån	163 083	103 213	266 296	184 649	117 000	301 649	200 013	127 276	327 289
Annuitetslån	784 780	567 629	1 352 409	752 056	536 801	1 288 857	719 787	513 140	1 232 927

1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp.

2 En låntagare kan ha flera lånetyper.

**Tabell 56**

**Låntagares<sup>1</sup> bosättning fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	894 721	624 387	1 519 108	883 065	606 813	1 489 878	867 013	593 264	1 460 277
Andel Sverige	95	94	95	95	94	95	95	94	95
Utomlands	37 310	29 537	66 847	37 045	29 537	66 582	36 386	29 319	66 005
Andel utomlands	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Okänd adress	6 663	12 422	19 085	6 119	11 506	17 625	5 954	11 220	17 174
Andel okänd adress	1	2	1	1	2	1	1	2	1

1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp.

**Tabell 57**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer <sup>1</sup>	20 872	15 584	36 456	21 352	16 027	37 379	23 760	17 618	41 378
Totalt avskrivna belopp <sup>2</sup>			717,7			735,2			737,5

1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp.

2 Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

**Tabell 58**

**Krav hos Kronofogden fördelat på kön, antal**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld <sup>1,2</sup>	39 532	39 154	78 686	40 752	40 157	80 909	43 004	42 216	85 220
Personer med återkravsskuld	7 085	6 073	13 158	7 116	5 955	13 071	7 807	6 439	14 246

1 Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp.

2 Aktuell könstillhörighet visas. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.

**Tabell 59**

**Återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personer med återkravsskuld	29 973	31 257	61 230	30 271	31 323	61 594	30 551	31 362	61 913
Återkravsskulder	41 683	40 822	82 505	41 992	40 990	82 982	42 501	41 094	83 595
Slutbetalda återkravsskulder	40 783	30 314	71 097	39 239	28 255	67 494	37 184	26 935	64 119
Personer med betalningsplan	4 346	3 796	8 142	3 935	3 462	7 397	3 750	3 175	6 925
Andel slutbetalda återkravsskulder av årets beslutade återkravsskulder <sup>1</sup>	80,9	76,7	79,1			79,7			79,5

1 Könsfördelning saknas för tidigare år.

**Tabell 60**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	84	68	80	65	62	64	63	58	60
Telefonservice i sin helhet	79	71	77	59	71	63	69	48	56
E-postservice i sin helhet	82	58	75	59	56	58	34	59	47



Tabell 61

Service via telefon och e-brev, återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid, antal och andel i procent

	2019	2018	2017
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	252 989	313 667	319 223
Antal besvarade telefonsamtal	230 299	244 929	275 925
Andel besvarade telefonsamtal	91	78	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	4 min. 32 sek.	10 min. 30 sek.	5 min. 48 sek.
Inkomna e-brev <sup>1</sup>	58 780	66 263	65 480
Besvarade e-brev <sup>1</sup>	59 231	66 367	65 243
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar <sup>2</sup>	83	88	90
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar <sup>1</sup>	3	2	2

1 Nya uppgifter har tagits fram för alla år. Alla huvudköer inom återbetalningsområdet ingår.

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 62

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

	2019	2018	2017
Återbetalning och återkrav	99	99	99

Tabell 63

Ärenden som beslutats inom två veckor, återbetalning, fördelat på kön och ärendeslag, andel i procent

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Avskrivning	80	81	80	74	76	75	82	82	82
Nedsättning	88	88	88	89	89	89	94	94	94

Tabell 64

Genomsnittlig handläggningstid, återbetalning, fördelat på kön och ärendeslag, antal dagar

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Avskrivning	8	7	7	9	8	9	7	7	7
Nedsättning	8	8	8	8	8	8	6	6	6

# Hemustrustningslån

Hemustrustningslån 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 sammanbor beviljas ett gemensamt hemustrustningslån och har solidariskt betalningsansvar för återbetalningen. Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med återbetalningen för ett kalenderår i taget. Det är också möjligt att få hela eller halva låneskulden efterskönt om låntagaren saknar betalningsförmåga på längre sikt.

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemustrustningslån är gott. Insatser för att öka återbetalningen både på kort och på lång sikt har genomförts. Antalet lån som återbetalas ökar och vi ser att vår kravhantering fortsätter att generera många inbetalningar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2019 ska myndigheten särskilt redovisa vilka insatser myndigheten vidtagit för att öka antalet återbetalare av lån.

## Insatser för att öka återbetalningen

De informationsfilmer om hemustrustningslån som togs fram 2018 och finns på vår webbplats har under året använts i syfte att sprida kunskap om hemustrustningslån 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 hemustrustningslån. Filmerna finns på flera olika språk.

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. Under 2019 har våra medarbetare fått utbildning i goda samtal för att ytterligare stärka deras förmåga. Enligt kundundersökningen var nio av tio kunder nöjda med vårt bemötande under 2019. Män var något mer nöjda med bemötandet än kvinnor.

Under året har arbetsstättet kring kontaktuppgifter utvecklats vidare och vi genomför bland annat åtgärder snarast möjligt när brev kommer i retur till myndigheten. Vi ringer då upp låntagarna för att kunna reda ut varför brev kommer i retur och säkerställa att vi har korrekta kontaktuppgifter till låntagarna. Antalet lån där CSN saknar adress till en eller båda låntagarna var 4 100 under 2019. Det motsvarar 6 procent av hemustrustningslånen. För att underlätta för våra återbetalningskunder att betala tillbaka sitt hemustrustningslån har vi under 2019 vid behov börjat skicka inbetalningsuppgifter via SMS.

## Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2019 var det 85 000 låntagare som hade en skuld till CSN. Det var en minskning med 8 000 låntagare jämfört med 2018. Den utestående fordran upp-

gick 2019 till 1,3 miljarder kronor. Av detta belopp bedöms 0,9 miljarder kronor vara osäkra fordringar.<sup>6</sup> Den totala fordran minskade med 0,2 miljarder kronor jämfört med 2018, vilket främst berodde på att inbetalningarna översteg utbetalningarna för 2019.

## Färre ansökte om hemustrustningslån

CSN betalade under 2019 ut 75,4 miljoner kronor i hemustrustningslån till 5 200 låntagare. Utbetalda lån minskade med 63,4 miljoner kronor och antalet låntagare som fick lånet utbetalt minskade med 5 000 jämfört med 2018.

Under 2019 beräknas 24 900 personer ha bosatt sig i landets kommuner inom ramen för flyktingmottagandet och har därmed fått möjlighet att söka hemustrustningslån. Det var en minskning med 43 procent jämfört med 2018.

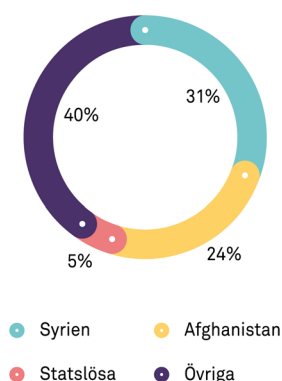
Det minskade antalet mottagna flyktingar i Sverige innebar också att färre personer ansökte om och beviljades lån under året. CSN fick in 5 300 ansökningar om hemustrustningslån. Det var en minskning med 4 400 ansökningar jämfört med 2018, vilket motsvarade en minskning med 45 procent. Tabell 65 sid 58.

Under 2019 hanterade vi hemustrustningslån till medborgare från 58 olika länder. Av dem kommer 31 procent från

<sup>6</sup> För mer information om värderingsprinciper och resultat se avsnitt Redovisningsprinciper.

Syrien och 24 procent från Afghanistan. Andelen statslösa motsvarar 5 procent.

#### Låntagares nationalitet, hemutrustningslån, andel i procent



En majoritet av låntagarna ansökte om hemutrustningslån för en omöblerad bostad. Tabell 66 sid 58.

Det var fler män än kvinnor som ansökte om och beviljades 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 beviljades hemutrustningslån fortsatte dock att öka jämfört med tidigare år. Tabell 67 sid 58.

#### Ökade inbetalningar

Låntagaren ska börja återbetala sitt hemutrustningslån två år efter utbetalningen, men lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen. Räntan var 1,74 procent för 2019. Inbetald ränta under året är avdragsgill i självdeklarationen. 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 kr. Det finns de som har skulder över 50 000 kr 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 68 sid 58.

Antalet lån uppgick 2019 till 64 300, vilket var en minskning med 5 900 lån jämfört med 2018. Det berodde på att

färre personer ansökte om och beviljades hemutrustningslån under året jämfört med tidigare, eftersom antalet mottagna flyktingar minskade. Antalet lån som ännu inte hade förfallit till betalning var 10 800 den 31 december 2019.

Det inbetalda beloppet för 2019 var 222 miljoner kronor, vilket var en ökning med 2 procent jämfört med 2018. Ökningen berodde främst på att fler hemutrustningslån nu förfallit till betalning, vilket orsakats av det ökade flyktingmottagandet tidigare år. Under 2019 slutbetalades totalt 9 300 hemutrustningslån, vilket var en ökning jämfört med 2018. Tabell 69 sid 59.

Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med betalningen. Under 2019 beviljade CSN anstånd för 9 900 lån, vilket motsvarade 15 procent av det totala antalet hemutrustningslån. Det var en minskning jämfört med 2018.

Arbete och inkomster är avgörande för om en låntagare ska kunna betala tillbaka sitt lån. Trots att många låntagare har rätt till anstånd, väljer de ändå att betala en mindre summa.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall myndigheten bedömer att en låntagare på längre sikt inte kan betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Det omfattar ofta äldre låntagare som saknar inkomst. Mer än hälften av låntagarna som fick lån efterskänkta under 2019 var i åldern 50–79 år och saknade inkomst. Övriga låntagare fick i huvudsak lånet efterskänkt med hänsyn till sjukdom, funktionsnedsättning och dödsfall. Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Det var ingen skillnad mellan män och kvinnor som har fått efterskänkning under 2019. Tabell 70 och tabell 71 sid 62.

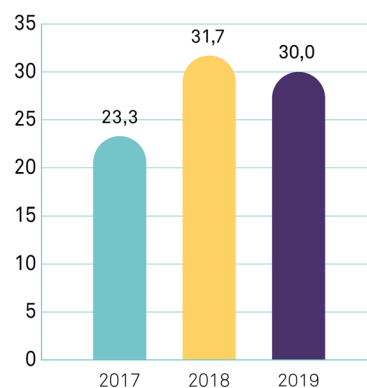
#### Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får in 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.

Kravhanteringen medförde att låntagarna sammantaget betalade in 30 miljoner kronor under 2019. Det var något mindre än föregående år då 31,7 miljoner kronor inbetalades. Minskningen förklaras främst av att vi sade upp färre lån samt ansökte om betalningsföreläggande i mindre omfattning än under 2018. Under året genomförde vi utbildningsinsatser inom återbetalning och kravhantering. Detta medförde att vi handlade färre kravärenden under året.

#### Inbetalningar hemutrustningslån inom kravhantering, miljoner kronor



#### CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att nio av tio kunder var nöjda med vår service i sin helhet 2019. Kundernas nöjdhet med vår telefonservice ökade från 66 procent 2018 till 79 procent under 2019. Kvinnor var mer nöjda än män. Mest nöjda var kunderna med handläggares förmåga att förklara via telefon. Tabell 72 sid 59.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 2 minuter och 44 sekunder under 2019, vilket var en förbättring jämfört med föregående år. Under året besvarade vi 87 procent av kundernas samtal jämfört med 86 procent under 2018. Tabell 73 sid 60.

Under 2019 beslutades 57 procent av ansökningarna om hemutrustningslån inom två veckor. Motsvarande andel för 2018 var 66 procent. I den totala





handläggningstiden ingår både CSN:s handläggningstid och handläggningstiden hos kommuner, Arbetsförmedlingen och Migrationsverkets mottagningsenheter. Försämringen beror på att handläggningstiden hos annan myndighet ökade jämfört med tidigare år. Tabell 74 och 75 sid 60.

Handläggningstiden för återbetalningsärenden var fortsatt kort under 2019. Andelen ärenden om efterskänkning som beslutades inom två veckor var 94 procent, jämfört med 96 procent föregående år. Av alla anståndsärenden beslutades 92 procent inom två veckor, vilket var en nedgång med en procentenhet jämfört med föregående år. Tabell 75 sid 60.

Andelen kunder som upplevde att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet fungerade väl var 75 procent under 2019, vilket var en ökning från 65 procent föregående år. Av låntagarna var 79 procent nöjda med handläggnings-

**”98 procent  
av besluten  
är korrekta.”**

tiden för sin ansökan eller brev 2019. Tabell 72 sid 59.

Kvaliteten inom handläggningen ökade under 2019. Kvalitetsuppföljningen visar att 98 procent av besluten under året var korrekta. Under 2018 var andelen korrekta beslut 96 procent. De brister som identifierades berodde på felaktiga bedömningar eller att uppgifter har registrerats felaktigt i ärenden som hanterats manuellt. Tabell 76 sid 60.

Vi tillhandahåller lättillgänglig och behovsanpassad information om hemutrustningslån på vår webbplats. Där finns kortfattad information på 20 olika språk och dialekter och på engelska finns det mer omfattande information. Faktablad med information om hemutrustningslån finns översatta till flera olika språk för att kunna bemöta våra kunder på ett bra sätt. Dessutom finns det två teckenspråksfilmer om hemutrustningslån på webbplatsen.



**Tabell 65**

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

	2019	2018	2017
Inkomna ansökningar	5 334	9 705	16 971
Beviljade ansökningar	4 543	8 726	15 981
varav tilläggs lån	582	1 501	2 503
Utbetalda lån	4 489	8 314	15 254
Utbetalt belopp	75,4	138,8	227,9

**Tabell 66**

**Hemtrustningslån, beviljade ansökningar fördelat på typ av bostad, antal och andel i procent**

	2019		2018		2017	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Möblerad bostad	701	15	1 395	16	3 607	23
Omöblerad bostad	3 842	85	7 331	84	12 374	77
Totalt	4 543	100	8 726	100	15 981	100

**Tabell 67**

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

	2019		2018		2017	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Kvinnor	2 819	47	5 224	43	7 847	38
Män	3 201	53	6 803	57	12 983	62
Totalt	6 020	100	12 027	100	20 830	100

**Tabell 68**

**Hemtrustningslån, skuldbelopp, antal och andel i procent**

	2019		2018		2017	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1 kr–1 000 kr	1 015	1	828	1	651	1
1 001 kr–25 000 kr	46 282	72	50 409	72	51 271	71
25 001 kr–50 000 kr	14 554	23	16 350	23	17 083	24
50 001 kr–	2 408	4	2 605	4	2 868	4
Totalt	64 259	100	70 192	100	71 873	100

**Tabell 69**

**Hemtrustningslån, inbetalt belopp<sup>1</sup>, miljoner kronor**

	2019	2018	2017
Inbetalt belopp	222,2	218,8	189,3

<sup>1</sup> I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

**Tabell 70**

**Hemtrustningslån, beslut om efterskänkning, antal och belopp**

	2019	2018	2017
Antal beslut (bifall och avslag)	1 175	1 536	1 509
Belopp som efterskänkts <sup>1</sup> (mnkr)	27,6	33,9	41,9
Genomsnittligt belopp som efterskänkts <sup>1</sup> , hela lån (kr)	27 303	28 450	33 833
Genomsnittligt belopp som efterskänkts, halva lån (kr)	21 170	17 203	22 881

<sup>1</sup> I det efterskänkta beloppet ingår kapital och ränta.

**Tabell 71**

**Hemtrustningslån, beslut om efterskänkning fördelat på kön och typ av beslut, antal**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	875	842	1 717	1 135	1 121	2 256	991	1 040	2 031
varav med beslut till hälften	358	363	721	514	555	1 069	350	349	699
Avslag	70	59	129	101	89	190	121	108	229

**Tabell 72**

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

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	72	77	75	65 <sup>1</sup>	64	65 <sup>1</sup>	72	76	75
Telefonservice i sin helhet	81	77	79	66	66	66	69	75	72
E-postservice i sin helhet	65	73	70	61	64	63	57	78	69

<sup>1</sup> Siffrorna har korrigerats på grund av fel angivelser i 2018 års årsredovisning.

**Tabell 73****Service via telefon, hemtrustningslån, väntetid, antal och andel i procent**

	2019	2018	2017
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	38 300	40 800	43 000
Antal besvarade telefonsamtal	33 200	35 100	38 000
Andel besvarade telefonsamtal	87	86	88
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 44 sek.	3 min. 48 sek.	3 min. 24 sek.

**Tabell 74****Genomsnittlig handläggningstid, hemtrustningslån, antal dagar**

	2019	2018	2017
Handläggningstid ansökan om lån	22	20	19
Handläggningstid hos CSN	7	8	7
beslut om lån	6	7	6
beslut om utbetalning av lån	1	1	1
Handläggningstid hos annan myndighet <sup>1</sup>	15	12	12
Handläggningstid återbetalning			
anstånd	3	3	3
efterskänkning	3	3	4

<sup>1</sup> Med annan myndighet menas kommuner, Arbetsförmedlingen och Migrationsverkets mottagningsenheter.

**Tabell 75****Ärenden som beslutats inom två veckor, hemtrustningslån, fördelat på ärendeslag, handläggningstid, andel i procent**

	2019	2018	2017
Ansökan om lån	57	66	74
Ansökan om anstånd	92	93	93
Ansökan om efterskänkning	94	96	95

**Tabell 76****Kvalitet i ärendehantering, hemtrustningslån, andel korrekta beslut i procent**

	2019	2018	2017
Hemtrustningslån	98	96	98

# Körkortslån

Körkortslån är ett statligt lån för B-körkortsutbildning som 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. Körkortslån infördes den 1 september 2018. Med andra ord är 2019 det första hela kalenderåret som CSN administrerar körkortslån.

## Samlad bedömning

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

## Om körkortslån

Körkortslån riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18–47 år. Det kan bara beviljas en gång för samma person. Ett beslut om körkortslån är giltigt under ett år från och med beslutsdatum. 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 vissa 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 blir återbetalningskyldiga från och med januari 2021. Enligt huvudregeln ska återbetalning ske med 300 kronor per månad.

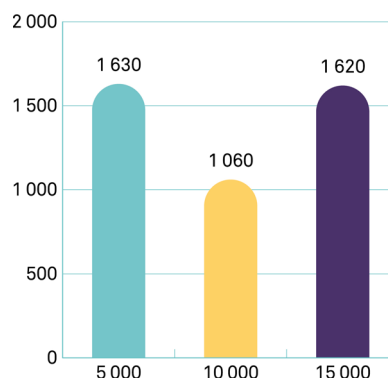
## Körkortslånekunderna

Intresset för körkortslån är stort. Under 2019 ansökte 12 300 personer om lånet. Det är vanligare att män ansöker om körkortslån – de utgör 64 procent av de sökande. Könsfördelningen ser olika ut bland sökande med svenskt medborgarskap jämfört med dem med utländskt medborgarskap. Bland utländska medborgare är sju av tio sökande män, medan könsfördelningen är jämn för personer med svenskt medborgarskap.

Av de sökande har 56 procent fått avslag på sin ansökan. Den vanligaste orsaken till avslag är att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet.

Under 2019 beviljades 7 025 personer körkortslån. Från beslutsdatum har kunderna ett år på sig att begära utbetalning. Under året har 4 310 personer fått körkortslån utbetalt. Av dessa fick 1 620 personer det maximala beloppet utbetalt. Det är förhållandevis få personer som begär utbetalning av körkortslån i relation till antal personer som beviljas. De flesta som beviljats körkortslån och som är inskrivna vid en trafikskola, begär utbetalning av lånet. Vi bedömer därför att förklaringen till att relativt få kunder begär utbetalning är att många inte skriver in sig vid en trafikskola. Totalt betalades 58,6 miljoner kronor ut under 2019. Tabell 77 sid 62.

## Körkortslån, personer och utbetalt belopp, antal<sup>1</sup>



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

För att öka kunskapen om kundgruppen genomfördes hösten 2019 en enkätundersökning riktad till personer som beviljats körkortslån. Resultatet kommer att presenteras under 2020.

## CSN:s service till kunderna

Administrationn av körkortslån har fungerat väl och CSN har kunnat möta efterfrågan från kunderna på ett bra sätt.

Under året har CSN fortsatt att utveckla systemstödet för administration av körkortslån. Från att i början varit ett lån som krävt mycket manuell hantering



kan nu nio av tio ansökningar hanteras helt maskinellt.

Ansökan om körkortslån görs via en e-tjänst och informationsutbyte sker med Arbetsförmedlingen, Trafikverket och Transportstyrelsen. Under 2019 har CSN även utvecklat en e-tjänst för trafikskolor, där de rapporterar uppgifter till CSN om elever med körkortslån. Informationsutbytet har inte ökat under 2019, men däremot används den information vi får i större utsträckning till mer maskinell hantering. Det bidrar till att behovet av manuell hantering minskar.

### Handläggning av ärenden

I och med den utvecklade funktionaliteten i handläggningssystemet som gjorts under året har antalet ansökningar som hanteras maskinellt ökat. Under 2019 var den genomsnittliga handläggningstiden 9 dagar. Under 2019 beslutades 63 procent av ansökningarna inom två veckor.

### Service via telefon och e-brev

Under 2019 ringde 7 200 kunder till CSN med frågor om körkortslån. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 1 minut och 51 sekunder. Under året besvarade vi 1 931 e-brev. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag. Tabell 78 sid 62.

### Kvalitet i beslut

Under 2019 genomförde CSN den första uppföljningen av kvaliteten i beslut om körkortslån. Resultatet är gott. Vi har inte hittat några fel i de ärenden som följts upp, men kan inte utesluta att det förekommer fel. 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 2019

överklagade 12 personer sina beslut om körkortslån. Den vanligaste orsaken till överklaganden är att kunderna inte hade beviljats förlängning av körkortslånet, det vill säga förlängning av den tid under vilken de kan begära utbetalning av körkortslån.

Under 2019 har fyra ärenden avgjorts i förvaltningsrätten. Inte i något fall har förvaltningsrätten ändrat CSN:s bedömning.

### Låntagare med körkortslån

Per den 31 december 2019 var det 7 686 låntagare som hade en skuld till CSN. Den utestående fordran uppgick 2019 till 76,2 miljoner kronor. De första låntagarna blir återbetalningsskyldiga från och med januari 2021. Trots det har låntagare betalat tillbaka körkortslån till CSN. Sammanlagt var det inbetalda beloppet 574 100 kronor under 2019.

Tabell 77

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

	2019			2018		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande	4 438	7 820	12 258	3 048	5 787	8 835
Antal med beslut	4 482	7 877	12 359	2 904	5 524	8 428
Antal med utbetalt belopp	1 553	2 757	4 310	754	1 718	2 472
Utbetalat belopp	21,1	37,5	58,6	5,3	12,1	17,5
Antal låntagare	2 643	5 043	7 686	753	1 715	2 468
Utestående fordran <sup>1</sup>			76,2			17,5

1 Utestående fordran går inte att redovisa fördelat på kön

Tabell 78

Service via telefon, körkortslån, väntetid, svarstid, antal och andel i procent

	2019	2018
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	7 221	6 273
Antal besvarade telefonsamtal	6 970	6 007
Andel besvarade telefonsamtal	97	96
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	1 min. 51 sek.	1 min. 32 sek.

# Expertfunktion

## – 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.

### Sammanfattande bedömning

CSN bedömer att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2019 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](http://csn.se) samt genom rapporter och artiklar.

### Officiell statistik 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.

### Publicerade rapporter

En samlad förteckning över våra publicerade rapporter finns i Bilaga – publicerade rapporter. Samtliga publikationer finns även tillgängliga på [csn.se](http://csn.se).

### Vägen till utlandsstudier

CSN har i en studie tillsammans med Universitets- och högskolerådet, UHR, undersökt vad som kännetecknar en studerandes väg till utlandsstudier. I undersökningen diskuteras också om studiestödet och UHR:s stipendieprogram är rekryterande när det gäller utlandsstudier. Resultatet visar att de som väljer att studera utomlands i hög grad har föräldrar med höga inkomster och lång utbildning bakom sig. För dessa studerande är vägen till utlandsstudier generellt sett ganska rak.

Studiestödet gör det möjligt för många att studera utomlands och kan anses vara rekryterande för framförallt freemoverstuderande. Free-movers är de utlandsstuderande som inte studerar via utbytesprogram eller läser språkkurser. Det är svårare att hävda att stipendierna för utbytesstudier är rekryterande, eftersom de utbytesstuderande som får stipendium genom UHR:s program har mer väletablerade föräldrar än övriga utlandsstuderande. Däremot har de utlandsstuderande med utländsk bakgrund oftare föräldrar med kort tidigare utbildning och lägre inkomster än övriga utlandsstuderande. Den sociala snedrekryteringen är därmed mindre i denna grupp.

### Äldre med annuitetslån – höga årsbelopp

Hur går det för låntagare som inte betalat klart sitt lån innan de fyller 60 år? Återbe-

talningen av annuitetslånet ska vanligtvis ske inom 25 år eller som längst till och med det år då låntagaren fyller 60 år. Årsbeloppen ökar i storlek under återbetalningstiden. När återbetalningstiden tagit slut ska hela den återstående skulden betalas under ett betalningsår. Det är först nu som vi har fått låntagare med annuitetslån som når den här åldern. Vi har därför studerat hur det går för låntagare som inte betalat klart sitt annuitetslån innan de fyllt 60 år. Låntagare i den här gruppen har ofta små skulder kvar på sina lån. Men de kan ändå ha höga årsbelopp i slutet av sin återbetalningstid och återbetalningsgraden är betydligt lägre bland äldre låntagare än bland samtliga låntagare som har annuitetslån. Åldersavskrivning sker inte för årsbelopp för de tre sista betalningsåren, om dessa är obetalda.

### Äldre med annuitetslån – nedsättning

Trygghetsregeln rörande nedsättning med hänsyn till inkomst skiljer sig för låntagare under respektive över 50 år. För låntagare som är under 50 år kan årsbeloppet sättas ned till fem procent av låntagarens beräknade årsinkomst. Om låntagaren är över 50 år sätts årsbeloppet istället ner till sju procent av årsinkomsten och då ska också eventuell förmögenhet tas med i beräkningen. Vi har därför tittat närmare på hur nedsättningsreglerna fungerar för låntagare som är över 50 år. Resultatet visar att de

äldsta låntagarna något oftare ansöker om nedsättning. Tydligt är också att äldre låntagare betalar bättre efter att de fått nedsättning. De får mer sällan belopp överförda till Kronofogden jämfört med samtliga låntagare som fått nedsättning med hänsyn till inkomst.

### Efter avslaget - En studie om komvuxstuderande som får avslag på sin ansökan om studiemedel

En av tio komvuxstuderande fick avslag på sin ansökan om studiemedel för studier under 2012. För hälften av dem berodde avslaget på att de hade otillräckliga studieresultat från tidigare studier med studiemedel. De flesta komvuxstuderande som får avslag studerar i någon form efter avslaget, och framför allt yngre studerande fortsätter sina studier. De som oftast slutar studera efter avslaget är män i åldern 35 år eller äldre som sökte studiemedel för att studera på grundskolenivå.

### Studiehjälp bland flyktingar – kommenterad statistik

Flyktingar med studiehjälp är en mer ekonomiskt utsatt grupp jämfört med svenska och övriga utländska medborgare. Flyktingar som har studiehjälp får i betydligt högre grad än övriga studerande extra tillägg.

Utländska medborgare har högre frånvaro än svenska medborgare och det senaste läsåret ökade frånvaron hos flyktingar. Både männens och kvinnornas ogiltiga frånvaro ökade. Män var dock överrepresenterade bland dem som hade ogiltig frånvaro och var också den grupp där frånvaron ökade mest. Äldre elever var den grupp där högst andel hade ogiltig frånvaro, men andelen ökade oavsett ålderskategori. Andelen som fick återkrav överförda till Kronofogden var störst bland utländska medborgare. En högre genomsnittlig ålder förklarar till stor del skillnaden mellan utländska medborgare och svenska medborgare avseende ogiltig frånvaro, återkrav och betalningsförelägganden till Kronofogden.

### Hemutrustningslån – kommenterad statistik

Hemutrustningslån kan ges till flyktingar och vissa andra som nyligen beviljats uppehållstillstånd. Lånet är till för inköp av möbler och köksutrustning. CSN har i uppdrag att analysera hemutrustningslånets utveckling och effekter. Därför har vi under 2019 för första gången sammanställt en rapport med kommenterad statistik om lånet och låntagarna. Under 2018 minskade antalet personer som fick hemutrustningslån. Utvecklingen beror framför allt på att antalet personer som beviljats uppehållstillstånd och tagits emot i en kommun har minskat. De flesta som söker hemutrustningslån gör det relativt omgående efter att de tagits emot i en kommun.

### Särskilda uppdrag

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. Vi får också ofta särskilda analysuppdrag i de årliga regleringsbrev.

### Studiestödet 2018

CSN följer och analyserar studiestödets utveckling och effekter. Uppföljningen och analysen ska öka kunskapen om hur studiestödet har utvecklats i förhållande till målen för studiestödet.

Under 2018 ökade antalet studerande med studiestöd. Under året studerade 476 000 personer med studiemedel, 416 800 med studiehjälp och 4 900 hade studiestartsstöd. Antalet studerande med studiehjälp väntas fortsätta öka under de kommande åren. Många får extra tillägg, vilket är en ersättning som ges till studerande i inkomstsvaga hushåll. Under 2018 fick 7 procent av alla med studiehjälp extra tillägg.

Under 2018 ökade antalet studerande med studiemedel jämfört med år 2017. Det var oförändrat 60 procent kvinnor och 40 procent män som studerade med

studiemedel. Bland studerande med studiemedel visar rapporten att andelen som väljer att ta studielån ökar. Lånebenägenheten har ökat sedan 2012 och fortsätter att öka. Antalet studerande som får tilläggs lån har ökat kraftigt. Detta förklaras dels av möjligheten att få lånet för deltidstudier och vid vissa utlandsstudier, dels av att andelen studerande som är 25 år eller äldre har ökat.

Den 31 december 2018 fanns det 1 574 100 låntagare med en studieskuld. De låntagare som blev återbetalningskyldiga i januari 2019 hade en genomsnittlig skuld på 164 400 kronor. Skulden ökade med 4 600 kronor jämfört med 2018. Ökningen beror framför allt på att lånebeloppen har höjts. Under 2018 var det färre låntagare som fick nedsättning men det nedsatta beloppet ökade. Antalet låntagare som fick belopp överlämnade till Kronofogden fortsatte att minska.

### Studiestödsnyttjandet 2018

CSN har redovisat statistik över hur stor andel av de studerande som använde studiestöd andra halvåret 2018. Statistiken visar att andelen som har studiestöd av dem som studerar vid folkhögskola minskar. För de övriga skolformerna är andelarna i stort sett oförändrade. Att en lägre andel av dem som studerar vid folkhögskola har studiestöd beror bland annat på att de studerande har blivit äldre och på att många studerar på deltid. Äldre och deltidstuderande är två grupper som har studiestöd i lägre utsträckning än andra studerande.

### Studiestartsstöd – slutrapport

Studiestartsstödet infördes den 1 juli 2017. Under 2018 var 280 av Sveriges 290 kommuner anslutna till studiestartsstödet. Totalt användes 28 procent av de medel som fördelades till kommunerna. Små kommuner rekryterar fler studerande i förhållande till sin budget än stora kommuner.

Totalt fick 4 919 studerande studiestartsstöd under året. Av dessa var 58





procent kvinnor och 42 procent män och 65 procent var utländska medborgare. Av samtliga studerande med studiestartsstöd under 2018 hade 66 procent högst grundskoleutbildning

### Uppföljning av högre bidrag till studerande på pedagogisk utbildning

Den 1 juli 2018 utökades möjligheten att få det högre bidraget inom studiemedlen för studier på en kompletterande pedagogisk utbildning (KPU). CSN fick i uppdrag att följa upp satsningen, med särskilt fokus på om det högre bidraget haft rekryterande effekt. Resultaten från den enkätundersökning som vi har genomfört tyder på att

studiestödets betydelse för valet att börja läsa på KPU ökade i samband med förändringen. En högre andel uppger att de inte eller troligen inte skulle ha påbörjat studierna utan studiemedel. Även andelen som uppger att de inte skulle ha börjat studera på KPU eller att de skulle ha skjutit upp sina studier, om de inte hade fått det högre bidraget, har ökat.

### Publicerade artiklar

#### Var finns de utlandsstuderande?

Det vanligaste landet för svenska utlandsstuderande är USA. Men en allt högre andel väljer att studera utomlands i asiatiska länder, som till exempel Japan eller Singapore. Anledningarna till varför

studerande åker utomlands för att studera är många. Men för de flesta är anledningen att man planerar för en internationell yrkeskarriär. Utbildningen är därför av stor betydelse vid valet av studieland.

#### Vad är studiestödet värt?

Många tycker att studiemedlen är för låga och skulle vilja ha mer pengar. Andra tycker att de är lagom. Men vad är studiemedlen värda? I den här artikeln ger vi två olika perspektiv på studiemedlens värde. Ett är att jämföra studiemedlen med utvecklingen av konsumentprisindex (KPI) i fast penningvärde. Ett annat sätt är att fråga studerande som har studiemedel om hur långt de tycker att pengarna räcker.



# 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 'hemtrustningslån' 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 definieras 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, etablering, genomförande och avslut. Endast utgifter från etablering och framåt aktiveras då förstudie 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. I och med att lånet är nytt och regelverket för lånet blev klart sent så har CSN inte hunnit att utveckla ett maskinellt stöd för återbetalningshanteringen. Därför kan CSN 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 79 sid 73 framgår de olika lånenas 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 2019 har avsättning gjorts med 6,3 procent. 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 och återkrav med avdrag för reserveringar på grund av förväntade framtida förluster.

### Studielån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för dels 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 2019.

#### 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 nedsättnings-

regler, samt att årsbeloppen för lånetypen studielån är 4 procent av inkomsten. Detta innebär att en låntagare kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder eller för annuitetslån 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). CSN har använt dessa risker sedan 2005. 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 2019 är 0,40 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. Risker 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.



## Hemutrustningslån

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

För 2019 tillämpas den individuella beräkningen på lån utbetalda före 2008 och en generell reservering för lån utbetalda från 2008 till och med 2019. Detta beror på att det tar upp till tolv år efter utbetalning innan lånet har möjlighet att ingå i den individuella beräkningens värderingsprinciper.

### 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 år som ingår i den individuella beräkningen. För dessa år beräknas andelen avskrivet och reserverat i förhållande till årets utbetalningar. Ett genomsnittsvärde av andelen för åren beräknas vart tredje år. 2017 beräknades genomsnittsvärde av andelen till 29,2 procent.

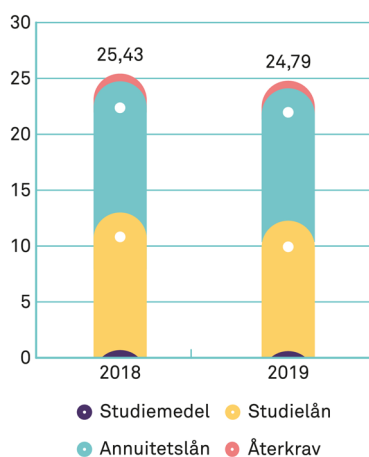
I den generella beräkningen har därför 29,2 procent av utbetalade lån mellan 2009 till 2019, med avdrag för faktiska avskrivningar, reserverats som låneförluster.

## Årets beräkning av reserveringar för låneförluster

### Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2019 beräknas till 24,8 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,6 miljarder kronor lägre jämfört med 2018.

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



I tabellen nedan redovisas effekten av olika förändringar mellan 2018 och 2019 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, 2018-2019

2018 års utfall	25,4
Volymförändring	-0,4
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
Ränteförändring	-0,2
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	-0,1
Förändring i prognos för personer i studier	0,0
2019 års utfall	24,8

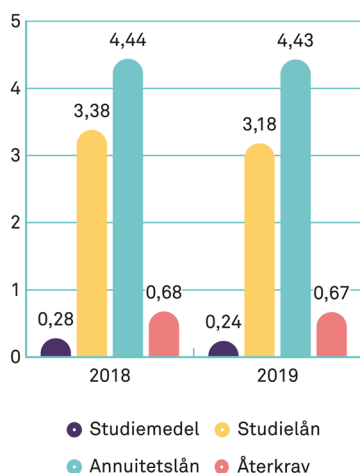
Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,4 miljarder kronor. Med volymförändring avses antalet personer som träffats av den individuella beräkningens värderingsprinciper. Dessa har minskat med 7 400 personer. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalat 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 0,40 procent för 2019 jämfört med 0,57 procent för 2018. Den lägre räntan minskar reserveringar för låneförluster med 0,2 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.

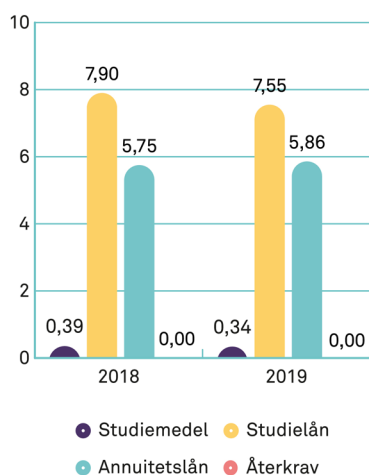
Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar. De reserveringar för låneförluster som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,5 miljarder kronor för 2019. Det är en minskning med 277 miljoner kronor jämfört med 2018. Reservationen för lånetypen annuitetslån har minskat med 14 miljoner kronor trots att antalet låntagare med annuitetslån ökar. Att reservationen minskar beror på att 32 miljoner kronor av annuitetslånen har omfördats till skuldsaneringslån under 2019. Reservationen har minskat med 43 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 205 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 15 miljoner kronor.

### Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



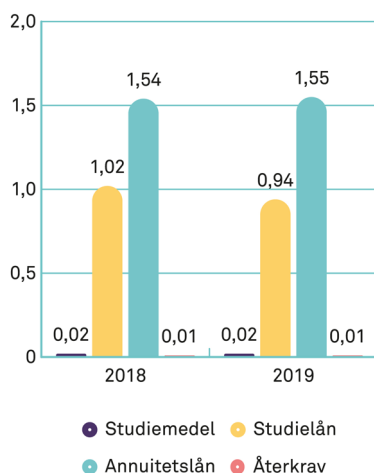
Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning. De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 13,8 miljarder kronor för 2019. Det är en minskning med 282 miljoner kronor jämfört med 2018. Reservationen har minskat med 47 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 349 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har reservationen ökat med 114 miljoner kronor.

### Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor

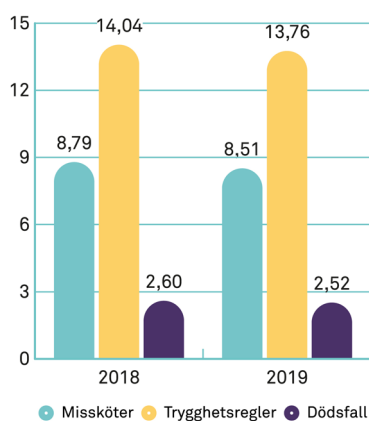


Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall. De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall är 2,5 miljarder kronor för 2019. Det är en minskning med 78 miljoner kronor jämfört med 2018. Reservationen för lånetypen studiemedel har minskat med 4 miljoner kronor och lånetypen studielån har minskat med 87 miljoner kronor på grund av färre låntagare samt lånetypen annuitetslån har ökat med 11 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 2018 och 2019
- förändring i räntan mellan 2018 och 2019
- 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 24,9 miljarder kronor. Detta skiljer sig från det bokförda värdet på 24,8 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 2018 års beräkning.

### Förändring av genomsnittsräntan

Genomsnittsräntan har sjunkit från 0,57 procent till 0,40 procent jämfört med föregående år. Räntesänkningen minskar reserveringarna för låneförluster med 0,2 miljarder kronor.

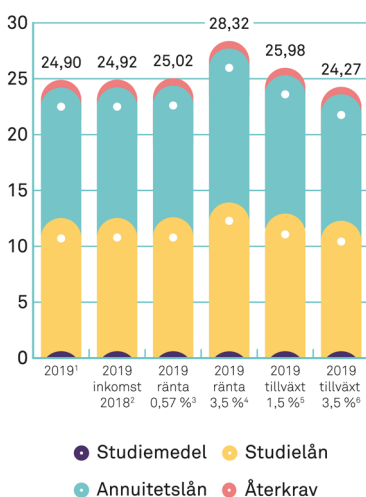
Räntan har sjunkit kontinuerligt under en längre period. Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli väsentligt högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,5 procent i stället för 0,40 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 3,5 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 26,0 miljarder kronor respektive 24,3 miljarder kronor jämfört med 24,9 miljarder kronor med 2,7 procents tillväxt.

### Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.
- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 med föregående års inkomstkurva.
- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 med föregående års ränta.
- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,40 procent.
- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 1,5 procent i stället för 2,7 procent.
- Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2019 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 3,10 procentenheter från 0,40 procent till 3,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 3,5 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1,2 procentenheter från 2,7 procent till 1,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 1,1 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<sup>7</sup>.

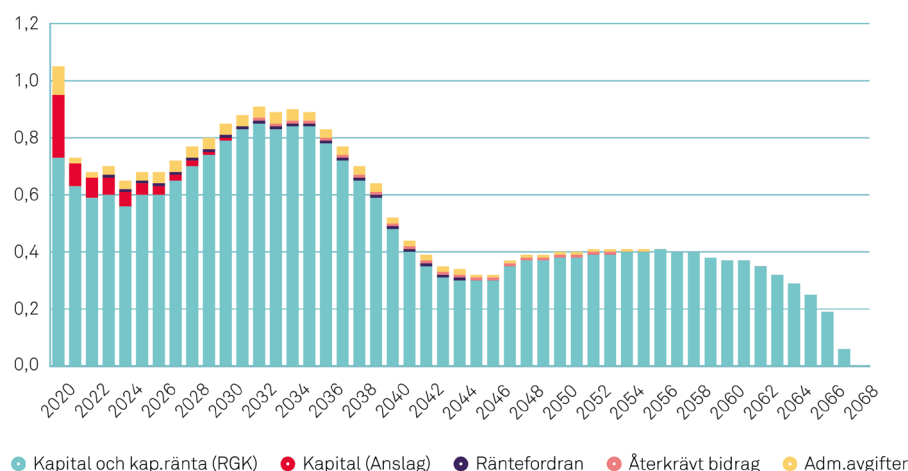
CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2019 uppgår till 24,8 miljarder kronor, varav

23,5 miljarder kronor behöver finansieras via uttag från kreditreserven. Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2019 uppgick till 581 miljoner kronor. Beloppet beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

De totala avskrivningarna beräknas uppgå till 909 miljoner kronor i nuvärde under 2032. Detta gäller oberoende av finansiering. Från och med 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan bli mycket låga efter 2066, när nuvarande lånestock i stort sett beräknas vara avvecklad.

De årliga avskrivningarna beräknas vara låga 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

### Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



<sup>7</sup> I diagrammet Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).

den nära i tid på grund av kontinuerliga studier. Från och med 2025 ökar prognosen för de årliga avskrivningarna igen. För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet sid 72. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2019.

### Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 891 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2019. Det är en minskning med 16 miljoner kronor jämfört med 2018.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar  
Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 672 miljoner kronor för 2019. Det är en minskning med 3 miljoner kronor jämfört med 2018.

Minskningen beror på att det genomsnittliga lånebeloppet minskar, antalet lån ökar däremot.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning  
De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 210 miljoner

kronor för 2019. Det är en minskning med 12 miljoner kronor jämfört med 2018. Minskningen är väsentligen hänförlig till att de som har beviljats anstånd i 10 år med hänsyn till inkomst och ålder har ett lägre lånebelopp än tidigare år.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall  
De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 9 miljoner kronor för 2019, vilket är en minskning med 1 miljon kronor.

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

Tabell 79

### Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2019-12-31	2018-12-31
<b>Lån finansierade hos Riksgälden</b>		
Studielån	33 899 708	38 442 679
Annuitetslån	194 082 482	182 800 461
Uppsagt studielån	274 001	139 073
Uppsagt annuitetslån	306 043	191 346
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	228 562 233	221 573 558
Reserveringar för låneförluster	-23 512 815	-24 043 504
<b>Summa lån finansierade hos Riksgälden</b>	<b>205 049 419</b>	<b>197 530 055</b>
<b>Övriga lån</b>		
Äldre lån	6 616	7 036
Studiemedel	1 168 625	1 439 738
Uppsagt studiemedel	1 458	1 300
Skuldsaneringslån	290 345	237 408
Hemutrustningslån	1 308 912	1 464 203
Körkortslån	76 326	17 484
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	2 852 281	3 167 169
Reserveringar för låneförluster	-1 781 246	-1 829 295
<b>Summa övriga lån</b>	<b>1 071 035</b>	<b>1 337 874</b>



# Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)		2019	2018
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag	Not 1	881 161	890 691
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	2 870	3 519
Intäkter av bidrag		2 286	2 292
Finansiella intäkter	Not 4	475	785
Summa		886 791	897 286
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	Not 2	-564 243	-540 521
Kostnader för lokaler		-40 234	-39 237
Övriga driftkostnader	Not 3	-258 929	-274 017
Finansiella kostnader	Not 4	-102	-478
Avskrivningar	Not 13, 14	-23 284	-15 509
Nedskrivningar	Not 13	0	-27 524
Summa		-886 791	-897 286
<b>Verksamhetsutfall</b>		0	0
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Avgiftsintäkter	Not 5	802 884	810 382
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-37 644	-35 742
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-95 782	-117 565
Återkravsintäkter	Not 6	262 819	236 729
Skadeståndersättning som ej disponeras av CSN		0	82
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	72 964	81 065
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-713 944	-702 847
Saldo		291 298	272 104
<b>Transfereringar</b>			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		19 896 145	18 179 143
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	Not 7	166 184	170 338
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	12 448	13 153
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	794	750
Lämnade bidrag	Not 9	-19 897 074	-18 179 908
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	1 293	2 509
Ränteintäkter studielån	Not 7	358 803	283 318
Räntekostnader studielån	Not 7	-539 856	-415 521
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-16 548	-26 488
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-725 367	-751 315
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	591 699	1 226 985
Saldo		-151 480	502 964
<b>Årets kapitalförändring</b>	Not 12	139 818	775 069

# Balansräkning

Balansräkning (tkr)		2019-12-31	2018-12-31
<b>Tillgångar</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		181 760	138 242
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		20 870	18 446
Summa immateriella anläggningstillgångar		202 630	156 689
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		640	701
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		6 456	8 624
Summa materiella anläggningstillgångar		7 096	9 325
<b>Utlåning</b>	Not 15	206 119 850	198 867 461
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		6	15
Fordringar hos andra myndigheter		10 263	23 606
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 231 310	1 224 699
Summa kortfristiga fordringar		1 241 579	1 248 320
<b>Periodavgränsningsposter</b>	Not 17		
Förutbetalda kostnader		47 084	66 930
Upplupna bidragsintäkter		199	385
Övriga upplupna intäkter		784	2 533
Summa periodavräkningsposter		48 067	69 848
<b>Avräkning med statsverket</b>	Not 18	-301 972	-488 514
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	71 690	106 225
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	7 089 905	5 887 426
Kassa och bank		569	704
Summa kassa och bank		7 162 165	5 994 356
<b>Summa tillgångar</b>		214 479 415	205 857 484

Balansräkning (tkr)		2019-12-31	2018-12-31
<b>Kapital och skulder</b>			
<b>Myndighetskapital</b> <span style="float: right;">Not 21</span>			
Statskapital		1 041 587	1 315 287
Balanserad kapitalförändring		-16 799 895	-19 117 005
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	139 818	775 069
Summa myndighetskapital		-15 618 490	-17 026 649
<b>Avsättningar</b> <span style="float: right;">Not 22</span>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		2 015	1 132
Övriga avsättningar		2 357	2 762
Summa avsättningar		4 372	3 894
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgälden	Not 23	209 033	162 470
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	229 634 588	222 415 439
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	153 022	121 545
Leverantörsskulder		34 016	114 062
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	10 795	11 667
Summa skulder m.m.		230 041 454	222 825 181
<b>Periodavgränsningsposter</b> <span style="float: right;">Not 25</span>			
Upplupna kostnader		52 079	55 057
Summa periodavgränsningsposter		52 079	55 057
<b>Summa kapital och skulder</b>		<b>214 479 415</b>	<b>205 857 484</b>

# Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2019-12-31 (tkr)								
Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>13 01 004 Hemutrustningslån (ramanslag)</b>	64 067	165 863	0	-64 067	165 863	-75 434	90 429	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	64 067	165 863	0	-64 067	165 863	-75 434	90 429	28
<b>14 01 013 Lån till körkort (ramanslag)</b>	133 991	151 466	0	-133 991	151 466	-58 625	92 841	
AP1 Lån till körkort (ram)	133 991	151 466	0	-133 991	151 466	-58 625	92 841	28
<b>15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)</b>	40 312	4 267 138	0	-40 312	4 267 138	-4 243 788	23 350	9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	10 154	4 152 038	0	-10 154	4 152 038	-4 138 081	13 957	
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	30 158	115 100	0	-30 158	115 100	-105 707	9 393	
<b>15 01 002 Studiemedel (ramanslag)</b>	2 519 319	16 945 856	0	-2 525 558	16 939 617	-15 288 562	1 651 055	9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	527 513	9 807 965	0	-527 513	9 807 965	-9 933 258	-125 293	26
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	1 998 045	3 887 603	0	-1 998 045	3 887 603	-2 099 198	1 788 405	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	1 859 806	3 217 921	-40 000	-1 859 806	3 177 921	-1 403 725	1 774 196	28
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	5 845	162 582	0	-5 845	162 582	-179 156	-16 574	26
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år (ram)	72 585	411 700	-30 000	-72 585	381 700	-393 140	-11 440	26
-2.7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	59 809	95 400	0	-59 809	95 400	-55 282	40 118	28
-2.8 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år med utbildningskontrakt (ram)	0	0	70 000	0	70 000	-67 895	2 105	
AP3 Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	2 720 288	0	0	2 720 288	-2 720 288	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	-6 239	530 000	0	0	523 761	-535 819	-12 058	26
<b>15 01 003 Avsättning för kreditförluster (ramanslag)</b>	53 598	1 891 552	0	-53 598	1 891 552	-1 815 719	75 833	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	542 000	0	0	542 000	-542 000	0	
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	51 251	1 334 552	0	-51 251	1 334 552	-1 261 271	73 281	
AP3 Konstaterade förluster för återkrav (ram)	2 347	15 000	0	-2 347	15 000	-12 448	2 552	28
<b>15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)</b>	1 244	168 449	0	-3 111	166 582	-166 184	398	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	-1 867	168 449	0	0	166 582	-167 477	-896	26
AP2 Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	3 111	0	0	-3 111	0	1 293	1 293	28
<b>15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)</b>	9 357	47 146	0	-9 357	47 146	-38 411	8 735	9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	9 357	47 146	0	-9 357	47 146	-38 411	8 735	28
<b>15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)</b>	654 268	440 000	0	-654 268	440 000	-325 383	114 617	9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	654 268	440 000	0	-654 268	440 000	-325 383	114 617	28
<b>15 01 008 Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)</b>	9 049	891 340	0	0	900 389	-881 979	18 409	
AP1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	9 049	891 340	0	0	900 389	-881 979	18 409	27
<b>Summa</b>	<b>3 485 204</b>	<b>24 968 810</b>	<b>0</b>	<b>-3 484 262</b>	<b>24 969 752</b>	<b>-22 894 087</b>	<b>2 075 665</b>	



## Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Utfall 2019-01-01 - 2019-12-31

Inkomsttitel		Inkomster	Not
<b>2340</b>	<b>Räntor på studielån</b>		
2342 001	Ränteinkomster på allmänna studielån	32 798	
<b>2390</b>	<b>Övriga ränteinkomster</b>		
2394 302	Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	28 406	
2394 303	Övriga ränteinkomster körkortslån	9	
<b>2500</b>	<b>Offentligrättsliga avgifter</b>		
2562 001	CSN-avgifter, administrationsavgifter	290 734	
2562 002	CSN-avgifter, påminnelseavgifter	379 158	
<b>2800</b>	<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>		
2811 116	Övriga inkomster	18	
<b>4300</b>	<b>Återbetalning av studielån</b>		
4312 001	Återbetalning av allmänna studielån	19	
4313 001	Återbetalning av studiemedel och återkrav	457 417	
<b>4500</b>	<b>Återbetalning av övriga lån</b>		
4526 008	Återbetalning av hemutrustningslån	193 812	
4526 009	Återbetalning av körkortslån	574	
<b>Summa</b>		1 382 945	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 2019 utbetalades 210 797 tkr (6,6 procent av delpost 2.2) till studerande vid folkhögskoleutbildning. För studier vid övriga skolor eller utbildningar under avdelning A 1 utbetalades 1 192 928 tkr (37,5 procent av delpost 2.2).

## Redovisning av beställningsbemyndigande (tkr)

Beställningsbemyndigande 2019-12-31							
Anslag	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtaganden fördelning per år			Not
				2020	2021	2022	
<b>14 01 013, Lån till körkort</b>							
Ap 1	114 000	66 265	61 470	61 470	0	0	Not 30

# Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)		2019	2018
<b>Drift</b>			
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 31	-863 507	-854 254
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag	Not 32	881 161	890 691
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 33	2 870	3 519
Intäkter av bidrag	Not 34	2 286	2 292
Övriga intäkter	Not 35	475	785
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		886 792	897 287
Minskning av kortfristiga fordringar		35 479	-44 498
Minskning av kortfristiga skulder		-78 171	38 252
<b>Kassaflöde till drift</b>		<b>-19 408</b>	<b>36 787</b>
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-329	-1 015
Investeringar i immateriella tillgångar		-66 667	-74 122
Summa investeringsutgifter		-66 996	-75 137
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgälden		69 852	75 523
-amorteringar		-23 289	-43 036
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		46 563	32 487
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-4 873	4 414
<b>Kassaflöde till investeringar</b>		<b>-25 306</b>	<b>-38 236</b>
<b>Låneverksamhet</b>			
Nyutlåning		-20 407 283	-19 020 782
Amorteringar		12 380 701	11 620 095
Räntekostnader		-538 563	-413 012
Summa låneutgifter		-8 565 145	-7 813 699
<b>Finansiering av låneverksamhet</b>			
Lån från Riksgälden		20 624 710	19 341 668
-amorteringar		-13 413 049	-13 271 542
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		134 059	156 271
Ränteintäkter (disponibla)		358 542	283 122
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		178 632	183 491
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 803 271	1 811 949
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		-16 548	-26 487
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet		9 669 617	8 478 472
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		244 849	465 611
<b>Kassaflöde från låneverksamhet</b>		<b>1 349 321</b>	<b>1 130 384</b>

<b>Finansieringsanalys (tkr)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>		
Intäkter av administrativa avgifter	803 318	810 710
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav	326 897	308 963
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter	-141 926	-166 193
Förändring av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag	-262 814	-236 730
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	725 475	716 750
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-713 944	-702 847
<b>Kassaflöde från uppbördsverksamhet</b>	<b>11 531</b>	<b>13 903</b>
<b>Transfereringsverksamhet</b>		
Lämnade bidrag	-19 897 074	-18 179 908
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	30 859	-150 693
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-19 866 215	-18 330 601
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	19 896 938	18 179 893
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	19 896 938	18 179 893
<b>Kassaflöde från transfereringsverksamhet</b>	<b>30 723</b>	<b>-150 708</b>
<b>Förändring av likvida medel</b>	<b>1 346 861</b>	<b>992 130</b>
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>		
Likvida medel vid årets början	5 468 280	4 476 150
Minskning av kassa och bank	-135	164
Ökning av tillgodohavande Riksgälden	1 160 455	1 146 772
Ökning av avräkning med statsverket	186 541	-154 806
Summa förändring av likvida medel	1 346 861	992 130
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>6 815 141</b>	<b>5 468 280</b>

# Sammanställning av väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2019	2018	2017	2016	2015
Beviljad låneram Riksgälden	270 000	336 000	180 000	180 000	180 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	209 033	162 470	129 983	84 723	69 256
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	75 000	75 000	75 000	0
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	8 940	0	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden <sup>1</sup>	101	463	470	313	282
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter budget <sup>2</sup>	805 000	802 000	802 000	658 000	606 000
Avgiftsintäkter utfall <sup>3</sup>	802 884	810 382	827 894	847 650	890 519
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	44 717	43 468	24 892	39 702	9 432
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	18 409	9 049	26 390	30 572	1 032
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen <sup>4</sup>	1 057 560	1 039 800	949 385	917 839	884 637
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	0	0	49 408	20 309	12 931
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 057 258	3 476 156	2 866 034	2 274 179	1 700 264
Tilldelat bemyndigande varav utestående åtaganden	114 000 61 470	114 000 66 265	0 0	0 0	0 0
Årsarbetskrafter (ÅAK) <sup>5</sup>	856	852	861	788	687
Medeltal anställda	965	968	966	896	906
Driftskostnad per ÅAK <sup>5</sup>	1 009	1 002	946	950	1 174
Årets kapitalförändring administration <sup>6</sup>	0	0	0	0	135 963
Balanserad kapitalförändring administration <sup>6</sup>	0	0	0	0	511 941
Årets kapitalförändring totalt	139 818	775 069	80 882	339 806	-585 240
Balanserad kapitalförändring totalt <sup>7</sup>	-15 758 307	-17 801 718	-19 172 551	-20 910 889	-20 984 226

1 Räntan på räntekontot har varit negativ under 2019, -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 2019 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

6 CSN är helt anslagsfinansierad från och med 2016.

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



# Sammanställning av utlåningsverksamhet

## Lånefinansierad utlåning 2019-12-31 (tkr)<sup>1</sup>

### Låneram

	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6 § budgetlagen) <sup>2</sup>	15	230 500 000	229 634 588

### Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning <sup>5</sup>	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
<b>Lånefordringar</b>										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen <sup>3</sup>	82 069 803	20 351 093	2 399 643	132 721	-308 861	99 579 671	-4 107 471	-496 940	-4 604 411	94 975 260 <sup>7</sup>
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen <sup>3</sup>	100 730 658	22 878	6 114 353	78 100	-58 273	94 502 810	-7 466 568	481 409	-6 985 159	87 517 652
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet</b>										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen <sup>3</sup>	3 934	6	5	0	3 936	7 871	-3 147	-3 150	-6 297	1 574 <sup>7</sup>
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen <sup>4</sup>	38 769 164	14 764	3 987 322	360 398	35 674	34 471 882	-12 466 318	549 370	-11 916 948	22 554 934
<b>Summa</b>	<b>221 573 559</b>	<b>20 388 741</b>	<b>12 501 323</b>	<b>571 218</b>	<b>-327 524</b>	<b>228 562 235</b>	<b>-24 043 504</b>	<b>530 689</b>	<b>-23 512 815</b>	<b>205 049 420</b>
<b>Tillgångar i utlåningsverksamhet</b>										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen <sup>3</sup>										94 976 834
efter reserveringar										
Medel på räntebärande konto <sup>6</sup>										7 089 905
<b>Summa tillgångar i utlåningsverksamhet</b> <sup>7</sup>										<b>102 066 739</b>

### Redovisning mot anslag

Anslag	Utfall
<b>15 01 003 Avsättning för kreditförluster</b>	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013	542 000
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014	1 261 271
<b>15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor</b>	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor	167 477
<b>Summa</b>	<b>1 970 748</b>

## Anslagsfinansierad utlåning 2019-12-31 (tkr)<sup>1</sup>

### Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning <sup>5</sup>	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
<b>Lånefordringar</b>										
Studielån	1 446 774	19 810	202 337	83 962	-5 045	1 175 240	-695 421	93 771	-601 650	573 590
Hemutrustningslån	1 464 203	83 260	210 966	27 585	0	1 308 912	-907 499	16 166	-891 333	417 579
Körkortslån	17 484	59 447	575	30	0	76 326	-3 495	-11 744	-15 239	61 087
Skuldsaneringslån	237 408	0	4 554	27 244	84 736	290 346	-221 763	-49 961	-271 724	18 620
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet</b>										
Studielån	1 300	26	59	15	205	1 458	-1118	-182	-1 300	158
<b>Summa</b>	<b>3 167 169</b>	<b>162 544</b>	<b>418 491</b>	<b>138 836</b>	<b>79 896</b>	<b>2 852 282</b>	<b>-1 829 296</b>	<b>48 050</b>	<b>-1 781 246</b>	<b>1 071 034</b>

### Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
<b>13 01 005 Hemutrustningslån</b>	
AP1 Hemutrustningslån	75 434
<b>14 01 013 Lån till körkort</b>	
AP1 Lån till körkort	58 625
<b>Summa</b>	<b>134 059</b>
<b>Inkomsttitlar</b>	
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån <sup>8</sup>	-40
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	-28 406
2394 303 Ränteinkomster körkortslån	-9
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	-19
4313 001 Återbetalning av studiemedel <sup>8</sup>	-205 412
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	-193 812
4526 009 Återbetalning av körkortslån	-574
<b>Summa</b>	<b>-428 272</b>

- I tabellen benämns alla lånetyper, som avser studier, för studielån.
- I övriga krediter ingår lån för studielån, lån för återkrav och servicekonto för räntor på studielån.
- 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.
- Med studielån som är undantagna från utlåningsmodellen menas uppsagda annuitetslån tagna t.o.m. 2013 och studielån.
- I nyutlåning ingår kapitaliserade räntor och uppindexering av studiemedel.
- 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.
- Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 2 479 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 2019.
- I tabellen är utfallet på inkomsttitlarna 2342 001 och 4313 001 minskat med inbetalningar avseende återkrav och skadestånd.

# Noter och tilläggsupplysningar

Not 1	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av anslag</b>	881 161	890 691
Intäkter av anslag har minskat med 10 mnkr jämfört med 2018. Trots att personalkostnaderna har ökat 2019 så har CSN:s totala kostnader minskat. Minskningen beror på lägre kostnader för avskrivningar och nedskrivningar. Under 2018 gjorde CSN en nedskrivning av pågående egenutvecklade verksamhetssystem med 28 mnkr, se not 13.		
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	2 870	3 519
CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2019.		

Not 2	tkr	
	2019	2018
<b>Kostnader för personal</b>	-564 243	-540 521
Den totala personalkostnaden har ökat med 24 mnkr jämfört med 2018. Ökningen motsvaras till största delen av den årliga lönerrevisionen.		
Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111-4119) uppgick till 388 mnkr. Av lönesumman avser 41 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).		

Not 3	tkr	
	2019	2018
<b>Övriga driftkostnader</b>	-258 929	-274 017
De övriga driftkostnaderna har minskat med 15 mnkr jämfört med 2018. Kostnaderna minskar, men CSN är fortfarande inne i en intensiv utvecklingsperiod med systemförnyelse vilket innebär höga kostnader för datatjänster, licenser och övriga externa tjänster.		
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-9 524	-11 149
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-97 410	-103 958
Datakonsulter	-71 538	-74 240
Kostnader för betalningar	-12 618	-12 380
Porto	-18 791	-18 641
Telefoni	-7 193	-9 100
Kronofogdeavgifter	-6 790	-6 247
Övriga externa tjänster	-27 537	-31 155
Övriga driftkostnader	-7 527	-7 147

Not 4	tkr	
	2019	2018
<b>Finansiella intäkter</b>	475	785
Posten består av:		
Ränteintäkter, lån för investeringar	475	783
Övriga ränteintäkter	0	1
<b>Finansiella kostnader</b>	-102	-478
Posten består av:		
Räntekostnader, räntekonto	-101	-463
Övriga finansiella kostnader	-1	-15
Räntan på avistakontona i Riksgälden har varit negativ under 2019, -0,25 procent. Ränteintäkter och räntekostnader har minskat på grund av räntehöjningen. Under 2018 var räntesatsen -0,50 procent.		

Not 5	tkr	
	2019	2018
<b>Avgiftsintäkter</b>	802 884	810 382
Avgiftsintäkterna har minskat med 7,5 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen studielån som har minskat, vilket förklaras av färre låntagare inom denna lånetyp.		
<b>Avskrivningar av avgifter</b>	-37 644	-35 742
Avskrivningar av administrativa avgifter har ökat med 1,9 mnkr. Det är främst avskrivning av påminnelseavgifter för lånetypen annuitetslån som har ökat, vilket beror på att CSN har avskrivit påminnelseavgifter från den försenade autogirodragningen i början av 2019.		
<b>Förändring av reserveringar för avgifter</b>	-95 782	-117 565
För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.		
Årets förändring av reserveringarna för avgifter:		
<b>Utlåning</b>		
<b>Lånefordringar</b>		
Äldre lån	14	14
Studiemedel	7 692	3 910
Annuitetslån	-46 459	-53 852
Skuldsaneringslån	-34 362	-25 509
Hemutrustningslån	-393	-38
Delsumma	-73 508	-75 475

Not 5 forts. tkr

#### Lånefordringar med villkorad återbetalning

Studielån	-21 243	-41 548
Uppsagt studiemedel	-26	4
Uppsagt studielån	-210	-54
Uppsagt annuitetslån	-303	-144
Delsumma	-21 783	-41 743

#### Övriga fordringar

##### Återkrav

Studiemedel och bidrag	52	47
Studielån och bidrag	-33	-95
Annuitetslån och bidrag	-174	-116
Rekryteringsbidrag	-16	-15
Studiehjälp	-320	-169
Delsumma	-491	-348

**Summa** -95 782 -117 565

#### Förändring av reserveringar per avgiftstyp

Påminnelseavgifter	-94 233	-113 752
Övriga avgifter	-1 548	-3 813

#### Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderingsprincip 1	Värderingsprincip 2	Värderingsprincip 3	Totalt reserverat 2019	Andel procent	Totalt reserverat 2018
<b>Avgifter för lånefordringar</b>							
Äldre lån	134	134	0	0	134	100%	148
Studiemedel	130 734	68 405	43 173	2 762	114 340	87%	122 031
Annuitetslån	818 365	296 651	1 606	37 804	336 060	41%	289 601
Skuldsaneringslån	133 457	122 316	0	0	122 316	92%	87 954
Hemutrustningslån	6 981	5 265	415	43	5 723	82%	5 330
<b>Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning</b>							
Studielån	686 492	412 650	42 624	28 533	483 807	70%	462 564
Uppsagt studiemedel	200	47	0	0	47	24%	21
Uppsagt studielån	11 347	381	0	12	392	3%	182
Uppsagt annuitetslån	12 548	772	0	0	772	6%	469
<b>Avgifter för återkrav</b>							
Studiemedel och bidrag	749	544	0	16	560	75%	612
Studielån och bidrag	10 088	3 040	2	139	3 181	32%	3 148
Annuitetslån och bidrag	19 194	1 405	1	120	1 526	8%	1 352
Rekryteringsbidrag	948	235	0	8	243	26%	227
Studiehjälp	9 537	3 369	8	59	3 436	36%	3 116
Avräkningskonton	60						
<b>Totalt</b>	<b>1 840 833</b>	<b>915 214</b>	<b>87 828</b>	<b>69 496</b>	<b>1 072 538</b>	<b>58%</b>	<b>976 756</b>

#### 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	
	2019	2018
<b>Återkravsintäkter</b>	262 819	236 729
<p>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 26 mnkr vilket främst beror på att antalet återkravsbeslut var 4 800 fler under 2019 jämfört med 2018. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst samt skolk/frånvaro som har ökat.</p>		

Not 7	tkr	
	2019	2018
<b>Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.</b>	72 964	81 065
<p>Ränteintäkterna för återkrav och hemutrustningslån m.m. har minskat med 8,1 mnkr. Den främsta orsaken till förändringen är att uppindexeringen för lånetypen studiemedel har minskat med 6,5 mnkr sedan föregående år på grund av att uppräkningsstalet för lånetypen studiemedel har sänkts från 1,96 procent 2018 till 1,80 procent 2019. Vidare har ränteintäkter för hemutrustningslån minskat med 1,4 mnkr. Räntesatsen höjdes från 1,70 procent 2018 till 1,74 procent 2019, men eftersom den totala fordran för lånet minskar så minskar även ränteintäkterna.</p>		
<b>Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden</b>	166 184	170 338
<p>Avser anslagsintäkter för räntekostnader på 33,3 procent av räntefakturan från Riksgälden från och med kvartal 4 år 2018 till och med kvartal 3 år 2019.</p>		
<b>Övriga ränteintäkter låneverksamhet</b>	1 293	2 509
<p>Avser ränteintäkter på lån för återkrav i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton ändrades i januari 2019 från -0,50 procent till -0,25 procent.</p>		
<b>Ränteintäkter studielån</b>	358 803	283 318
<p>Ränteintäkterna för lånetyperna studielån och annuitetslån har ökat på grund av att räntan har höjts från 0,13 procent till 0,16 procent.</p>		
<b>Räntekostnader studielån</b>	-539 856	-415 521
<p>Avser räntekostnader på upplånat kapital och kapitaliserade räntor för studielån hos Riksgälden. Räntekostnaderna har ökat på grund av den höjda räntesatsen, från 0,19 procent 2018 till 0,24 procent 2019.</p>		
<b>Övriga räntekostnader låneverksamhet</b>	-16 548	-26 488
<p>Avser räntekostnader för kreditreserv. Räntan har under 2019 varit negativ, -0,25 procent vilket innebär en räntekostnad trots att saldot varit positivt.</p>		

Not 8	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av bidrag från myndigheter</b>	794	750
<p>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.</p>		
<p>CSN hanterar utbetalningar och betalar in statliga ålderspensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för dessa bidrag. CSN rekviderar beloppen från Specialpedagogiska skolmyndigheten.</p>		

Not 9	tkr	
	2019	2018
<b>Lämnade bidrag</b>	-19 897 074	-18 179 908
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 243 788	-4 035 297
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	-136	-15
Summa	-4 243 924	-4 035 313
<p>Utbetalningarna har under 2019 ökat med 209 mnkr. Det beror dels på en ökning av antalet personer som erhåller studiehjälp och dels på att bidragsbeloppet höjts.</p>		
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-15 288 562	-13 851 324
<p>Utbetalningarna har under 2019 ökat med 1 437 mnkr. Det generella studiebidraget utgör den största ökningen. Det beror på att antalet bidragstagare ökat och att bidraget per vecka höjts.</p>		
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-38 411	-37 789
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-794	-750
Summa	-39 204	-38 539
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-325 383	-254 732
<p>Utbetalningarna har under 2019 ökat med 71 mnkr. Kommunerna beslutar om vilka som ska tilldelas bidraget och CSN gör utbetalningarna. Fler personer har fått studiestartsstöd 2019 jämfört med 2018.</p>		

Not 10	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar</b>	12 448	13 153
<b>Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar</b>	-725 367	-751 315
<p>Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 26 mnkr jämfört med föregående år. Det är främst avskrivning på grund av synnerliga skäl inom lånetyperna studielån och annuitetslån som har minskat på grund av höjd sjukersättning på garantinivå.</p>		
Studiemedel	-83 793	-94 109
Studielån	-358 881	-358 676
Annuitetslån	-210 855	-221 098
Återkrav	-14 960	-15 650
Hemutrustningslån	-27 585	-33 882
Övriga lånefordringar	-29 292	-27 899
<p>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.</p>		

Not 11	tkr	
	2019	2018
<b>Förändring av reserveringar för låneförluster</b>	591 699	1 226 985
<p>Reserveringar för låneförluster har skett utifrån följande värderingsprinciper:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– de personer som missköter sina betalningar</li> <li>– de trygghetsregler som finns vid återbetalning</li> <li>– framtida förluster på grund av dödsfall.</li> </ul>		
<p>För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.</p>		
<p>Årets förändring av reserveringar för låneförluster:</p>		
<b>Utlåning</b>		
<b>Lånefordringar</b>		
Äldre lån	307	260
Studiemedel	93 464	109 403
Annuitetslån	-15 531	410 157
Skuldsaneringslån	-49 961	-45 511
Hemutrustningslån	16 166	-1 769
Körkortslån	-11 744	-3 495
Delsumma	32 700	469 044
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalning</b>		
Studielån	754 330	878 649
Uppsagt studiemedel	-182	-183
Uppsagt studielån	-112 824	-54 285
Uppsagt annuitetslån	-95 286	-76 733
Delsumma	546 038	747 449
<b>Summa utlåning</b>	578 738	1 216 493
<b>Övriga fordringar</b>		
<b>Återkrav</b>		
Studiemedel och bidrag	7 830	7 311
Studielån och bidrag	13 166	11 220
Annuitetslån och bidrag	-9 292	-9 634
Rekryteringsbidrag	1 545	1 574
Studiehjälp	-150	-93
Delsumma	13 099	10 378
<b>Skadestånd</b>		
Skadestånd	-138	114
Delsumma	-138	114
<b>Summa övriga fordringar</b>	12 961	10 492

## Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings- princip 1	Värderings- princip 2	Värderings- princip 3	Totalt reserverat 2019	Andel procent	Totalt reserverat 2018
<b>Utlåning</b>							
<b>Lånefordringar</b>							
Äldre lån	6 616	5 328			5 328	81%	5 635
Studiemedel	1 168 625	236 690	340 475	19 157	596 322	51%	689 786
Annuitetslån	194 082 482	4 175 297	5 864 566	1 549 708	11 589 570	6%	11 574 039
Skuldsaneringslån	290 345	271 724			271 724	94%	221 763
Hemtrustningslån	1 308 912	672 184	209 937	9 212	891 333	68%	907 499
Körkortslån	76 326	15 239			15 239	20%	3 495
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalning</b>							
Studielån	33 899 708	2 951 207	7 552 360	937 660	11 441 227	34%	12 195 557
Uppsagt studiemedel	1 458	1 192		108	1 300	89%	1 118
Uppsagt studielån	274 001	227 772		145	227 917	83%	115 093
Uppsagt annuitetslån	306 043	254 101			254 101	83%	158 814
Avräkningskonton	-604						
Summa utlåning	231 413 911	8 810 733	13 967 338	2 515 989	25 294 061	11%	25 872 799
<b>Övriga fordringar</b>							
<b>Återkrav</b>							
Studiemedel och bidrag	43 169	36 730		1 128	37 858	88%	45 688
Studielån och bidrag	252 624	209 939	28	4 321	214 288	85%	227 454
Annuitetslån och bidrag	791 686	382 089	353	5 668	388 110	49%	378 818
Rekryteringsbidrag	25 406	20 625	52	213	20 890	82%	22 435
Studiehjälp	26 289	16 839	21	132	16 992	65%	16 842
Summa återkrav	1 139 174	666 221	455	11 463	678 138	60%	691 237
<b>Skadestånd</b>							
Skadestånd	4 987	4 843			4 843	97%	4 705
Summa skadestånd	4 987	4 843			4 843	97%	4 705
Summa övriga fordringar	1 144 161	671 064	455	11 463	682 981	60%	695 942
<b>Totalt</b>	<b>232 558 072</b>	<b>9 481 797</b>	<b>13 967 793</b>	<b>2 527 452</b>	<b>25 977 042</b>	<b>11%</b>	<b>26 568 741</b>

### 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	
	2019	2018
<b>Årets kapitalförändring</b>	139 818	775 069
Årets kapitalförändring består av:		
<b>Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital.</b>		
Förändringen avser de äldre lånetyper som en gång finansierades via statsbudgeten och som balanseras av CSN:s statskapital. Den kapitalförändring som uppstår består till största delen av avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
<b>Kapitalförändring från övrig låneverksamhet.</b>		
Förändringen avser de lån som är finansierade hos Riksgälden. Kapitalförändringen består till största delen av ränteintäkter, räntekostnader, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
<b>Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån.</b>		
Förändringen består till största delen av ränteintäkter, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
<b>Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån.</b>		
Förändringen består till största delen av ränteintäkter och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring statskapital	-64 071	-67 776
Reserveringar för låneförluster statskapital	93 588	109 480
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-368 843	-358 495
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	493 689	1 122 769
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-19 759	-25 684
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	16 166	-1 769
Kapitalförändring statskapital körkortslån	792	39
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	-11 744	-3 495

Not 13	tkr	
	2019	2018
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	202 630	156 689
<b>Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	424 387	332 944
Årets egenutvecklade dataprogram	43 111	91 443
Utgående balans anskaffningsvärde	467 498	424 387
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-303 599	-294 077
Årets avskrivningar	-16 297	-9 522
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-319 896	-303 599
Bokfört värde	147 602	120 788
<b>Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem</b>		
Ingående balans	17 454	63 277
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	59 815	73 144
Årets nedskrivning pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	0	-27 524
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-43 111	-91 443
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	34 158	17 454
Summa balanserade utgifter för utveckling	181 760	138 242
Under 2019 har CSN utvecklat och driftsatt en ny översikt och inloggning för digitala tjänster för studiestöds kunder. Utveckling av systemstöd för körkortslån och hemutrustningslån har fortsatt. Utvecklingen av systemstöd för körkortslån planeras att slutföras under 2020. Utvecklingen av systemstöd för hemutrustningslån fortsätter under 2020.		
Under 2018 beslutade CSN att göra en nedskrivning med 28 mnkr av pågående investeringar för systemförnyelse på grund av beslut att använda en annan teknisk lösning.		



Not 13 forts.		tkr
<b>Köpta dataprogram och licenser</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	30 263	29 679
Årets köpta dataprogram och licenser	7 247	583
Utgående balans anskaffningsvärde	37 510	30 263
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-12 211	-8 850
Årets avskrivningar	-4 429	-3 361
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-16 640	-12 211
Bokfört värde	20 870	18 051
<b>Pågående köpta dataprogram och licenser</b>		
Ingående balans pågående köpta dataprogram och licenser	395	0
Omföring till köpta dataprogram och licenser	-395	0
Årets anskaffningsutgifter pågående köpta dataprogram och licenser	0	395
Utgående balans pågående köpta dataprogram och licenser	0	395
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	20 870	18 446
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 14		tkr
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	7 096	9 325
<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 336	4 373
Årets inköp	174	0
Årets utrangeringar	0	-1 037
Utgående balans anskaffningsvärde	3 511	3 336
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 635	-3 387
Årets avskrivningar	-235	-285
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	1 037
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 871	-2 635
Bokfört värde	640	701
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	640	701

Not 14 forts.		tkr
<b>Kontorsmaskiner</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	2 968	3 160
Årets inköp	0	474
Årets utrangeringar	-170	-666
Utgående balans anskaffningsvärde	2 798	2 968
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 473	-3 017
Årets avskrivningar	-140	-122
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	170	666
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 443	-2 473
Bokfört värde	355	495
<b>Övriga inventarier (möbler m.m.)</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	20 185	20 040
Årets inköp	155	542
Årets utrangeringar	-54	-397
Utgående balans anskaffningsvärde	20 287	20 185
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-12 512	-10 690
Årets avskrivningar	-2 183	-2 218
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	54	397
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-14 641	-12 512
Bokfört värde	5 646	7 674
<b>Konst från Statens konstråd</b>		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	6 456	8 624
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 15	tkr	
	2019	2018
<b>Utlåning</b>	206 119 850	198 867 461

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 206,1 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 182,5 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 315 mnkr per 2019-12-31.

#### Utestående fordringar avseende utlåning

	2019-12-31			2018-12-31			2018/2019
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
<b>Ingående balans</b>	185 966 329	38 774 398	224 740 727	175 714 625	43 259 300	218 973 925	5 766 803
<b>Tillkommer</b>							
Nyutlåning	20 407 283	0	20 407 283	19 019 693	0	19 019 693	1 387 590
Räntefordringar	129 193	14 796	143 989	115 024	13 827	128 851	15 138
Konverteringar	62 275	-59 696	2 578	79 287	-77 019	2 268	310
Delsumma	20 598 751	-44 901	20 553 850	19 214 005	-63 192	19 150 813	1 403 037
<b>Avgår</b>							
Amorteringar	-8 932 430	-3 987 386	-12 919 816	-8 272 390	-4 139 135	-12 411 525	-508 290
Avskrivningar	-349 641	-360 414	-710 055	-374 172	-361 283	-735 455	25 400
Avlyft mellan lånetyper	-323 639	99 511	-224 128	-292 530	78 708	-213 822	-10 306
Skuldreduceringar p.g.a. sjukdom	-26 064	0	-26 064	-23 208	0	-23 208	-2 857
Avräkningskonton			-604			-468	-136
Delsumma	-9 631 775	-4 248 288	-13 880 063	-8 962 300	-4 421 710	-13 384 010	-496 189
<b>Summa lånefordringar</b>	196 933 305	34 481 209	231 413 911	185 966 329	38 774 398	224 740 727	6 673 651
Ingående balans reserveringar för låneförluster	-13 402 216	-12 470 583	-25 872 799	-13 871 260	-13 218 032	-27 089 292	1 216 493
Årets reserveringar för låneförluster	32 700	546 038	578 738	469 044	747 449	1 216 493	-637 755
<b>Summa reserveringar för låneförluster</b>	-13 369 516	-11 924 545	-25 294 061	-13 402 216	-12 470 583	-25 872 799	578 738
<b>Summa inkl. reserveringar för låneförluster</b>	<b>183 563 789</b>	<b>22 556 664</b>	<b>206 119 850</b>	<b>172 564 113</b>	<b>26 303 815</b>	<b>198 867 461</b>	<b>7 252 389</b>

**Ingående balans**

Skillnaden mellan utgående balans 2018 och ingående balans 2019 beror på att det i utgående balans 2018 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2019.

**Nyutlåning**

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån, hemustrustningslån och körkortslån. Nyutlåningen har ökat med 1 388 mnkr jämfört med 2018. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån har ökat med 1 410 mnkr. Utbetalningarna av ordinarie lån har ökat med 1 247 mnkr eftersom 21 000 fler personer har lånat. Utbetalningar av tilläggs lån har ökat med 207 mnkr vilket förklaras av att 8 000 fler personer fått tilläggs lån och att fler studerande med studiemedel är 25 år eller äldre. Utbetalningar av merkostnadslån har minskat med 44 mnkr vilket beror på att färre personer tagit lån för undervisningsavgifter. Nyutlåning av lånetypen hemustrustningslån har minskat med 63 mnkr på grund av att 3 200 färre lån har utbetalats. Nyutlåning av lånetypen körkortslån uppgår under 2019 till 59 mnkr. Från införandet den första september 2018 har totalt 76 mnkr betalats ut till 7 700 personer.

**Räntefordringar**

Räntefordringarna har ökat med 15 mnkr jämfört med 2018. För lånetyperna studielån och annuitetslån kapitaliseras den obetalda räntan vid årsskiftet, det vill säga läggs till kapital-skulden. Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har ökat med 20 mnkr till följd av räntehöjningen och att antalet låntagare ökat med 49 000 i jämförelse med 2018. Räntefordringarna för lånetypen studielån har ökat med 0,7 mnkr. Ökningen förklaras av att räntan har höjts marginellt från 0,13 procent 2018 till 0,16 procent 2019 samt att antalet återbetalningsskyldiga låntagare för lånetypen studielån blivit 26 000 färre. För lånetypen studiemedel har räntefordringarna minskat med 6,5 mnkr på grund av 8 400 färre återbetalningsskyldiga låntagare. Uppräkningstalet för lånetypen studiemedel har sänkts från 1,96 procent 2018 till 1,80 procent 2019.

**Amorteringar**

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Amorteringarna har ökat med 508 mnkr jämfört med föregående år. Ökningen beror på att antalet återbetalningsskyldiga för lånetypen annuitetslån blivit fler och en försenad autogirodragning på 184 mnkr som gjordes 2 januari 2019. Däremot har amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper. Förtida inbetalningar har ökat med 31 mnkr jämfört med 2018. Amorteringarna för lånetypen hemustrustningslån har ökat eftersom fler har blivit återbetalningsskyldiga och färre har beviljats anstånd med betalningen.

**Avlyft mellan lånetyper**

Denna post avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och skuld-saneringslån. Avlyften har ökat med 10 mnkr jämfört med 2018, vilket beror på att det har fattats 940 fler beslut om återkrav av studiemedel som inkluderar lånedelen på grund av efterkontrollerad inkomst.

**Löptider lån<sup>1</sup>**

	Studiemedel	Studielån <sup>2</sup>	Annuitetslån	Hemustrustningslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			29 591 498	190 585
Högst 1 år	161 615	868 755	1 187 516	11 200
Mer än 1 år men högst 5 år	439 290	5 728 267	4 012 857	466 585
Mer än 5 år men högst 10 år	525 351	9 126 191	13 363 602	297 638
Mer än 10 år	82 956	18 151 308	145 926 868	343 023
	<b>1 209 212</b>	<b>33 874 521</b>	<b>194 082 341</b>	<b>1 309 031</b>

<sup>1</sup> Löptiderna för studielånen tas fram ur CSN:s datalager för uppföljning och statistik medan löptiderna för hemustrustningslånen tas fram ur handläggningssystemet. Uppgifterna skiljer sig därför mot beloppen i bokföringssystemet. Information om löptider för körkortslån lämnas inte. Se övriga upplysningar i Redovisningsprinciper för mer information.

<sup>2</sup> 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
	2019	2018
<b>Övriga kortfristiga fordringar</b>	1 231 310	1 224 699
Posten består av:		
Avgifter inkl. reserveringar	768 296	759 796
Återkravsfordringar inkl. reserveringar	461 055	462 520
Skadeståndsfordringar inkl. reserveringar	144	183
Övriga kortfristiga fordringar	1 805	2 200

#### Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav<sup>1</sup>

	2019-12-31			2018-12-31			2018/2019
	Avgifter	Återkrav	Totalt	Avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
<b>Ingående balans</b>	1 736 557	1 153 757	2 890 314	1 606 098	1 164 515	2 770 613	119 701
<b>Tillkommer</b>							
Debiterade avgifter	781 320	0	781 320	775 777	0	775 777	5 543
Återkravsfordringar	0	515 879	515 879	0	479 802	479 802	36 077
Räntefordringar	433	-18 569	-18 135	328	-18 096	-17 768	-367
Konverteringar	-2 578	0	-2 578	-2 268	0	-2 268	-310
Delsumma	779 175	497 311	1 276 485	773 837	461 706	1 235 543	40 942
<b>Avgår</b>							
Inbetalda avgifter	-576 144	0	-576 144	-563 223	0	-563 223	-12 922
Amorteringar återkrav	0	-486 335	-486 335	0	-446 850	-446 850	-39 486
Avskrivningar	-37 433	-6 668	-44 101	-35 545	-7 163	-42 707	-1 394
Avlyft mellan lånetyper	-61 381	-18 890	-80 271	-44 611	-18 451	-63 062	-17 209
Avräkningskonton	60	19	79	-6	0	-5	84
Delsumma	-674 899	-511 874	-1 186 773	-643 384	-472 463	-1 115 847	-70 926
<b>Summa övriga fordringar</b>	1 840 833	1 139 193	2 980 026	1 736 552	1 153 757	2 890 309	89 718
Ingående balans reserveringar låneförluster	-976 756	-691 237	-1 667 993	-859 191	-701 615	-1 560 806	-107 187
Årets reserveringar för låneförluster	-95 782	13 099	-82 683	-117 565	10 378	-107 187	24 505
<b>Summa reserveringar för förluster<sup>2,3</sup></b>	-1 072 538	-678 138	-1 750 676	-976 756	-691 237	-1 667 993	-82 683
<b>Summa inkl. reserveringar för förluster</b>	<b>768 296</b>	<b>461 055</b>	<b>1 229 351</b>	<b>759 796</b>	<b>462 520</b>	<b>1 222 316</b>	<b>7 035</b>

1 För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav.

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. Fordran för debiterade avgifter ökade med 5,5 mnkr under 2019 jämfört med 2018. Förklaringen till detta är främst ökningen av debiterade påminnelseavgifter, 8 000 st och expeditionsavgifter, 15 000 st. En stor del av detta beror på att antalet låntagare med skuldsanering ökat under året.

**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. Återkravsfordringarna har ökat med 36 mnkr vilket främst beror på att antalet återkravsbeslut var 4 800 fler under 2019 jämfört med 2018. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst samt skolk/frånvaro som har ökat.

**Inbetalda avgifter**

De inbetalda avgifterna har ökat med 13 mnkr under 2019 jämfört med 2018. Ökningen består till största delen av ökade inbetalningar av påminnelseavgifter för annuitetslån.

**Amorteringar återkrav**

Amorteringar av återkrav består av inbetalningar av kapital och bidrag från låntagarna. Under 2019 har amorteringarna på återkrav ökat med 39 mnkr, vilket främst förklaras av fler beslut om återkrav.

	2019	2018
<b>Skadeståndsfordringar</b>		
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.	144	183
<b>Övriga kortfristiga fordringar</b>		
Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogden avseende indrivning från låntagare.	1 805	2 200

Not 17

tkr

	2019	2018
<b>Periodavgränsningsposter, tillgångar</b>	48 067	69 848
Posten består av:		
Förutbetalda hyror	9 214	8 907
Övriga förutbetalda kostnader	37 870	58 023
Upplupna bidragsintäkter	199	385
Övriga upplupna intäkter	784	2 533

Periodavgränsningsposterna består till största delen av leverantörsfakturor som CSN har fått under 2019 men som avser 2020. De största posterna är licenser/programvaror på 37 mnkr.

Not 18

tkr

	2019	2018
<b>Avräkning med statsverket</b>	-301 972	-488 514
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-759 796	-746 910
Redovisat mot inkomsttitel	-1 382 945	-1 381 174
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 374 445	1 368 288
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-768 296	-759 796
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	104 501	91 211
Redovisat mot anslag	22 012 107	20 330 854
Medel hänförliga till transferringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-22 009 316	-20 317 564
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	107 292	104 501
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-9 048	-26 390
Redovisat mot anslag	881 979	891 220
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-891 340	-875 376
Återbetalning av anslagsmedel	0	1 498
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-18 409	-9 048

Not 18 forts.		tkr
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag.</b>		
Ingående balans	5 271	5 800
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-818	-529
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	4 453	5 271
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>		
Ingående balans	170 558	342 581
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	34 664 167	32 640 421
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-55 096 609	-51 761 719
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	20 634 871	18 949 275
Övriga fordringar på statens centralkonto	372 987	170 558

Not 19		tkr
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Behållning räntekonto i Riksgälden</b>		
CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2019).		
Räntekonto	71 690	106 225

Not 20		tkr
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Övriga tillgodohavanden i Riksgälden</b>		
	7 089 905	5 887 426
Kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån och annuitetslån.		
Ingående balans	5 887 426	4 761 163
Tillförda medel	1 800 164	1 798 563
Uttaga medel	-597 685	-672 300
Utgående balans	7 089 905	5 887 426
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 2 mnkr jämfört med 2018, vilket beror på en ökad nyutlåning. Den årliga avsättningen för förväntade förluster, som utgör en del av de tillförda medlen, motsvarar 6,3 procent av utlånade medel. För 2019 utgjorde detta belopp 1,26 mdkr.		
Uttaga medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Uttaga medel har minskat med 75 mnkr jämfört med 2018. Minskningen förklaras av lägre avskrivningar för synnerliga skäl och lägre åldersavskrivningar.		
Skillnaden mellan preliminärt avsatta medel till kreditreserven för konstaterade förluster och verkligt utfall justeras två år efter bokföringsåret. Under 2020 kommer en justering med -56 mnkr för 2018 och under 2021 kommer en justering att göras med -86 mnkr för 2019.		

Not 21		tkr
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Myndighetskapital</b>		
	-15 618 490	-17 026 649

## Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studielån	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
<b>Utgående balans 2018</b>	713 230	584 157	17 445	455	-19 117 005	775 069	-17 026 649
<b>Ingående balans 2019</b>	713 230	584 157	17 445	455	-19 117 005	775 069	-17 026 649
Föregående års kapitalförändring	38 306	-27 453	-3 456	0	767 672	-775 069	0
Årets amorteringar	-203 615	-210 966	-575	0	-253 833	0	-668 989
Årets utbetalningar	0	75 434	58 625	0	0	0	134 059
Avsättning för kreditförluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	0	1 803 271	0	1 803 271
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	139 818	139 818
<b>Summa årets förändring</b>	-165 309	-162 985	54 594	0	2 317 110	-635 251	1 408 159
<b>Utgående balans 2019</b>	<b>547 921</b>	<b>421 172</b>	<b>72 039</b>	<b>455</b>	<b>-16 799 895</b>	<b>139 818</b>	<b>-15 618 490</b>

Not 22	tkr	
	2019	2018
<b>Avsättningar</b>	4 372	3 894
Under 2020 beräknar CSN att 2 mnkr kommer att betalas ut, 1 mnkr för avsättningar för pensioner och övriga förpliktelser samt 1 mnkr för avsättningar till Trygghetsstiftelsen. Av dessa är 0,8 mnkr utbetalningar för beslutade delpensioner och 1,2 mnkr är en prognos för delpensioner som beslutas 2020 samt utbetalningar från Trygghetsstiftelsen för ännu ej beslutade insatser.		
<b>Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser</b>		
Ingående balans	1 132	2 131
Utbetalda pensioner	-665	-1 676
Nya avsättningar	1 714	912
Förändring av avsättningar	-166	-235
Utgående balans	2 015	1 132
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser ökade med 0,9 mnkr och avser avsättningar för pensionsersättning och delpensioner inklusive löneskatt. Nya avsättningar var högre än utbetalda pensioner vilket ökade avsättningarna.		
Under året beviljades nio nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har avslutat sin anställning.		
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2 015	1 132
<b>Övriga avsättningar</b>		
<b>Avsättningar lön och engångspremier</b>		
Ingående balans	0	0
Utbetalt avseende avveckling	-173	0
Nya avsättningar	340	0
Utgående balans	167	0
<b>Avsättning till Trygghetsstiftelsen</b>		
Ingående balans	2 762	2 044
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-1 737	-420
Nya avsättningar	1 165	1 139
Utgående balans	2 190	2 762
Övriga avsättningar har minskat med 0,4 mnkr. Under 2019 har utbetalt belopp för omställning och kompetensväxling använts till lön för karriärsomställning, delpensioner och resor vid utbytestjänstgöring.		
Summa övriga avsättningar	2 357	2 762

Not 23	tkr	
	2019	2018
<b>Lån i Riksgälden</b>	209 033	162 470
Låneram för lån till anläggningstillgångar är 270 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2019).		
<b>Anläggningstillgångar</b>		
Ingående balans	162 470	129 983
Nya lån	69 852	75 523
Amorteringar	-23 289	-43 036
Utgående balans	209 033	162 470
CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod och lånet för anläggningstillgångar i Riksgälden har ökat med 47 mnkr. Amorteringar uppgår till 23 mnkr och har minskat med 20 mnkr jämfört med 2018 på grund av förra årets nedskrivning av immateriella anläggningstillgångar, se not 13.		
<b>Övriga krediter i Riksgälden</b>	229 634 588	222 415 439
Låneram för övriga krediter är 230 500 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2019).		
<b>Studielån</b>		
Ingående balans	221 897 457	215 835 999
Nya lån	20 371 578	19 098 687
Amorteringar	-12 913 399	-12 794 246
Överfört till lån för återkrav	-253 132	-242 982
Utgående balans	229 102 504	221 897 457
<b>Återkrav (kapital)</b>		
Ingående balans	480 420	471 752
Nya återkrav	253 132	242 982
Amorteringar	-246 519	-234 314
Utgående balans	487 032	480 420
<b>Servicekonto för räntor på studielån</b>		
Ingående balans	37 562	76 333
Tillförda medel	-502 750	-609 730
Uttaga medel	510 239	570 958
Utgående balans	45 051	37 562
Tillförda medel består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2019 var tillförda medel 107 mnkr lägre än under 2018 och det beror på att den upplånade kapitaliserade räntan har minskat. Minskningen förklaras av lägre ränta under 2018.		
Uttaga medel består av betalda räntefakturor till Riksgälden.		
Eftersom den stora upplåningen av kapitaliserade räntor görs i januari 2020 är saldot på servicekontot för räntor på studielån per 2019-12-31 negativt.		

Not 24	tkr	
	2019	2018
<b>Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>	153 022	121 545
Saldot består till största delen av en räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 år 2019 på 136 mnkr. Räntan har ökat från 0,19 procent 2018 till 0,24 procent 2019.		
<b>Övriga kortfristiga skulder</b>	10 795	11 667
Saldot består till största delen av personalens källskatt på 9,5 mnkr.		

Not 25	tkr	
	2019	2018
<b>Periodavgränsningsposter, skulder</b>	52 079	55 057
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	39 664	40 350
Upplupna övriga kostnader	12 414	14 707
Summa upplupna kostnader	52 079	55 057
Periodavgränsningsposterna består av semesterlöneskuld och andra upplupna fakturor. Skulden har minskat med 3 mnkr. Minskningen av upplupna övriga kostnader beror på färre inkomna konsultfakturor 2020 som avser 2019.		

Not 26
<b>Anslagskredit</b>
15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt
Utnyttjad kredit på 125,3 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 491,7 mnkr.
15 01 002 anslagspost 3 Studiebidrag, repetition eller komplettering
Utnyttjad kredit på 16,6 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 16,6 mnkr.
15 01 002 anslagspost 5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år
Utnyttjad kredit på 11,4 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 17,1 mnkr.
15 01 002 anslagspost 4 Tilläggsbidrag
Utnyttjad kredit på 12,1 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 26,5 mnkr.
15 01 004 anslagspost 1 Statens utgifter för studiemedelsräntor
Utnyttjad kredit på 0,9 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 7,6 mnkr.

Not 27
<b>Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag</b>
CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,8 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28
<b>Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen</b>
13 01 004 Hemutrustningslån.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 90 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 55 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 93 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 61 procent. Det beror på att anslaget är relativt nytt och att antalet låntagare inte är lika många som det beräknades för vid införandet av lånet.
15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 1 774 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 55 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 40 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 42 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser.
15 01 003 anslagspost 3 Konstaterade förluster för återkrav.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 3 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 17 procent. Det beror på att återkravsavskrivningar som görs i samband med dödsfall och skuldsanering har minskat.
15 01 004 anslagspost 2 Statens utgifter för räntor på återkrav.
Inget tilldelat belopp för 2019. Eftersom Riksbankens styrränta (reporäntan) var negativ blev räntan på återkravsskulden också negativ. Ränteutgifterna på återkravsskulden påverkas till stor del av reporäntans utveckling.
15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskade 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 115 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 26 procent. Det beror på att kommuner som har utnyttjade medel inte har använt sig av möjligheten att lämna tillbaka medel för att omfördelas till andra kommuner.



Not 29	tkr	
	2019	2018
<b>Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar</b>	1 382 945	1 381 174
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	713 944	702 847
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	669 001	678 328
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor har ökat med 11 mnkr till följd av minskad reservering för avgifter.		
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Minskningen om 9 mnkr jämfört med 2018 beror på att amorteringarna för studiemedel har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp.		

Not 30
<b>Väsentliga skillnader mellan tilldelat bemyndigande och utestående åtaganden</b>
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 61,5 mnkr. Antalet låntagare är inte lika många som det beräknades för vid införandet av lånet.

Not 31	tkr	
	2019	2018
<b>Kostnader enligt resultaträkningen</b>	-886 791	-897 286
<b>Justeringar</b>		
Avskrivningar och nedskrivningar	23 284	43 033
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-863 507	-854 254

Not 32	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av anslag enligt resultaträkningen</b>	881 161	890 691
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	881 161	890 691

Not 33	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen</b>	2 870	3 519
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	2 870	3 519

Not 34	tkr	
	2019	2018
<b>Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen</b>	2 286	2 292
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	2 286	2 292

Not 35	tkr	
	2019	2018
<b>Finansiella intäkter enligt resultaträkningen</b>	475	785
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	475	785

## Tilläggsupplysningar

### Arvoden, lön och skattepliktig ersättning till CSN:s insynråd (tkr)

Namn	Övriga uppdrag	2019		2018	
		Arvode/Lön	Förmån	Arvode/Lön	Förmån
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), styrelseledamot Tillitsdelegationen, ordförande	1 391,1	40,3	1 356,8	52,8
Anna-Carin Bylund	Inga övriga uppdrag	4,5		4,5	
Kristina Cunningham	Inga övriga uppdrag	1,5		0,0	
Adnan Dibrani (t.o.m. 190430)	ESV:s insynråd, ledamot	1,5		3,0	
Monica Grahn	Inga övriga uppdrag	1,5		0,0	
Hanna Håkansson (t.o.m. 190430)	Inga övriga uppdrag	0,0		0,0	
Birgitta Hällegårdh (t.o.m. 190430)	Uppgift saknas	3,0		6,0	
Marie-Louise Hänel Sandström	Liseberg Skår AB, styrelsesuppleant Hotell Liseberg Heden, styrelsesuppleant Liseberg AB, styrelsesuppleant Liseberg Gäst AB, styrelsesuppleant Alfons Åbergs stiftelse, ledamot Patientskadenämnden, ersättare	0,0		0,0	
Rikard Josefson	Avanza Bank AB, verkställande direktör Avanza Pension AB, ordförande Avanza Fonder AB, styrelseledamot Swedsec AB, styrelseledamot	4,5		6,0	
Bengt Jönsson	Södertälje Hamn AB, styrelseledamot	6,0		3,0	
Sven Kihlgren	Inga övriga uppdrag	6,0		6,0	
Anna Ruus	Göteborgs universitet, styrelseledamot	3,0		0,0	
Natalia Rylander	Uppgift saknas	0,0		0,0	
Staffan Sarbäck	Bizak AB, styrelseledamot	4,5		6,0	
Alina Semiletova (t.o.m. 190430)	Inga övriga uppdrag	3,0		3,0	
Karin Thapper (t.o.m. 190430)	Topifos Pictures AB, styrelseledamot Novotum AB, suppleant Sveriges Hantverksråd, suppleant	1,5		1,5	
Mattias Vepsä	Inga övriga uppdrag	0,0		0,0	
Jan Elftorp (t.o.m. 180530)	Uppgift saknas	0,0		1,5	
<b>Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning</b>		<b>1 431,6</b>	<b>40,3</b>	<b>1 397,3</b>	<b>52,8</b>

# Övrig återrapporering



# Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval och 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 är en av 59 myndigheter som deltagit i utvecklingsprogrammet ”Jämställdhetsintegrering i myndigheter” (JiM) på uppdrag av regeringen. Programmet syftade till att stärka och vidareutveckla statliga myndigheters arbete med jämställdhetsintegrering och målet var att de deltagande myndigheterna skulle utveckla sin verksamhet, så att den bättre bidrar till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. JiM avslutades 2018, men på CSN har arbetet fortlöpt under 2019 och riktats främst mot de jämställdhetspolitiska delmålen om jämställd utbildning och ekonomisk jämställdhet. Till stöd för arbetet med jämställdhetsintegrering har CSN tagit fram en ny handlingsplan som omfattar perioden 2019-2021.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt regleringsbrevet för 2019 ska CSN redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att vi ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken. CSN har integre-

rat återrapporteringen i befintliga avsnitt om ärendehantering och kundservice. Det innebär att vi redovisar identifierade skillnader mellan könen i respektive verksamhetsavsnitt.

Under 2019 har CSN genomfört aktiviteter enligt vår handlingsplan. Några exempel på genomförda aktiviteter redovisas nedan.

## Jämställd ärendehantering

CSN följer upp kvaliteten i myndighetens ärendehantering genom att granska ett slumpmässigt urval av beslut inom våra olika verksamhetsområden. Genom att analysera resultatet av kvalitetsuppföljningen ur ett jämställdhetsperspektiv kan vi bedöma om vår ärendehantering har god kvalitet och om vi har rättssäker hantering, oavsett kön. Om vår hantering är likvärdig oavsett kön kan vi se detta som en indikator på att vi har en jämställd kvalitet i vår ärendehantering på övergripande nivå. Vår analys visar att CSN har en jämställd ärendehantering, där alla ärenden bedöms likvärdigt oavsett kön.

## Inkluderande kundkommunikation

CSN har som målsättning att vår kommunikation ska vara jämställd och jämlik. Inkluderande kommunikation inom CSN innebär att vi ska beskriva och porträttera människor utan att producera eller förstärka fördomar och normer. Det handlar om att få fler människor att känna sig inkluderade och sedda. En checklista har tagits fram för inkluderande kommunikation där det framgår att vi ska sträva efter att använda könsneutrala begrepp, låta personer identifiera sig själva när det gäller kön med mera, inkludera dem som varken definierar sig som kvinna eller man och använda hen istället för ”han” eller ”hon”.

Under 2019 har vi granskat våra utskick till kunder som är utländska medborgare och ansökt om svenskt studie-stöd. Granskningen visar att vi i texterna överlag har ett inkluderande språkbruk, men vi har ändå funnit några brister som vi åtgärdar.

# Kompetensförsörjning och personalstatistik

CSN ska vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra och där våra kompetenser tas till vara och utvecklas. Det skapar goda förutsättningar för oss att fullgöra vårt uppdrag på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service.

## 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.

Vi arbetar aktivt för att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens. CSN ska vara en attraktiv arbetsplats där vi känner arbetsglädje, mår bra och gör ett gott jobb.

## Attrahera och rekrytera rätt kompetens

CSN:s inriktning är att omvärldsbevakning, analys, planering och genomförande av kompetensförsörjningen genomförs löpande i verksamheten. Arbetet sker decentraliserat i organisationen, med stöd av HR-avdelningen.

## Rekryteringsprocessen

För att säkerställa att CSN rekryterar rätt kompetens använder vi en kompetensbaserad rekryteringsmetod. Vi avidentifierar arbetsprov för att undvika risker för diskriminering och ojämlik behandling. Kandidater som söker jobb hos oss får besvara urvalsfrågor som är anpassade för den utlysta tjänsten, i stället för att skriva personliga brev. Arbets sättet är ett resultat av de kandidatundersökningar som gjorts under året i syfte att ge bästa möjliga kandidatupplevelse och stärka vår attraktivitet som arbetsgivare. Arbets sättet är enkelt och rättssäkert för kandidaterna och ger

oss goda förutsättningar att anställa rätt person till rätt jobb. Det stärker vår förmåga att genomföra vårt uppdrag på bästa sätt.

Behovet av rekrytering följs upp i syfte att ha god framförhållning i rekryteringsarbetet. Vi gör om möjligt tidiga och samordnade rekryteringar på områden där vi vet att större behov kommer att uppstå. Det effektiviserar rekryteringsprocessen och säkerställer att vi har rätt antal medarbetare över tid.

## Utvecklad rekrytering inom IT-området

Vi har inga svårigheter att rekrytera den kompetens vi behöver, med undantag för vissa specifika kompetenser inom IT-området. Under 2019 har vi därför arbetat aktivt med profilering av CSN, deltagande vid mässor, examensarbeten för IT-studerande, rekryteringsplanering samt introduktions- och traineeprogram. Vi har arbetat med annonsering via LinkedIn och högskolornas karriärsidor för att attrahera de kompetenser vi behöver. CSN har också deltagit i samarbeten och arrangemang som Mittuniversitetet genomfört under året, såsom Higher ambition internship och rekryteringsdagen Mötesplats Campus. Higher ambition internship innebär att studenter erbjuds uppdrag inom myndigheten parallellt med studierna.

## Strategi för konsultanvändning

CSN väljer ibland att anlita konsulter med kompetenser som saknas på myndigheten. Detta har varit särskilt vanligt i arbetet med den tekniska migrering av IT-system som pågått de senaste åren. För att säkerställa att konsulter används på ett korrekt sätt har CSN under 2019 tagit fram en strategi för styrning och ledning av konsulter inom IT-verksamheten. Strategin tydliggör i vilka situationer det är lämpligt att anlita konsulter och anger också ramar för vilka roller en konsult bör ha. När vi anlitar konsulter ska det ingå i uppdraget att föra över kompetens till CSN:s medarbetare. Det ger ett beständigt mervärde för CSN.

## Utveckla och behålla rätt kompetens

CSN har som inriktning att främja lärandet i vardagen. Merparten av vår kompetensutveckling genomförs genom intern kompetensutveckling inom respektive verksamhetsområde eftersom mycket av den kompetens vi behöver är unik för vår myndighet. Där det finns förutsättningar för värdeskapande samarbete genomförs också kompetensutveckling tillsammans med andra myndigheter.

## Kompetensutveckling för medarbetare

För att lyckas med att utveckla och behålla rätt kompetens behöver vi ha medarbetare





som tar ett aktivt ansvar för att utveckla sin kompetens. Vi har etablerade metoder för kontinuerligt lärande i vardagen genom vårt kontinuerliga förbättringsarbete, där medarbetarnas förslag till förbättringar tas tillvara. Vi bedriver också ett kvalitetsarbete i kärnverksamheten, där medarbetarna för en dialog med varandra om utveckling av vår kundservice i ärendehantering och via telefon och e-brev.

Inom myndighetens största verksamhetsområde, studiemedel för studier i Sverige, har vi påbörjat införandet av ett nytt arbetssätt i handläggning och kundservice. Det har inneburit en omfattande kompetensutveckling för många medarbetare.

För att möta den ökande kundgruppen med utländsk bakgrund har vi under året fortsatt kompetensbreddningen när det gäller utländska medborgares rätt till svenskt studiestöd. Under året har vi vidare genomfört en bemötandeutbildning för att skapa en gemensam plattform för vårt kundmöte inom återbetalningsområdet och öka vår förmåga att föra goda samtal med våra kunder.

Under 2019 har CSN byggt upp kompetens inom verksamhetsarkitektur för att

verksamheten ska kunna arbeta med helhetssyn inom arkitekturområdet, som tidigare i första hand fokuserat på IT-arkitektur. Verksamhets- och informationsarkitektur ger oss en struktur för att stödja långsiktig utveckling på CSN.

### Gott ledarskap

Chefer och ledare behöver skapa förutsättningar för medarbetarna att vidareutvecklas och ge dem möjlighet att ta ansvar för sin utveckling. CSN:s chefer och ledare ska leda genom att visa tillit och tillvarata medarbetarnas kompetens. När medarbetarna får mandat och ansvar att använda sin profession skapas engagemang, utveckling och arbetsglädje. För att möjliggöra detta krävs tydliga ramar och en kultur där det är naturligt att visa mod, respekt och tillit. Under 2019 har vi fortsatt arbetet för att stärka våra förmågor när det gäller tillitsbaserad styrning och att leda i förändring.

CSN har under 2019 infört ett nytt arbetssätt för chefs- och ledarförsörjning för att systematiskt och effektivt kunna fånga upp medarbetare med intresse och potential att utvecklas till chef och ledare. Under året har också medarbetare med

intresse och fallenhet för ledarskap deltagit i Myndighetsnätverkets ledarförsörjningsprogram. Syftet var att stärka blivande chefer och ledare och ge möjlighet till kompetensutbyte över myndighetsgränserna.

### Samverkan och utbyten

Myndighetsnätverket är ett nätverk för samverkan mellan myndigheterna i Sundsvallsregionen i frågor som rör kompetensförsörjning och kompetensutveckling. Det innebär en kvalitetssäkrad och kostnadseffektiv kompetensutveckling, och stärker myndigheten som en attraktiv arbetsgivare samt ökar möjligheten att behålla kompetens. CSN tar del av det breda kursutbud som nätverket erbjuder.

Tjänsteutbyten mellan myndigheter kan bidra till att hantera resursbehov och ge medarbetarna möjlighet till utveckling. Under 2019 har CSN medverkat i en arbetsgrupp inom Myndighetsnätverket som utvecklat en modell för att låna personal mellan myndigheterna i Sundsvallsregionen. CSN har också nyttjat möjligheten till nordiskt tjänstepersonsutbyte, genom ett utbyte med Kunnskapsdepartementet i Norge.

## Personalstatistik

Vid utgången av 2019 hade CSN 976 anställda vilket var en minskning med tio medarbetare sedan 2018. Det var framför allt antalet visstidsanställda som minskat och i slutet av 2019 hade vi 16 visstidsanställda. Det var en minskning från 78 visstidsanställda i slutet av 2018. Förklaringen är att vi hade god framförhållning i rekryteringsarbetet på områden där vi visste att behov skulle uppstå. Därför minskade behovet av tillfälliga anställningar. Under 2019 anställde CSN 129 medarbetare och 7 chefer. Tabell 80 sid 104.

## Personalstruktur

Under 2019 var 64 procent av våra medarbetare kvinnor och 36 procent män. Fördelningen är ojämn och har sett ut så under flera år. Antalet tillsvidareanställda män ökade dock under året. Tabell 80 sid 104.

Den genomsnittliga åldern hos CSN:s anställda var 45 år för kvinnor och 44 år för män under 2019. Andelen medarbetare under 35 år var 22 procent och 20 procent var över 55 år. Det är samma struktur som tidigare år. Tabell 81 sid 105.

## Personalomsättning

CSN:s personalomsättning för tillsvidareanställda var 8,0 procent 2019, vilket var

en ökning med 3,4 procentenheter jämfört med föregående år. Tabell 82 sid 105.

Antalet nyrekryteringar var stort. Under året påbörjade 136 personer anställning hos CSN, varav 83 tillsvidareanställda. Medarbetare lämnade också CSN av olika orsaker. Av de medarbetare som slutade under året lämnade 59 medarbetare CSN på egen begäran och 23 medarbetare slutade när tidsbegränsade anställningen gick ut. Det var 11 medarbetare som gick i pension under året. Övriga har lämnat myndigheten av andra orsaker. Under 2019 beviljades 9 personer delpension.

## Hälsa och sjukfrånvaro

CSN:s totala sjukfrånvaro minskade med 0,6 procentenheter från 6,0 procent 2018 till 5,4 procent 2019. Sjukfrånvaron minskade i alla åldersgrupper och största minskningen ser vi hos gruppen som är äldre än 49 år. Sjukfrånvaro för män minskade mer än för kvinnor.

Sjukfrånvaro som är längre än 60 dagar minskade också kraftigt och gick från 51,3 procent till 46,4 procent. Det var en minskning på 4,9 procentenheter och ett resultat av ett långsiktigt arbete för att sänka vår långtidssjukfrånvaro. Tabell 83 sid 105.

Under 2019 bedrev CSN ett aktivt och systematiskt rehabiliteringsarbete i syfte att minska antalet långtidssjukskrivningar. Bland annat har vi i samarbete med vår företagshälsovård arbetat grundligt med sjukfall och frånvaro. Det har givit cheferna en ökad möjlighet att i tid fånga signaler på ohälsa och hitta effektiva insatser kopplat till rehabilitering.

Arbetsmiljöarbetet bedrivs i dialog mellan medarbetare och chefer. Medarbetarna är delaktiga i arbetet för att främja hälsa och arbetsglädje. Under 2019 har vi genomfört hälsofrämjande aktiviteter, såsom olika typer av friskvårdsaktiviteter, tävlingar och externa föreläsningar kring fysisk och mental hälsa. Vi bedömer att det bidrog till att sjukfrånvaron minskade under året.

## CSN-pulsen om hälsa och arbetsglädje

Genom realtidsmätningar i vårt verktyg CSN-pulsen kan vi följa medarbetarnas upplevelse av sin hälsa och arbetsglädje och tidigt fånga upp signaler om hur våra medarbetare mår över tid. Chefer och medarbetare för en löpande dialog om sina resultat och vidtar vid behov förbättringsåtgärder. CSN-pulsen ger oss ett värdefullt stöd i vårt arbete för att minska sjukfrånvaron och öka vår arbetsglädje.

Tabell 80

### Anställda och årsarbetskrafter, antal, 2017–2019

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda <sup>1</sup>	631	345	976	640	346	986	546	325	871
Antal visstidsanställda <sup>2</sup>	10	6	16	52	26	78	-	-	68
Medeltal anställda <sup>3</sup>	624	341	965	623	345	968	620	346	966
Antal årsarbetskrafter <sup>4</sup>	543	312	856	536	316	852	540	321	861

1 Totalt antal anställda per den 31 december

2 Antal visstidsanställda per den 31 december

3 Uppgift om medeltal anställda under året får CSN av Arbetsgivarverket

4 Uppgift om årsarbetskrafter under året får CSN från Arbetsgivarverket

**Tabell 81**

**Åldersfördelning, andel i procent, 2017–2019**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Under 35 år	15	7	22	16	7	22	-	-	20
Över 55 år	14	6	20	14	6	20	-	-	17

**Tabell 82**

**Personalomsättning<sup>1</sup>, andel i procent, 2017-2019**

	2019			2018			2017		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personalomsättning	8,5	7,0	8,0	4,8	4,2	4,6	6,1	5,5	5,9
Expansion <sup>2</sup>	0,0	3,0	1,1	-	-	-	0,6	2,9	1,4
Avveckling <sup>3</sup>	-	-	-	3,1	8,3	5,0	-	-	-

1 CSN använder nyckeltalsinstitutets metod för uträkning av personalomsättning, där man utgår från hur många av de 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 83**

**Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent, 2017–2019**

	2019	2018	2017
	Totalt	Totalt	Totalt
Sjukfrånvaro totalt	5,4	6,0	5,8
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	46,4	51,3	48,2
Sjukfrånvaro kvinnor	6,4	6,9	6,8
Sjukfrånvaro män	3,5	4,3	3,9
Åldersgrupp – 29 år	5,4	6,0	5,4
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,2	5,7	5,6
Åldersgrupp 50 år –	5,6	6,5	6,2

# Samverkan om digitalisering

CSN utvecklar ständigt 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

Digitalisering och samverkan är viktiga möjliggörare för att möta kundens behov och lyckas med vårt uppdrag samt skapa medborgar- och samhällsnytta. Vår utveckling sker med kundens fokus och genom samverkan och gemensamma prioriteringar med andra kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta för medborgarna.

Ett viktigt forum i vår digitala samverkan är samverkansprogrammet eSam. Inom ramen för eSam samverkar myndigheter och Sveriges kommuner och regioner för att ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att underlätta för privatpersoner och företag och för att använda våra gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

CSN deltar också tillsammans med andra myndigheter i ett flertal nätverk inom digitaliseringsområdet. Syftet är att myndigheterna tillsammans ska bli mer effektiva och jobba smartare med kompetens, kunskap och resurser. Några exempel på sådana nätverk är Tillväxtverkets AI-nätverket, arkitekturspåret inom Myndighetsamverkan för kollegialt lärande samt Myndighetsnätverket för förändringsledning.

## Några utvecklingsinsatser

### i samverkan med andra Gemensam målbild och utvecklingsplan för eSams medlemmar

eSams styrgrupp har beslutat att vi ska öka förmågan att utveckla gemensamma digitala lösningar kring privatpersoners och egenföretagares livshändelser, byggda utifrån digitala ekosystem. Samtidigt vill vi skapa och dela gemensamma lösningar som bidrar till medlemmarnas digitala transformation och effektivisering. CSN deltar i arbetet med en gemensam målbild och en utvecklingsplan som ska öka offentliga sektorns förmåga att navigera i samma riktning.

### Svenskt ramverk för digital samverkan

Under 2019 har CSN gjort en första självskattning av vår förmåga till digitalisering i samverkan utifrån det svenska ramverket för digital samverkan som har tagits fram inom eSam. För att CSN tillsammans med andra inom offentlig sektor ska kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter behöver vi stärka vår förmåga att fungera effektivt tillsammans – till nytta för privatpersoner, företag och samhället i stort. Ramverket ger en samlad beskrivning av vad som behöver

göras ur olika perspektiv för att CSN och andra offentliga organisationer ska kunna samverka mer effektivt, lättare kunna utbyta information och återanvända lösningar. Utifrån resultatet på självskattningen har vi identifierat ett flertal utvecklingsområden att arbeta vidare med i införandet av ramverket, såsom arkitektur, styrning och ledning och rättsliga frågor.

### Single digital gateway

CSN deltar i arbetet med 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. Syftet är att förenkla för personer som vill resa, flytta, starta företag, studera och arbeta inom unionen. Målsättningen är att den inre marknaden ska fungera bättre. CSN är en av de myndigheter som är skyldig att tillhandahålla användarvänlig information och tjänster.

### Digitalisering och data för ungas uppväxtvillkor

CSN deltar i projektet Digitalisering och data för ungas uppväxtvillkor. Förbättrade uppväxtvillkor för barn och unga i Sverige



är en viktig samhällsfråga. Att tusentals ungdomar varje år inte fullföljer sina grundskole- och gymnasiestudier ökar bland annat risken för ohälsa och påverkar individens möjligheter till framtida arbete. Att tidigt se tecken på ökad frånvaro och otrygga hemförhållanden och snabbt kunna sätta in rätt insatser är avgörande för dessa ungdomar.

Målet för projektet är bland annat att initiera en standard för orosanmälningar och frånvarorapporter mellan skola, socialtjänst och CSN samt att föreslå hur processen kan digitaliseras. För samhället i stort finns mycket att vinna på digitaliserade och standardiserade processer, exempelvis minskad administrativ börda, kortare ledtider i beslutsprocesser och minskad risk för skuldsatta elever. Vikten av korrekt och snabb kommunikation är tydlig och digitaliseringen kan stödja de olika stegen.

Projektet genomförs med finansiering från Vinnova och drivs av representanter från det regionala IT-klustret Bron Innovation, Ådalsskolan i Kramfors kommun, CSN och Kommunförbundet Västernorrland.

### Good Tech Hack

CSN har under 2019 varit medarrangör till Good Tech Hack, ett hackathon där olika kompetenser möts för att lösa samhällsutmaningar. CSN deltog även med ett tävlande lag. Temat för året var inkluderande digitalisering och delades in i tre kategorier – digitalt utanförskap, språk och integration samt funktionsvariation. Lagens bidrag bedömdes utifrån affärsnytta, samhällnytta, användarvänlighet och hur tekniskt genomförbar idén var. Övriga arrangörer var bland andra Bron, Bolagsverket, Bizmaker, Statens tjänstepensionsverk, Region Västernorrland, Mittuniversitetet och Myndigheten för digital förvaltning (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, som har uppdaterats under 2019. 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 utvärderas 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 ska genomföras och dokumenteras. Av dokumentationen ska framgå 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 2019**

Vid ingången av 2019 hade CSN tolv väsentliga risker för myndigheten. Riskerna rörde bland annat vårt uppdrag rörande god administration, lättillgänglig och behovsanpassad information, att säkerställa att lån och återkrav betalas tillbaka och att felaktiga utbetalningar inte görs. Andra risker rörde områden som god hushållning med statens medel och informationssäkerhet.

CSN har under året vidtagit åtgärder för att hantera de väsentliga riskerna. Vi har exempelvis genom förbättrad behörighetsstyrning och dokumenthantering åtgärdat risker som rör skyddet av sekretess. För att säkerställa tillgänglighet i våra

system har vi förbättrat övervakning och incidenthantering i vår it-drift.

Trots aktiva åtgärder har två risker fallit ut under 2019. CSN:s projekt för systemförnyelse har inte gått i den takt som planerades, trots att styrningen av projektet förbättrats under projektets gång. Det har sin grund i den tekniska komplexiteten i projektet. En omplanering av projektet har gjorts utifrån en medveten och kontrollerad prioritering.

Vårt nya arbetssätt för handläggning och service inom verksamhetsområdet studiemedel för studier i Sverige har medfört att ärendehantering tar längre tid. Effekterna har följts upp under införandet och åtgärder har vidtagits för att

begränsa riskens konsekvenser och åtgärda orsakerna till risken.

### **Bedömning**

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några väsentliga brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker, 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 2020



Christina Forsberg,  
Generaldirektör för CSN

# Bilaga – publicerade rapporter

Titel	Rapport- förteckning	Darienummer
Studiestartsstödet – rekrytering och utveckling	2019:1	2018-100-9150
Studiestödet 2018	2019:2	ADM/2019:99
Hemutrustningslån – kommenterad statistik	2019:3	ADM/2019:67
Studiehjälp bland flyktingar – kommenterad statistik	2014:4	ADM/2019:152
Efter avslaget - En studie om komvuxstuderande som får avslag på sin ansökan om studiemedel	2019:5	2018-219-13674
Högre bidraget för kompletterande pedagogisk utbildning – en uppföljning av tiden från och med den 1 juli 2018	2019:6	ADM/2018:15855
Äldre med annuitetslån – höga årsbelopp	2019:8	ADM/2019:458
Äldre med annuitetslån – nedsättning	2019:9	ADM/2019:459
Vägen till utlandsstudier	2018:10	ADM/2019:506



# Bilaga – ordlista

## A

### administrativa avgifter

Administrativa avgifter debiteras låntagarna. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditionavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

### annuitetslån

Namn på 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 2,5 prisbasbelopp. 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.

### 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.

### expeditionavgift

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 studiehjälp.

## 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 grundskoleämnena.

### gymnasienivå

Nivå där man läser in gymnasiekompetens eller repeterar eller kompletterar gymnasieämnena.

## 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 skolorn. Inackorderingstillägg är en del av studiehjälp.

## 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 tagna efter 30 juni 2001), studielån (lån tagna 1 januari 1989-30 juni 2001) och studiemedel (lån 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 självservicejänst på webben.

## 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 frånvoro

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 vuxenstudierande (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 taxering- en 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.

### **studie hjälp**

Olika bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux eller folkhögskola till och med vårterminen det år man fyller 20 år. Studie hjälp består av studiebidrag, extra tillägg och inackorderingstillägg.

### **studielån**

1. Lån man tar för att studera.
2. Namn på lån tagna hos CSN under perioden den 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

### **studiemedel**

1. Olika bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Namn på 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 olika 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.

### **tilläggs lån**

1. Lån som är till för den som är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggs lån 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.

### **verksamhetsdriven systemförnyelse**

CSN ska ersätta det gamla systemstödet med ett nytt systemstöd. Systemförnyelsen omfattar både verksamhetsutveckling och IT-utveckling.

### **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 och studielån.

### **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