

Bilaga: Urvalsgrupper

Det slumpmässiga urvalet stratifierades och utgick från de kundgrupper som CSN, utifrån VP-uppdraget ”Bättre kundmöte”, har fastställt som intressanta att följa.¹

Urvalet utgick från kundernas kontakt med oss vecka 4, 19 och 34 och utifrån om kunden ringt oss, fått ett e-postsvar från oss eller om kunden inte hade varit i kontakt med oss via telefon eller e-post.

Det slutliga urvalet fördelade sig enligt följande kundgrupper:

Studiemedelsgrupper (SM)

1. Studerande på grundskolenivå (GR)
2. Studerande på gymnasial nivå (GY)
3. Studerande på eftergymnasial nivå (EG)
4. Studerande utomlands
5. Studerande med högre bidraget
6. Studerande med barn under 7 år
7. Studerande med barn över 6 år

Studiehjälpsgrupper (SH)

8. Allmänna studiehjälpsmottagare
9. Studerande med extra tillägg
10. Studerande med inackorderingstillägg

Återbetalargrupper (ÅB)

11. Allmänna återbetalare
12. Återbetalare med fler än ett lån
13. Återbetalare bosatta utomlands
14. Återbetalare berättigade till nedsättning av årsbelopp
15. Unga återbetalare (yngre än 25 år)

Övrigt

16. Hemutrustningslåntagare
17. Övriga

Grupp 8 består av studerande med studiehjälp som inte har extra tillägg, inackorderingstillägg eller ogiltig frånvaro. Grupp 11 inkluderar återbetalare som har ett lån, bor i Sverige, har inte sökt nedsättning och är 25 år eller äldre. Gruppen övriga kunder inkluderar i huvudsak kunder som befinner sig mellan studier och att bli återbetalare samt studerande på olika nivåer.

¹ Bättre kundmöte, VP-uppdrag inom Kundmötesavdelningen.