

Vi gör studier möjligt.



Årsredovisning 2022

csn

Text och innehåll: CSN

Foto: CSN

Produktion: Gullers Grupp

Innehåll

CSN årsredovisning 2022

Vi gör studier möjligt på nya sätt	5
Om CSN	6
Förklaringar till resultatredovisningen	8

Resultatredovisning

CSN:s samlade resultat	13
Ekonomiska resultat och prestationer	15
Förtroendet för CSN	20
Information och service	23
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	30
Studiemedel	38
Studiestartsstöd	47
Omställningsstudiestöd	51
Återbetalning och återkrav av studiestöd	53
Hemutrustningslån	68
Körkortslån	75
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott	80
Kunskap om studiestödet	87

Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper	90
Resultaträkning	101
Balansräkning	102
Anslagsredovisning	104
Finansieringsanalys	107
Sammanställning av väsentliga uppgifter	109
Sammanställning av utlåningsverksamhet	110
Noter och tilläggsupplysningar	112
Tilläggsupplysningar	134

Övrig återsrapportering

Jämställdhetsintegrering	136
Agenda 2030	138
Digitalisering i samverkan	140
Kompetensförsörjning och personalstatistik	143
Intern styrning och kontroll	149
Beslut om årsredovisning	151
Bilaga – publicerade analyser	152
Bilaga – ordlista	153



Vi gör studier möjligt på nya sätt

CSN har ett omfattande uppdrag som innebär att vi hanterar studiestöd i dess olika former, hemutrustningslån och körkortslån inkluderande återbetalning av lånen. Vi är också statistikansvarig myndighet för studiestödet. Vårt arbete med att ge våra kunder stöd i rätt tid – och genom korrekta beslut – är ett viktigt bidrag till Sveriges utveckling som kunskapsnation.

Sveriges studiestödssystem är ett av världens mest generösa och möter behoven hos åtskilliga studerandegrupper vid olika tillfällen i livet. En fjärdedel av Sveriges befolkning är kunder hos oss och cirka en miljon personer får olika stöd, i form av bidrag och lån från CSN. Tack vare denna fantastiska möjlighet kan alla i Sverige studera, oavsett vilken social, ekonomisk och geografisk bakgrund hen har.

De senaste åren har CSN:s uppdrag vuxit och vi har sjösatt flera nya reformer som innebär att vi gör studier möjligt på nya sätt.

Ett nytt studielån har införts för alla studerande som tar lån från 2022. Åldersgränsen för alla som studerar med studiemedel eller studiestartsstöd har höjts – från 56 till 60 års ålder. Den 1 oktober öppnade ansökan till omställningsstudiestödet, som är ett helt nytt studiestöd för vuxna mitt i arbetslivet. Med omställningsstudiestödet kan människor studera och bredda sin kompetens, antingen genom att vidareutveckla sig inom sitt yrkesområde eller byta karriärspår.

CSN gör sammantaget ett gott resultat under 2022. Vi förmedlar studiestöd och körkortslån på ett korrekt sätt och i rätt tid, och säkrar studiestödssystemets hållbarhet genom att trygga återbetalningen så att kommande generationer kan ta del av samma generösa möjligheter.

Vi har utmaningar inom kompetensförsörjningen, vilket är något som gäller för hela staten. Vi bedriver ett systematiskt arbete inom området men behöver ta fortsatta kliv när det gäller att rekrytera och behålla rätt kompetens, samt utveckla vår kompetens inom myndigheten. Inom omställningsstudiestödet har vi

arbetat intensivt med att på kort tid ta fram en digital ansökan, rekryterat och skapat förutsättningar för handläggningen. Utifrån givna ramar har vi lyckats väl men den stora mängden ansökningar, i kombination med ett nytt och komplext regelverk, gör att vi inte möter kundernas behov fullt ut.

Under året har vi också fortsatt utveckla CSN som smart arbetsplats, kopplat till lokalfrågor, teknik, arbetssätt och ledarskap i en hybrid arbetsmiljö. Vi har stärkt oss inom delar av säkerhetsområdet och fortsatt det långsiktiga och systematiska arbetet med kulturen. Vårt förhållningssätt CSN-huset fortsätter vara ledstången i vardagen och vi har arbetat vidare med det nära och tillitsfulla ledarskapet samt med att öka medledarskapet som innebär att medarbetarnas kraft och kompetens tas tillvara.

Vi i laget CSN har gjort många viktiga insatser som leder oss mot ett ännu bättre resultat, och det ska vi fortsätta med. Jag ser fram emot att arbeta vidare med vårt fantastiska uppdrag under 2023 och skapa nytta för samhället, kunderna och för våra medarbetare – tillsammans gör vi studier möjligt.



Cristina Forsberg
Generaldirektör för CSN

A photograph of two men in a meeting. On the left, a middle-aged man with a grey beard and balding head, wearing a grey t-shirt, is looking down with his hand near his chin in a thoughtful pose. On the right, a younger man with curly brown hair and a mustache, wearing a grey hoodie, is looking towards the first man. They appear to be in a professional setting, possibly a meeting or a collaborative work environment.

Om CSN

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

Vårt uppdrag

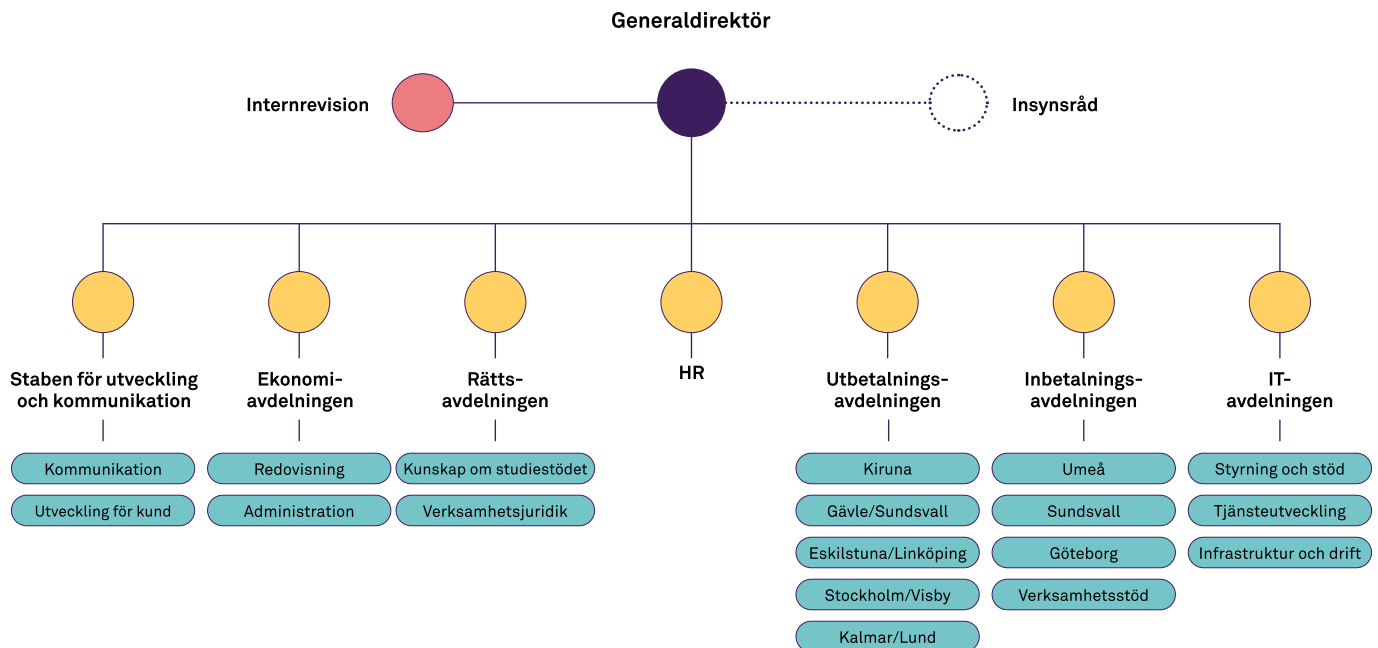
CSN är den myndighet i Sverige som administrerar studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån.¹ Våra övergripande uppgifter är bland annat:

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

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

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

CSN:s organisation



Studiestöd

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

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

Hemutrustningslån

Myndigheten administrerar hemutrustningslån till utländska medborgare, främst flyktingar. Det är ett lån avsett för inköp av köksutrustning och möbler. Hemutrustningslån beviljades till och med 2021. CSN hanterar också återbetalningen av lånen.

Körkortslån

CSN administrerar lån för körkortsutbildning, som är avsett för vissa arbetslösa personer samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19-20 år. Lånet får användas för finansiering av B-körkort. Vi hanterar också återbetalningen av dessa lån.

Vår organisation

CSN leds av generaldirektör Christina Forsberg. Verksamheten 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 2022 var 1 236 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.² De ärenden som myndigheter ska redovisa som prestationer är myndighetsbeslut som rör enskilda och är väsentliga att redovisa.³

Prestationer inom administration av studiestöd

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

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

I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområde enligt vår modell för kostnadsfördelning.

Prestationer inom administration av hemutrustningslån

Inom området hemutrustningslån är CSN:s huvuduppgift att hantera 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 beräkningen av kostnad per prestation inom verksamhetsområde hemutrustningslån ingår de kostnader som har fördelats till verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning.

Prestationer inom administration av körkortslån

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.

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

Prestationer inom området kunskap om studiestödet

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

Kostnads- och intäktsfördelning

I förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag framgår att verksamhetens totala intäkter och kostnader ska fördelas enligt den indelning som myndigheten bestämmer. CSN har valt att fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader utifrån våra verksamhetsområden. CSN:s verksamhet är helt anslagsfinansierad.

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

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

Kvalitet

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

CSN följer upp kvaliteten i ett slumpmässigt urval av prestationer inom verksamhetsområdena studiehjälp⁴, Rg-bidrag, studiemedel, studiestartsstöd, körkortslån, återbetalning av studiestöd och hemutrustningslån. Även ett slumpmässigt urval av e-brevsvar och telefonsamtal följs upp på motsvarande sätt som prestationer.

Kvalitetsuppföljning av de flesta manuella och alla maskinella prestationer görs av medarbetare med djup kompetens inom området som de följer upp. Varje prestation bedöms av två personer oberoende

av varandra, förutom de maskinella besluten om körkortslån, återbetalning och hemutrustningslån som följs upp av en person. Tidsperioden för granskade prestationer omfattar perioden 1 oktober–30 september för samtliga verksamhetsområden.

Uppföljningen av manuella prestationer omfattar 300 beslut om studiehjälp, 70 beslut om Rg-bidrag, 300 beslut om studiemedel, 150 beslut om körkortslån, 125 beslut om studiestartsstöd, 300 beslut och besked om återbetalning av studiestöd samt 200 beslut inom området hemutrustningslån.

I uppföljningen av maskinella prestationer följs 100 beslut upp från respektive verksamhetsområde, med undantag för återbetalning där 210 beslut och besked följs upp och för körkortslån där 150 beslut och besked följs upp. Det finns ingen maskinell ärendehantering inom administration av Rg-bidrag.

Vidare följer vi upp kvaliteten i 400 besvarade e-brev och 400 besvarade telefonsamtal rörande studiestöd. Det innebär att vi kan dra slutsatser med godtagbar statistisk säkerhet gällande kvaliteten i dessa kanaler. Vi gör ingen uppföljning av e-brev och telefonsamtal inom hemutrustningslån och körkortslån.

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

Om kvalitetsuppföljningarna visar att ett beslut är felaktigt, kontrollerar vi vad som har orsakat felet. Vidare kontrolleras om felet har orsakat ett felaktigt belopp, om beloppet varit för högt eller för lågt och om någon enskild missgynnats av felet. De fel och de förbättringar som vi hittar i samband med uppföljningarna återkopplas till den verksamhet som ansvarar för området.

Kundnöjdhet

CSN mäter kundnöjdhet genom att följa upp utvecklingen av kundernas upplevelse av vår 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.

⁴ I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

Enkätundersökningarna har under lång tid genomförts för kunder med studiehjälp, studiemedel och hemutrustningslån. Sedan 2020 gör vi enkätundersökningar inom studiestartsstödet och sedan 2021 genomförs kundundersökning för kunder med körkortslån.

Enkätundersökningarna genomförs normalt två gånger per år för respektive kundgrupp – en gång på våren och en gång på hösten. Vi använder i regel årets första mätningar som underlag för våra resultatbedömningar. Vi använder vårens mätningar för att uttala oss om kundnöjdhet inom områdena studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd, återbetalning av studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. När det gäller studiestartsstöd har vi ännu inte en fullständig treåring tidsserie då den första vårmätningen genomfördes under 2021.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån ett antal kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarsfrekvensen för 2022 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp var svarsfrekvensen 31 procent, bland studerande med studiemedel 44 procent, bland studerande med studiestartsstöd 34 procent, bland återbetalare 32 procent, bland kunder med körkortslån 29 procent och bland kunder med hemutrustningslån 33 procent. Under 2022 översattes fler enkäter till andra språk än svenska. Språken som erbjuds är engelska, arabiska, dari och tigrinya.

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, studiestartsstöd och återbetalare av studiestöd utifrån gruppernas storlek. Denna sammanslagna kundgrupp kallar vi för studie-stöds-kunder.

Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Felmarginalen påverkas framförallt av antalet svarande och av resultatet, vilket betyder att ett lägre antal svar leder till högre felmarginaler. För att säkerställa ett önskvärt antal svar styrs urvalet utifrån respektive grupps svarsfrekvens i tidigare undersökningar. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper

med få svar. Resultat för frågor som berör samtliga våra kunder har däremot betydligt lägre felmarginaler, ofta inom +/- 2 enheter. Även om det finns felmarginaler är det mest troliga att resultaten vi fått är de rätta, men det kan vara både något högre och något lägre.

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

Analys av skillnader mellan kvinnor och män

CSN presenterar och analyserar genomgående individbaserad statistik med kön som övergripande indelningsgrund om det är möjligt. I vissa informationssystem saknas dock uppgifter om kön.

I årsredovisningen kommenterar vi regelmässigt skillnader mellan kvinnor och män som faller utanför en 60/40-fördelning i en population som i grunden fördelar sig 50/50. Denna tumregel tillämpas i diskursen för jämställdhetsintegrering för att identifiera relevanta könsskillnader som behöver analyseras närmare.

Vi kommenterar också emellanåt mindre könsskillnader, exempelvis om vi ser att de är beständiga över tid. Det är inte ovanligt att vi ser skillnader mellan könen under enskilda år, men att mönstret växlar från år till år. Då kommenterar vi i regel inte skillnaderna i årsredovisningen.

Bedömning av resultat

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

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

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

CSN:s resultatbedömning i årsredovisningen görs med en tregradig skala:

Bedömning god

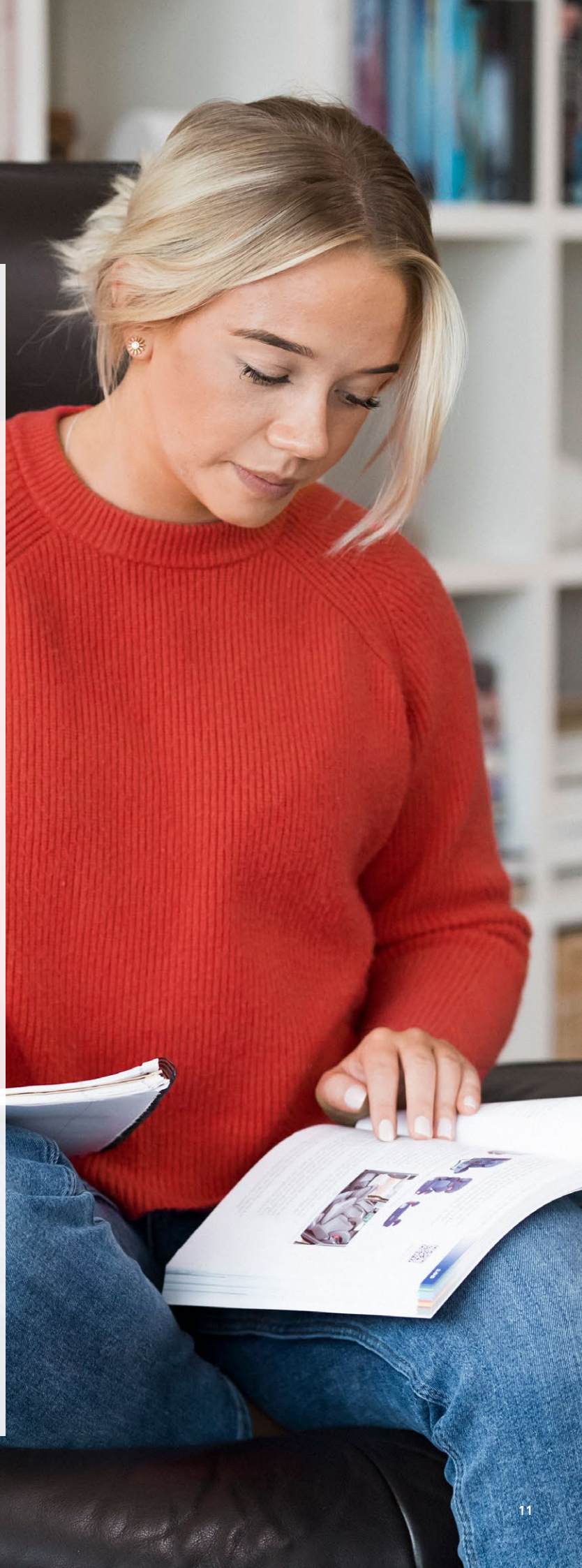
Områden som får bedömningen god är väl fungerande. Begreppet gott ersätter begreppet god då det är språkligt nödvändigt. Det innebär således ingen skillnad i själva bedömningen.

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.



Resultatredovisning

CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt sammanfattar vi 2022 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

Utbetalningar och total fordran

Under 2022 betalade CSN ut 47,1 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 24,6 miljarder kronor och bidragsdelen 22,5 miljarder kronor. CSN betalade även ut 34 miljoner kronor i körkortslån och 3 miljoner kronor i hemutrustningslån.

Den totala fordran uppgår till 265,8 miljarder kronor. Fordran har ökat med 10,1 miljarder kronor under 2022, vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna.

Information och service

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 information i sin helhet.

CSN bedömer att resultatet är gott med avseende på uppdraget att ge god service. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vi ser emellertid utrymme att förbättra tillgängligheten i våra digitala tjänster och förbättra kvaliteten i vår service via telefon.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

CSN bedömer att resultatet avseende studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag är gott. Vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt och håller hög kvalitet i ärendehantering. Kunderna är nöjda med vår service.

Studiemedel

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och

e-brev. Handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har förbättrats och kvaliteten i ärendehantering är fortsatt på en hög nivå.

Studiestartsstöd

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort och kvaliteten i ärendehantering är hög. Överlag är en hög andel av kunderna nöjda med vår service.

Omställningsstudiestöd

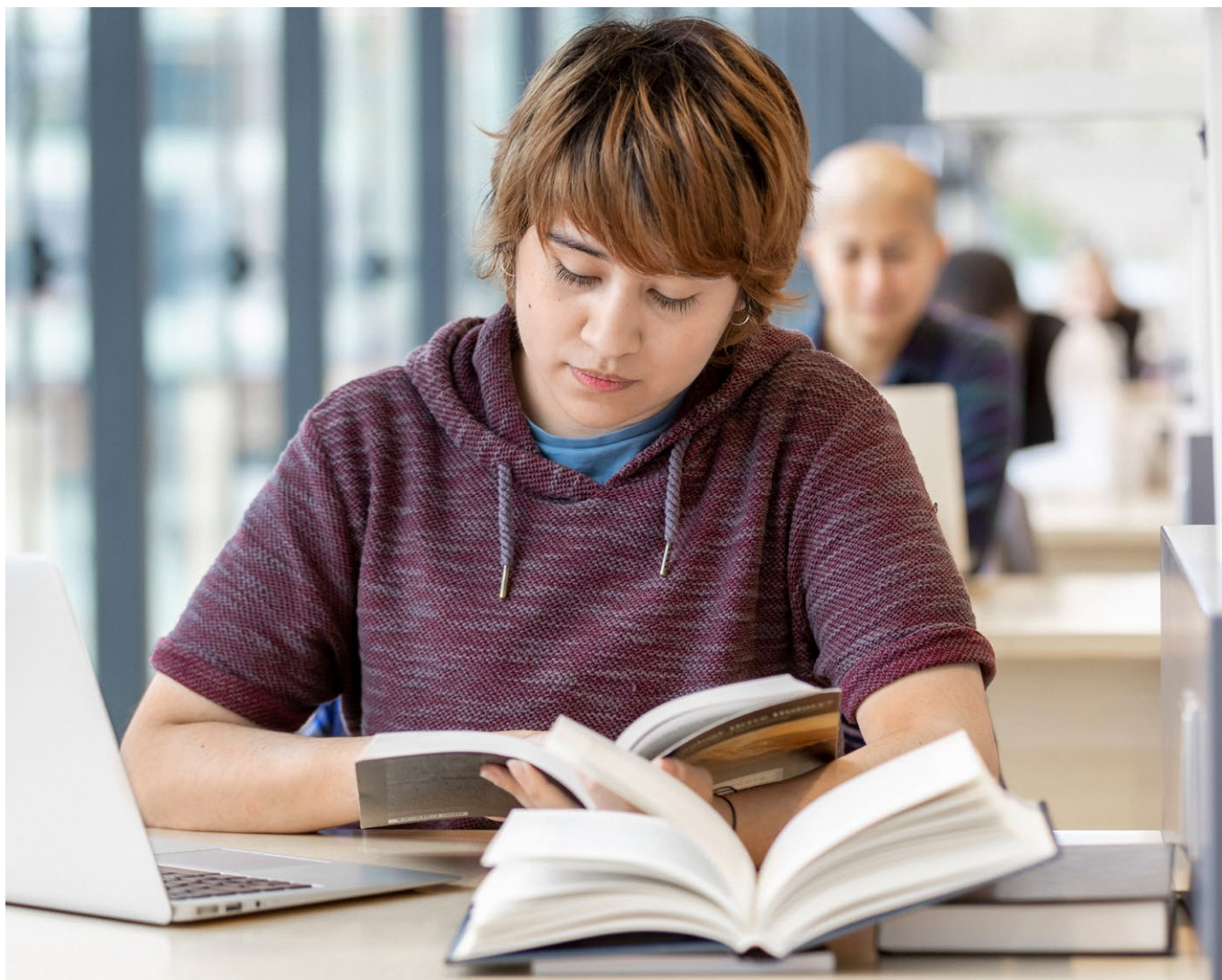
CSN bedömer att resultatet avseende omställningsstudiestöd är tillfredsställande. Det är en utmaning att kunna möta kundernas efterfrågan vilket beror på det stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

CSN bedömer att resultatet av vår 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 2022. Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. För hela gruppen låntagare är den på samma nivå som under 2021. Kvaliteten i ärendehantering är hög. Även om vi hållit de svarstider som vi planerat för finns utrymme för förbättringar.

Hemutrustningslån

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2021. I takt med att lån till personer



med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Under året har vi arbetat aktivt med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt och bedömer därför ändå att resultatet är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög.

Körkortslån

CSN bedömer att resultatet avseende körkortslån är gott. Administrationen fungerar väl och vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Kunderna är nöjda med vår service och kvaliteten i ärendehantering är hög.

Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i hög utsträckning bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Det gör vi genom att ge kunderna

förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2022 upptäckte vi felaktiga utbetalningar motsvarande 0,9 procent av de totalt utbetalade beloppen, vilket var en minskning med 0,7 procentenheter jämfört med föregående år.

Vi arbetar systematiskt för att minska felaktiga utbetalningar och har en god förmåga att upptäcka misstänkta bidragsbrott. En utgångspunkt i vårt arbete är att rätt belopp ska betalas ut från början.

Kunskap om studiestödet

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2022 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 information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

Ekonomiska resultat och prestationer

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

Verksamhetens finansiering

CSN:s verksamhet finansieras helt av anslag. CSN:s förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 15 Studiestöd i statsbudgeten. Det tilldelade anslaget för 2022 var 1 090 miljoner kronor och för att bedriva sin verksamhet använde CSN 1 062 miljoner kronor. Det innebär ett överskott på 28 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslagssparande på 28 miljoner kronor, så totalt överskott för 2022 uppgår till 56 miljoner kronor. Av detta kommer 33 miljoner kronor att föras över som anslagssparande till kommande år. För mer information se avsnittet Anslagsredovisning.

CSN fick 128 miljoner kronor i anslag 2022 för att kunna administrera det nya omställningsstudiestödet. Överskottet på 28 miljoner kronor beror, till största delen på lägre utvecklingskostnader för det nya stödet. Reformen är omfattande och med ett komplext regelverk och utvecklingen har fått anpassa takten efter tillgängliga resurser. Projektet beräknas pågå till 2026 och kostnaderna kommer att uppstå senare i tid.

Verksamhetens intäkter och kostnader

CSN är helt anslagsfinansierad och verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Tabell 1 sid 18. Verksamhetens kostnader har ökat med 151 miljoner kronor jämfört med 2021. Kostnader för personal ökade med 70 miljoner kronor och övriga

driftkostnader ökade med 66 miljoner kronor. Även kostnader för lokaler, avskrivningar och nedskrivningar samt finansiella kostnader ökade.

Ökningen av personalkostnader och övriga driftkostnader beror på att CSN har anställt fler medarbetare för att administrera det nya omställningsstudiestödet och för att utveckla systemstödet har CSN behövt fler anställda och fler konsulter. Övriga driftkostnader ökar dessutom till följd av en successiv återgång till arbete på kontoren. De finansiella kostnaderna samt avskrivnings- och nedskrivningskostnader för anläggningstillgångar har ökat med totalt 11 miljoner kronor. CSN har bland annat skrivit ner anläggningstillgångar för systemstöd hemutrustningslån i och med att riksdagen beslutat att tilldelningen av nya lån upphört från och med 2022.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 2 sid 18. För mer information, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Avgiftsbelagd verksamhet

De administrativa avgifterna som tas ut av låntagarna disponeras inte av CSN. Samtliga avgiftsintäkter inklusive avskrivningar och reservation redovisas under inkomsttitlar 2562 001 och 2562 002 på statsbudgeten.

Avgifternas storlek bestäms av regeringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslånen vilka bestäms av CSN. I tabell 3 sid 18 anges den

beräknade budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten och den avser avgiftsintäkter exklusive avskrivningar och reserveringar för förluster. Budgeterade intäkter och kostnader för 2022 var 766 miljoner kronor. Utfallet på de intäkter som motsvaras av beloppet i tabellen var 794 miljoner kronor. Skillnaden mellan budget och utfall beror på att fler påminnelseavgifter har debiterats.

Styckkostnader och prestationer

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag ökade med 5 procent, från 96 miljoner kronor 2021 till 102 miljoner kronor 2022. Tabell 2 sid 18.

Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag ökade med 3 procent, från 195 kronor per beslut 2021 till 202 kronor per beslut 2022. Tabell 4 sid 19.

Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd ökade med 6 procent, från 508 miljoner kronor 2021 till 538 miljoner kronor 2022. Ökningen beror på att CSN rekryterat många nya medarbetare inom området och att det har medfört mer tid för bland annat utbildningsinsatser. Tabell 2 sid 18.

Kostnaden per beslut ökade med 17 procent, från 338 kronor per beslut 2021 till 397 kronor per beslut 2022. Kostnader per beslut ökade eftersom kostnaden för verksamheten ökade medan antalet prestationer minskade med 10 procent. Tabell 4 sid 19.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten ökade med 4 procent, från 253 miljoner kronor 2021 till 264 miljoner kronor 2022. Tabell 2 sid 18.

Kostnaden per beslut var 75 kronor per beslut 2022, vilket är oförändrat jämfört med föregående år. Antalet prestationer ökade med 5 procent. Tabell 4 sid 19.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån ökade med 24 procent, från 30 miljoner kronor 2021 till 37 miljoner kronor 2022. Från och med 2022 upphörde tilldelningen av hemutrustningslån och som en följd av det har CSN gjort nedskrivning av egenutvecklade verksamhetssystem med 7 miljoner kronor. Inom

hemutrustningslån utgörs antal prestationer av antal låntagare. Tabell 2 sid 18.

Kostnaden per låntagare ökade med 24 procent, från 114 kronor 2021 till 141 kronor per låntagare 2022. Tabell 4 sid 19.

Körkortslån

Kostnaden för handläggning av körkortslån ökade med 34 procent från 26 miljoner kronor 2021 till 35 miljoner kronor under 2022. Den ökade kostnaden beror på ökade personalkostnader och avskrivningar för systemstöd för körkortslånet. Tabell 2 sid 18.

Kostnaden per beslut för körkortslån ökade från 1 181 kronor per beslut 2021 till 1 990 kronor per beslut 2022, vilket är en ökning med 69 procent. Kostnader per beslut ökade som en följd av att kostnaden för verksamheten ökade medan antalet prestationer minskade med 20 procent. Tabell 4 sid 19.

Ut- och inbetalningar

Under 2022 betalade CSN ut 47,1 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 24,6 miljarder kronor och bidragsdelen 22,5 miljarder kronor. Tabell 5 sid 19.

Utbetalningarna har minskat från historiskt höga nivåer. Under 2020 och 2021 ökade utbetalningarna till följd av satsningar inom utbildningsområdet med anledning av covid-19 pandemin, samt att efterfrågan på utbildning var hög till följd av en försämrad konjunktur och högre arbetslöshet. Utbetalning av bidrag har minskat med 1,2 miljarder kronor och utbetalning av lån har minskat med 0,8 miljarder kronor jämfört med 2021. Minskningen av utbetalda lån förklaras främst av att 23 800 personer färre har lånat inom studiestödet. Utbetalning av bidrag inom studiemedel har minskat med 1,1 miljarder kronor på grund av att 38 200 personer färre har studerat med studiebidrag. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten uppgår till 3,8 miljarder kronor och har ökat med 42 miljoner kronor. Utbetalning av studiehjälp har minskat med 22 miljoner kronor. Utbetalning av bidrag inom studiestartsstöd har minskat med 104 miljoner kronor till följd av att färre har studerat med studiestartsstöd.

CSN betalade även ut 34 miljoner kronor i körkortslån och 3 miljoner kronor i hemutrustningslån. Utbetalning av körkortslån har minskat med 10 miljoner kronor jämfört med 2021. Utbetalningar av hemutrustningslån har minskat med 30 miljoner kronor eftersom



tilldelningen av hemutrustningslån upphört från och med 2022. De 3 miljoner kronor som CSN betalade ut i hemutrustningslån avser lån som beviljats före årsskiftet.

Under 2022 betalades 14,6 miljarder kronor in. Inbetalningarna har ökat med 105 miljoner kronor under året. Inbetalningarna av studiestöd har ökat med 141 miljoner kronor främst till följd av ett ökat antal återbetalningsskyldiga låntagare. Inbetalningarna av hemutrustningslån har minskat med 42 miljoner kronor. Det beror på att antalet lån minskar till följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste åren. Inbetalningar av körkortslån uppgick till 23 miljoner kronor, vilket var en ökning med 7 miljoner kronor till följd av fler återbetalningsskyldiga låntagare. Körkortslån fick sina första återbetalningsskyldiga låntagare 2021.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 265,8 miljarder kronor. Fordran har ökat med 10,1 miljarder kronor under 2022, vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Nyutlåningen minskade med 0,8 miljarder kronor jämfört med 2021. Totalt lånades 24,6 miljarder kronor ut. Tabell 6 sid 19.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster uppgår till 26,9 miljarder kronor och har ökat med 0,5 miljarder kronor jämfört med föregående år. Det är huvudsakligen reserveringar för låneförluster inom studiestöd som ökar till följd av en högre fordran och höjd ränta.

Tabell 1

Resultaträkning, tusen kronor

	2022	2021	2020
Verksamhetens intäkter	1 066 150	915 001	923 308
Verksamhetens kostnader	-1 066 150	-915 001	-923 308
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	182 361	336 442	277 108
Transfereringar	-1 262 337	-248 700	-313 814
Årets kapitalförändring	-1 079 976	87 742	-36 706

Tabell 2

Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2022		2021		2020	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlings-ersättning och Rg-bidrag	101 794	101 794	96 490	96 490	96 901	96 901
Studiemedel och studiestartsstöd	537 965	537 965	507 908	507 908	484 674	484 674
Omställningsstudiestöd	88 034	88 034				
Återbetalning och återkrav av studiestöd	264 271	264 271	253 292	253 292	288 225	288 225
Expertfunktion	2 738	2 738	1 965	1 965	2 695	2 695
Hemutrustningslån	36 788	36 788	29 588	29 588	30 520	30 520
Körkortslån	34 559	34 559	25 758	25 758	20 294	20 294
Summa	1 066 150	1 066 150	915 001	915 001	923 308	923 308

Tabell 3

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

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2020	+/- 2021	Int. budget 2022	Int. utfall 2022	Kost. budget 2022	Kost. utfall 2022	+/- 2022	Ack. +/- utgå. 2022
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2 562	0	0	765 800	794 237	0	0	794 237	794 237

Tabell 4

Prestationer, antal och styckkostnad i kronor

	2022		2021		2020	
	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	506 590	201	493 804	195	495 931	195
Studiemedel	1 355 802	397	1 502 915	338	1 405 275	345
Återbetalning och återkrav	3 507 654	75	3 355 245	75	3 370 932	86
Hemutrustningslån	260 610	141	259 131	114	256 993	119
Körkortslån	17 366	1 990	21 811	1 181	16 131	1 258

Tabell 5

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

	2022	2021	2020
Utbetalningar			
Studiestöd	47 107 180	49 048 577	45 218 435
utbetalda bidrag	22 496 850	23 657 525	22 047 136
utbetalda lån	24 610 330	25 391 052	23 171 299
Hemutrustningslån	3 355	33 234	38 877
utbetalda lån	3 355	33 234	38 877
Körkortslån	34 210	44 380	45 980
utbetalda lån	34 210	44 380	45 980
Summa utbetalningar	47 144 745	49 126 191	45 303 292
Inbetalningar			
Studiestöd	14 460 252	14 319 565	13 992 289
Hemutrustningslån	130 578	172 667	203 252
Körkortslån	22 636	16 009	2 133
Summa inbetalningar	14 613 466	14 508 240	14 197 675

Tabell 6

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

	2022	2021	2020
Total fordran	265 762	255 629	244 111
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-26 871	-26 324	-26 660
Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	238 891	229 306	217 451

Förtroendet för CSN

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

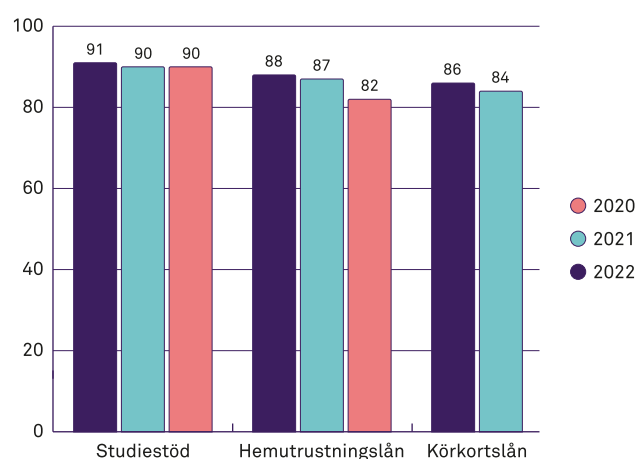
Det finns vissa faktorer som vi vet har påverkan på förtroendet för CSN. Exempelvis påverkas förtroendet för myndigheten av vår förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande service och bemötande. Förtroendet påverkas också av om kunderna upplever att vi följer lagar och regler samt att vi tillämpar dem på ett likvärdigt sätt oberoende av vem på myndigheten som handlägger ett ärende eller svarar på en fråga.

CSN genomför årligen egna undersökningar för att mäta hur stort förtroende våra kunder med studiestöd, körkortslån och hemutrustningslån har för myndigheten. En beskrivning av våra mätningar av kundnöjdhet finns i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Vi tar också del av Kantar Public (Sifo)-mätningar av myndigheters anseende i syfte att få en bild av hur vi ligger till i jämförelse med de andra myndigheterna.

Fortsatt högt förtroende för CSN

Andelen kunder som har förtroende för myndigheten är stort även i år. Våra kundundersökningar visar att nio av tio studiestöds-kunder har förtroende för CSN. Studiestöd är ett samlingsnamn för stödformerna studiehjälp, studiemedel och studiestartstöd. I undersökningarna ingår både personer som använder stödet nu och personer som betalar tillbaka lån eller återkrav. Andelen kunder med hemutrustningslån som har förtroende för oss är nio av tio. Andelen kunder med körkortslån som har förtroende för oss är nio av tio.

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



Förtroendet bland studiemedelskunder och återbetalningskunder är något högre jämfört med studiehjälpkunder och körkortslånskunder. Vi ser dock inga större förändringar sedan föregående år. Tabell 7, sid 22.

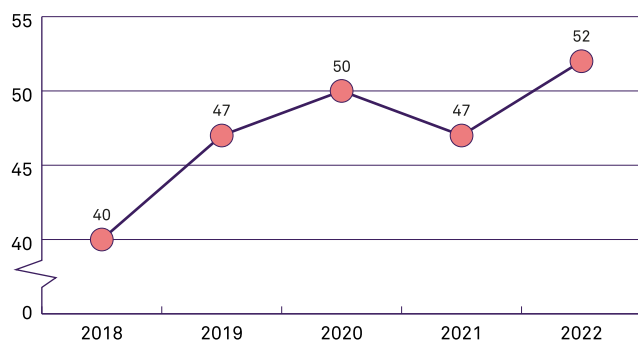
Även i den externa mätning som utförs av Kantar Public (Sifo)⁵ framkommer det att förtroendet för CSN ligger på en hög nivå. Vi är en av de myndigheter som bedöms ha högt anseende. Indexvärde över 50 klassificeras som högt av Kantar Public (Sifo) och CSN är en av 16 myndigheter som har ett värde över 50. CSN:s anseendeindex har haft en positiv utveckling över tid och ökat från index 40 år 2018 till index 52 år 2022.

⁵ <https://www.kantarpublic.com/se/undersokningar-rapporter/anseendeindex/anseendeindex-myndigheter-2022>



Anseendemätningen genomförs bland allmänheten och inte endast bland myndigheternas kunder.

Kantar Public (Sifo) anseendeindex



Kundernas förtroende för oss är i stor utsträckning ett resultat av vår förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande exempelvis bemötande, service och rättssäkerhet.

För att belysa rättssäkerhet och service innehåller våra kundundersökningar frågor om hur kunderna upplever vår förmåga att följa gällande lagar och regler och vår förmåga att ge samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Kundernas upplevelse av vår service finns att

läsa om i respektive kärnavsnitt och i avsnittet Information och service. Där framgår också vilka åtgärder och insatser CSN gjort för att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Nio av tio kunder har förtroende för att vi följer lagar och regler. Tabell 8, sid 22. Det utgör ingen större skillnad jämfört med föregående år.

Åtta av tio kunder med studiestöd och kunder med hemutrustningslån har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan. Tabell 9, sid 22

Andelen kunder med studiestöd och hemutrustningslån som har förtroende för att de får samma svar oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan ligger också på ungefär samma nivå som 2021. Vi kan konstatera att förtroendet för att kunder får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan ligger något lägre än förtroendet för myndigheten som helhet. Gruppen studiemedelskunder sticker ut något jämfört med de andra gällande denna fråga då vår undersökning visar att 85 procent inom den gruppen uppgav att de hade förtroende medan andelen med förtroende inom de andra stödformerna alla låg under 80 procent.

Tabell 7

Kundernas förtroende för CSN, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	91	89	91	90	88	90	90	90	90
Studiehjälp	87	86	86	91	85	88	90	92	91
Studiemedel	93	91	93	91	94	92	91	94	92
Studiestartsstöd	90	89	90	88	94	90	-	-	-
Återbetalning	92	90	91	90	88	89	89	84	87
Hemutrustningslån²	89	87	88	89	85	87	78	84	82
Körkortslån	89	84	86	85	83	84	-	-	-

¹ I årsredovisningen för 2021 och 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning.

² Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

Tabell 8

Kundernas förtroende för att CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent¹

	2021			2020			2019		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	94	88	92	93	91	92	93	93	93
Studiehjälp	88	87	88	90	86	88	89	91	90
Studiemedel	94	93	94	91	92	91	90	93	91
Studiestartsstöd	91	89	91	91	92	91	-	-	-
Återbetalning	95	87	92	95	92	94	90	84	88
Hemutrustningslån²	87	84	85	90	84	86	76	85	82
Körkortslån	93	81	87	89	85	86	-	-	-

¹ I årsredovisningen för 2021 och 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning.

² Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

Tabell 9

Kundernas förtroende för att CSN ger samma svar eller beslut oavsett vem som handlägger eller svarar på frågan, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	79	76	78	82	80	81	85	85	85
Studiehjälp	75	75	75	80	74	77	78	82	80
Studiemedel	85	86	85	82	83	82	81	85	83
Studiestartsstöd	76	80	77	78	83	79	-	-	-
Återbetalning	79	74	77	83	81	82	80	73	78
Hemutrustningslån²	81	77	79	83	77	80	61	77	72
Körkortslån	79	70	74	73	72	72	-	-	-

¹ I årsredovisningen för 2021 och 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning.

² Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

Information och service

CSN ska ge kunderna lättillgänglig och behovsanpassad information och god service. Vi möter kundernas efterfrågan av service på flera sätt via olika kanaler och e-tjänster. Kunderna vill ha enkla kontakter med CSN och kunna förstå vad som händer och varför det händer. De vill också kunna planera och förstå långsiktiga konsekvenser av sina val.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet är gott när det gäller vårt uppdrag att ge lättillgänglig och behovsanpassad information. Nio av tio kunder är nöjda med vår information i sin helhet.

CSN bedömer att resultatet är gott med avseende på uppdraget att ge god service. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vi ser emellertid utrymme att förbättra tillgängligheten i våra digitala tjänster och förbättra kvaliteten i vår service via telefon.

Aktiviteter för lättillgänglig och behovsanpassad information och service

CSN:s kommunikation ska vara tydlig, lättillgänglig och anpassad till behoven hos våra kunder. Kommunikationen ska på så sätt bidra till att upprätthålla och stärka förtroendet för CSN. Kundnöjdheten gällande vår information är hög - nio av tio kunder är nöjda med informationen vi ger. Detta gäller för kunder med studiestöd⁶, körkortslån samt hemutrustningslån.

Det nya omställningsstudiestödet

Den 1 oktober infördes omställningsstudiestödet. Det är ett nytt studiestöd för personer i arbetslivet som har behov av att vidareutveckla sig inom sitt yrkesområde eller byta spår för att stärka sin

ställning på arbetsmarknaden. Eftersom det fanns ett stort intresse för det nya stödet publicerade CSN tidigt information om de föreslagna villkoren för omställningsstudiestödet på csn.se. I takt med att förutsättningarna och regelverket utvecklades har informationen utökats och uppdaterats. För att säkra att kommunikationsbehoven möts har vi gjort användartester och samlat in synpunkter från handläggare som arbetar nära våra kunder.

Eftersom omställningsstudiestödet är helt nytt och dessutom har ett komplext regelsystem har vi i all extern kommunikation värnat särskilt om att uttrycka oss på ett enkelt och begripligt sätt. Klarspråksarbetet har haft en hög prioritet, oavsett om vi arbetat med vår nya e-tjänst för ansökan, texter på csn.se, brevmallar eller beslutsformuleringar.

I arbetet med att införa omställningsstudiestödet har CSN under hela året haft nära samverkan med omställningsorganisationerna, även när det gäller kommunikationen. Detta har medfört att vi kunnat ge kunderna en bättre samlad information.

CSN har under året anordnat webinarier för utbildningsanordnare vid två tillfällen. Syftet har varit att informera om omställningsstudiestödet samt hur skolorna ska rapportera uppgifter om studerande med omställningsstudiestöd till CSN.

Vi har också bedrivit ett aktivt mediaarbete för att sprida kännedom och kunskap hos målgrupperna om omställningsstudiestödet. I samband med införandet

⁶ I studiestödet ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd samt återbetalning av lån och återkrav av studiestöd. Någon kundundersökning riktad till kunder med omställningsstudiestöd är ännu inte genomförd.



låg tyngdpunkten på att sprida kunskap om själva stödet och vad det innebär, men eftersom vi fick signaler om att många obehöriga fanns bland de sökande ändrades fokus till att tydliggöra villkoren och ansökanprocessen.

Fribeloppets återinförande

I juli 2022 återinfördes fribeloppet, efter två års uppehåll kopplat till pandemin. Det innebär att det återigen finns en gräns för hur hög inkomst man får ha samtidigt som man studerar utan att studiemedlet påverkas.

En kundundersökning från CSN visar att en fjärdedel av de som tar emot studiemedel inte vet vad fribeloppet är. Samtidigt arbetar drygt hälften parallellt med sina studier. För att öka medvetenheten har vi informerat om regelverket och de konsekvenser som kan uppstå om man överstiger fribeloppet. Det har bland annat skett genom en rad medieaktiviteter under året där CSN har bidragit med kunskap och tips. Vi har även informerat skolpersonal, som återkommande är i kontakt med de studerande, om regelverket och dessutom utbildat handläggare på myndigheten i hur man bäst guidar de studerande i frågor om fribeloppet. Ett flertal kommunikationsinsatser har även

genomförts direkt till kund via kanaler som sociala medier, affischering på skolor, CSN:s webbplats samt e-brev- och sms-utskick.

Bättre förutsättningar att betala tillbaka

CSN har fortsatt fokusera på de blivande första-gångsbetalarna även under 2022, i syfte att denna kundgrupp ska komma in i återbetalningen på ett bra sätt. Med anledning av det nya annuitetslånet, som infördes den 1 januari 2022, är det särskilt viktigt för den här gruppen att de slår ihop det nya lånet med sitt gamla för att undvika dubbla kostnader under 2023. Vi valde i tidigt skede att arbeta med riktade utskick och påminnelser till blivande återbetalare som riskerar att drabbas av betalningssvårigheter om de inte slår ihop sina lån. Olika budskap togs fram för olika kanaler och tillfällen. Utskickarna hänvisade till en informationssida på csn.se om att slå ihop lån.

I samband med årsbeskeden kommer förstagångsbetalarna att få information om vad som är bra att veta när man ska börja betala tillbaka sitt studielån. Vi har även skapat en ny sida på csn.se som beskriver vad ett årsbesked innebär och besvarar de viktigaste frågor kunderna brukar ställa.

Bättre studiestöd högre upp i åldrarna

Den 1 januari 2022 höjdes åldern för rätt till studielån, från 56 år till 60 år som det sista året en person kan bli beviljad studielån. Den höjda åldersgränsen ska förbättra förutsättningarna för utbildning senare i livet och ligger i linje med en höjd pensionsålder och individens behov av att vidareutveckla sig för att vara attraktiv på arbetsmarknaden.

Vi har informerat på csn.se om de nya villkoren, samt annonserat i sociala medier under februari och mars. I annonseringen har vi riktat oss till målgruppen 40–60 år som sökt på webben inom områden för utbildning och arbetsmarknad. Annonseringen bestod av filmer där verkliga personer berättar om hur de studerat och bytt yrke senare i livet, samt information om de nya villkoren. Annonserna länkade till en sida på csn.se med information om hur du ansöker om studiemedel. Med annonseringen nådde vi 268 000 personer.

Läs mer om informationsinsatser vi gjort under året i övriga avsnitt i årsredovisningen.

God service i olika kanaler

CSN möter kunder i olika livsfaser och situationer. Vi ger service i telefon, via e-brev, i vår handläggning, på webbplatsen, i sociala medier och i våra e-tjänster. Det är även möjligt att boka tid för besök på våra kontor.

CSN väljer i första hand digitala tjänster i mötet med våra kunder när det är möjligt. Vi erbjuder alltid ett alternativ till personer som inte kan eller vill vara digitala i kontakten med oss. Kanalvalet styrs av vad som är effektivt för kunden och för CSN, och i vilka kanaler kunden vill ha kontakt med oss. Vi har också som mål att använda tjänster och lösningar som redan är framtagna inom den offentliga förvaltningen som förstahandsval och att kunderna ska få en enhetlig upplevelse av CSN oavsett kanalval.

Under 2022 var nio av tio kunder med studiestöd nöjda med CSN:s service i sin helhet. Utöver att bedöma servicen i sin helhet ges kunder i våra kundundersökningar möjlighet att bedöma enskilda delar i CSN:s service.

Bland kunder med hemutrustningslån var nio av tio kunder nöjda med servicen i sin helhet. Särskilt kundernas upplevelse av vår handläggning och e-postservice har ökat senaste tre åren. Eftersom tilldelningen av hemutrustningslån har upphört är årets resultat inte jämförbart med tidigare års resultat.

Av våra kunder med körkortslån var nio av tio kunder nöjda med servicen i sin helhet. Kundgruppen är särskilt nöjd med vår webbplats och våra e-tjänster.

Webbplatsen och Mina sidor

Webbplatsen csn.se och e-tjänsterna i Mina sidor är våra största kundkanaler, med drygt 24 miljoner besök under 2022 vilket är en ökning jämfört med 21 miljoner besök 2021. Det mobila användandet fortsätter att öka och idag besöker fler än sju av tio kunder oss via en bärbar enhet.

Vi har fortsatt att utveckla de digitala tjänsterna i Mina sidor och även lanserat nya tjänster för att ansöka om omställningsstudiestöd och för att slå ihop lån. Vi arbetar kontinuerligt med att vara proaktiva och ge behovs- och situationsanpassad information till våra kunder som besöker oss på csn.se. Genom att hjälpa kunderna att hitta svaren själva kan behovet av kontakt via telefon eller e-brev minskas.

Enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service ska digital service utformas så att alla människor kan ta till sig innehållet. Webbplatsen csn.se uppfyller inte i alla delar kraven på digital tillgänglighet. Vi har med anledning av detta åtgärdat brister i tillgänglighet på webbplatsen, uppdaterat CSN:s tillgänglighetsredogörelse samt genomlyst och planerat för alla sidor, dokument och tjänster utifrån ett digitalt tillgänglighetsperspektiv.

Telefon och e-brev

Kundmöten via telefon och e-brev är en stor och viktig del i CSN:s service till våra kunder. Kundundersökningen 2022 visar att åtta av tio studiestöds-kunder är nöjda med den service CSN erbjuder via telefon, vilket är i samma nivå som 2021.

Sju av tio kunder är nöjda med servicen via e-brev, vilket är en försämring jämfört med föregående år då åtta av tio kunder var nöjda. Vi bedömer att vår längre svarstid inom vissa områden har påverkat kundernas upplevelse av servicen via e-brev. Inom körkortslån är sju av tio kunder nöjda med vår telefonservice och åtta av tio är nöjda med vår service via e-brev. Inom hemutrustningslån är åtta av tio kunder nöjda med servicen inom telefon och e-brev. Tabell 14, 15 och 16 sid 28 och sid 29.

Under 2022 ringde våra kunder sammanlagt 1 057 000 samtal till CSN med frågor om studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Antalet samtal har minskat inom samtliga områden. Vi besvarade



84 procent av alla inkommande samtal. Anledningen till att vi inte besvarar alla inkommande samtal är att kunder väljer att gå ur telefonkön innan vi hinner besvara samtalet.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 11 minuter, vilket är en viss ökning jämfört med 2021. Ökningen beror främst på längre väntetider för samtal gällande återbetalning. Tabell 10, 11 och 12 sid 27 och sid 28.

Under året skickade kunderna 279 100 e-brev gällande studiestöd till oss, vilket är på samma nivå som 2021. Under 2022 besvarade vi 94 procent av e-breven inom tre arbetsdagar. Det är en marginell försämring jämfört med föregående år då 95 procent av e-breven besvarades inom tre arbetsdagar. Tabell 13 sid 28.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service via telefon och e-post inom studiestödsområdet. Resultatet av 2022 års kvalitetsuppföljning visar att 88 procent av de svar vi gav våra kunder när de ringde till oss var korrekta. Det är en försämring med 3 procentenheter jämfört med föregående år. De fel som upptäcktes beror på att vi lämnat felaktig information om kundens

ärende. Av våra e-brevssvar var 93 procent korrekta, vilket är 3 procentenheter lägre än föregående år. Felen beror på att vi lämnat felaktig information eller att vi inte besvarat kundens fråga. Flera faktorer kan ha påverkat resultaten i kvalitetsuppföljningen. Under året har vi bland annat rekryterat ett stort antal nya medarbetare som tidigt fick gå in och ge service till våra kunder i telefon och via e-brev. Att tidigt ge service via telefon och e-brev ger ett viktigt lärande men innebär också att man inte hunnit bygga upp en bred erfarenhet. Vi arbetar systematiskt för att säkerställa god kvalitet i kundservice och handläggning och använder resultaten från kvalitetsuppföljningen för att identifiera områden vi behöver utveckla. Tabell 16 sid 29.

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

Sociala medier

CSN har sedan flera år tillbaka aktivt kommunicerat med framgång på sociala medier så som Instagram, Facebook, Youtube, Snapchat och LinkedIn. Det har

gjorts även under 2022, men i mindre utsträckning. Hösten 2022 har ett analysarbete genomförts med anledning av den dataskyddsrättsliga problematik som råder vid användning av sociala medier. Under 2023 fortsätter arbetet med att utreda och ta ställning till hur CSN:s närvaro på sociala medier ska se ut framåt.

Partnersamverkan

Samverkan med våra partner är en viktig kanal för att nå ut med information och säkerställa god service till kunderna. CSN genomför insatser till partner inom utbildningsområdet, myndigheter och kommuner för att ge dem förutsättningar att hjälpa kunderna och lämna rätt uppgifter till CSN. På så sätt kan vi bättre vägleda personer med betalningssvårigheter och skapa förutsättningar för att studerande får rätt pengar utbetalda.

Under 2022 har vi bland annat deltagit i olika typer av träffar för att informera om studielånet och de trygghetsregler som finns vid betalningssvårigheter. Vi har bland annat haft en digital presentation för

kommunernas budget- och skuldrådgivare samt deltagit i träffar för samhällskommunikatörer som hjälper nyanlända att orientera sig i samhället. Det sistnämnda genomfördes inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning som samordnas av Finansinspektionen.

Att förhindra felaktiga utbetalningar är ett uppdrag som har haft särskilt fokus under året. Som en del i det arbetet har CSN anordnat fysiska träffar för personal inom vuxenutbildningen och yrkeshögskolan – totalt 32 träffar fördelat på fyra orter. Temat har varit hur vi tillsammans kan arbeta för att minska felaktiga utbetalningar och onödiga återkrav för de studerande. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

CSN har också förbättrat informationen på våra partnersidor på csn.se för att underlätta för våra partner att hjälpa kunder och rapportera rätt uppgifter till CSN. Vi har även deltagit på andra typer av träffar utifrån förfrågan, anordnat webinarier och hållit föreläsningar för partner kring specifika ämnen.

Tabell 10

Studiestöd – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent¹

	2022	2021	2020
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	1 031 543	1 094 027	1 158 096
Antal besvarade telefonsamtal	831 020	934 131	951 443
Andel besvarade telefonsamtal	84	85	82
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	11 min. 00 sek	10 min. 21 sek	11 min. 12 sek.

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

Tabell 11

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

	2022	2021	2020
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	19 127	30 077	35 207
Antal besvarade telefonsamtal	17 511	26 656	30 158
Andel besvarade telefonsamtal	92	89	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	3 min. 48 sek.	5 min. 40 sek.	7 min. 10 sek.

Tabell 12**Körkortslån – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent**

	2022	2021	2020
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	6 254	7 515	6 358
Antal besvarade telefonsamtal	6 016	7 309	6 142
Andel besvarade telefonsamtal	96	97	97
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 35 sek.	1 min. 52 sek.	2 min. 9 sek.

Tabell 13**Studiestöd – Service via e-brev och brev, svarstid, antal och andel i procent^{1,2}**

	2022	2021	2020
Inkomna e-brev	279 145	280 279	261 369
Besvarade e-brev	287 774	285 126	262 144
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	94	95	89
Antal inkomna brev	14 767	16 064	16 239
Andel besvarade brev inom en vecka	80	90	88

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 14**Studiestöd – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent^{1,2}**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	79	81	80	83	80	82	84	81	83
E-tjänster i sin helhet ³	85	66	77	79	82	80	75	85	78
Handläggning i sin helhet	81	66	75	83	72	79	78	87	81
Telefonservice i sin helhet	81	81	81	85	78	82	75	72	74
E-postservice i sin helhet	65	70	67	80	81	81	76	67	73
Bemötande i sin helhet	85	82	84	87	84	86	82	82	83
Information i sin helhet	89	88	89	86	88	87	85	86 ⁴	86 ⁴
Service som helhet	87	87	87	85	86	85	84	85	85

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

² På grund av ändrad mätperiod i kundundersökningen riktad till återbetalare har siffrorna räknats om för 2020.

³ Denna fråga har inte besvarats av studiehjälpsskunder eftersom e-tjänster saknas.

⁴ Siffrorna har korrigerats på grund av fel angivelser i 2021 års årsredovisning.

Tabell 15**Hemutrustningslån – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	87	81	83	84	82	83	79	72	75
E-tjänster i sin helhet ¹	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Handläggning i sin helhet	82	83	83	81	80	81	68	80	75
Telefonservice i sin helhet	86	79	82	82	79	80	72	88	80
E-postservice i sin helhet	83	82	82	80	78	79	80	71	75
Bemötande i sin helhet	84	82	83	82	83	82	83	89	87
Information i sin helhet	87	84	85	85	85	85	86	88	87
Service som helhet	91	86	88	84	83	83	84	87	86

¹ Denna fråga har inte besvarats av kunder med hemutrustningslån, eftersom e-tjänster saknas.

Tabell 16**Körkortslån – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent¹**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	89	81	84	89	79	83	-	-	-
E-tjänster i sin helhet	87	80	83	89	79	83	-	-	-
Handläggning i sin helhet	77	70	73	76	73	74	-	-	-
Telefonservice i sin helhet	79	63	70	83	77	80	-	-	-
E-postservice i sin helhet	77	73	75	82	75	78	-	-	-
Bemötande i sin helhet	89	80	84	84	84	84	-	-	-
Information i sin helhet	92	86	89	88	88	88	-	-	-
Service som helhet	92	84	88	88	86	87	-	-	-

¹ År 2021 genomfördes den första heltäckande kundundersökningen riktad till kunder med körkortslån. Statistik saknas för tidigare år.

Tabell 17**Kvalitet i kundservice, andel i procent**

	2022	2021	2020
Telefonservice	88	91	97
E-postservice	93	96	95



Studiehjälp, lärlings- ersättning 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. Vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt och håller hög kvalitet i ärendehantering. Kunderna är nöjda med vår service.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten särskilt redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska andelen studerande med studiehjälp som får beslut om återkrav och andelen återkravsskulder som CSN skickar vidare till Kronofogden.

Åtgärder för att minska andelen studerande som får beslut om återkrav

Ogiltig frånvaro är den vanligaste orsaken till återkrav. Under året har CSN fortsatt det förebyggande arbetet. Personal på skolorna är viktiga i detta arbete eftersom de möter eleverna i vardagen. Tillsammans med Kronofogden genomförde CSN i mars ett webinar riktat till personal på gymnasieskolor för att sprida kunskap om de ekonomiska konsekvenserna av ogiltig frånvaro.

CSN arbetar även långsiktigt med normstärkande insatser riktat till unga. Som ett led i detta har CSN i samarbete med Kronofogden och Skatteverket tagit fram ett undervisningsmaterial till första samhällskunskapskursen på gymnasiet som heter Upptäck välfärden. Målet är att ungdomar ska förstå sin del i välfärdssystemet och stärka deras vilja att göra rätt för sig. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Åtgärder för att minska andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden

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

Den uppringande verksamheten är framgångsrik när vi når kunderna. Det är dock en utmaning att hitta telefonnummer till personerna eftersom CSN vanligen bara har folkbokföringsadress som enda kontaktuppgift till elever och deras vårdnadshavare. Att leta efter telefonnummer kan vara både tidskrävande och svårt. Ett annat problem är att kunderna inte svarar när vi ringer. I de fall vi fick kontakt med kunderna är det endast 1 procent av återkravsskulder som skickades till Kronofogden under 2022. I de fall vi inte fick kontakt med kunderna skickades 40 procent av återkravsskulder till Kronofogden.

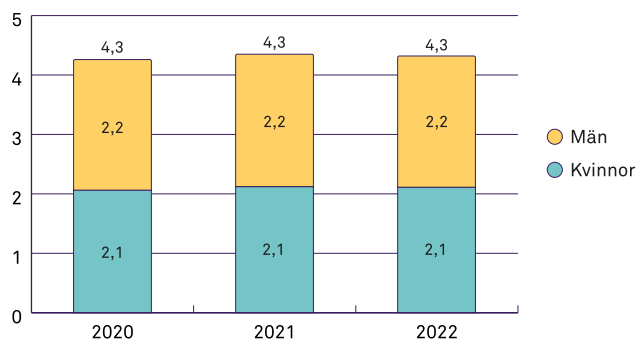
Antal studerande ökar

Under 2022 fick 446 900 personer studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag utbetalat, vilket är en ökning med 1 procent jämfört med 2021. Utvecklingen av antalet studerande följer den demografiska utvecklingen i årskullarna 16-20 år. Av samtliga studerande med studiehjälp studerande 1 100 personer utomlands.

Antalet studerande med extra tillägg fortsatte att minska under 2022 för fjärde året i rad. Under året studerade 11 200 personer med extra tillägg, vilket är en minskning med 30 procent jämfört med 2021.

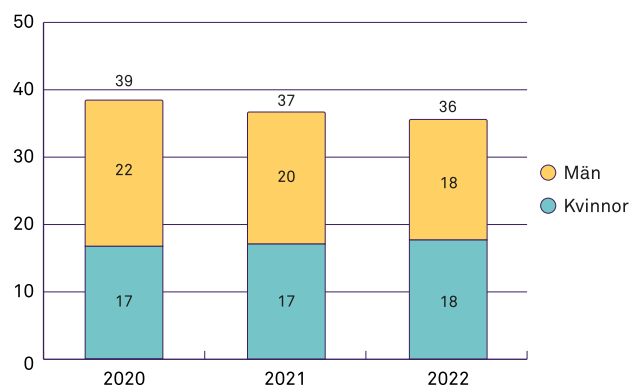
Under 2022 betalades 4,3 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning, vilket är en marginell minskning med 22 miljoner kronor jämfört med 2021. Att utbetalat belopp minskade något jämfört med 2021 trots att kundgruppen ökade beror på den stora minskningen av antalet studerande med extra tillägg.

Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljarder kronor



Antalet studerande med Rg-bidrag har minskat något jämfört med föregående år. Under 2022 studerade 283 personer med Rg-bidrag, vilket är en minskning med 7 procent jämfört med 2021. Totalt betalades 36 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under 2022.

Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

Studiehjäpskunderna är över lag nöjda med CSN:s service. Årets kundundersökning visar att åtta av tio studiehjäpskunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Kunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via e-brev. Tabell 19 sid 34.

Handläggning av ärenden

Enligt kundundersökningen är åtta av tio kunder nöjda med handläggningen av ansökningar om studiehjälp och lärlingsersättning. Tabell 19 sid 34.

Under 2022 beslutades 97 procent av studiehjäps-ärendena avseende studier i Sverige inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 2 dagar. Den korta handläggningstiden beror på hög maskinell hantering av ärenden avseende studiebidrag. Studerande med lärlingsersättning fick i genomsnitt vänta 9 dagar på beslut.

Studerande som ansökte om Rg-bidrag under 2022 fick i genomsnitt vänta 16 dagar på beslut. Under året fick 55 procent av de sökande beslut inom två veckor.

Handläggningstiden är i stort sett lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studiestöd. Tabell 20 och 21 sid 34 och 35.

Service via telefon och e-post

Årets kundundersökning visar att åtta av tio studiehjäpskunder är nöjda med CSN:s service via telefon respektive e-post. Tabell 19 sid 34.

Under året har CSN:s telefonservice inom studiehjälp fungerat bra. Totalt inkom 80 100 telefonsamtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service. Av dessa besvarades 88 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 7 minuter och 15 sekunder, vilket är drygt 2 minuter längre jämfört med 2021. Under året har vi valt att styra mot något längre väntetider i telefon till förmån för handläggning av ärenden.

Totalt inkom 12 100 e-brev avseende studiehjälp under 2022, vilket är en ökning med 3 procent jämfört med året innan. Under året besvarades 95 procent av e-breven inom 3 arbetsdagar. Tabell 22 sid 35.

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiehjälp och lärlingsersättning visar att 99 procent av besluten är rättsligt korrekta. De brister som identifierades beror på fel i den manuella hanteringen. Vår kvalitetsuppföljning visar inte på några kvalitetsskillnader mellan kvinnor och män.

Kvalitetsuppföljningen av Rg-bidrag visar att 94 procent av besluten är rättsligt korrekta. Det är en förbättring jämfört med 2021 då 89 procent av besluten var rättsligt rätt. Då berodde bristerna i besluten framförallt på att förutsättningarna för inackorderingstillägg inte utreddes tillräckligt. För att hantera identifierade brister vidtogs åtgärder för att höja kvaliteten, vilket har givit resultat. Tabell 23 sid 36.

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 2022 överklagades totalt 1 100 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning, vilket är en ökning med 3 procent jämfört med 2021. Ökningen beror på att fler elever har rapporterats för ogiltig frånvaro jämfört med året innan, vilket är en återgång till hur det såg ut innan covid-19-pandemin. Beslut på grund av ogiltig frånvaro är den vanligaste typen av beslut som överklagas.

Innan ett överklagat ärende översänds till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2022 ändrades 314 ärenden efter en sådan omprövning, vilket innebär att 29 procent av alla överklagade beslut ändrades. Att ett beslut ändras efter omprövning beror framför allt på att nya

uppgifter har tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar CSN:s beslut om studie-hjälp och lärlingsersättning. Tabell 34 sid 36.

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 2022 har fyra personer begärt omprövning av sina beslut om Rg-bidrag. CSN har inte i något fall ändrat de tidigare besluten. Två av ärendena har överlämnats till Förvaltningsrätten för prövning och CSN avvaktar deras avgöranden.

Återkrav

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

Under 2022 fick 16 500 personer beslut om återkrav, vilket är en ökning med 28 procent jämfört med 2021. Ökningen beror på att fler studerande rapporterades för ogiltig frånvaro jämfört med åren 2020 och 2021. När gymnasieskolorna övergick till distansundervisning för att motverka smittspridning med anledning av covid-19-pandemin, minskade antalet studerande som rapporterades för ogiltig frånvaro. Det innebar i sin tur att färre personer fick beslut om återkrav. Under 2022 har antalet studerande som rapporterats för ogiltig frånvaro ökat till en nivå som är jämförbar med hur det såg ut innan covid-19-pandemin.

Andelen personer med återkrav i förhållande till det totala antalet studerande är större jämfört med föregående år. Under 2022 fick 4 procent av de studerande beslut om återkrav, vilket är 1 procentenhet högre andel jämfört med 2021. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor, vilket beror på att män oftare har ogiltig frånvaro. Tabell 25 sid 36.

Andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden har minskat jämfört med föregående år. Under 2022 överlämnades 6,5 procent av återkraven till Kronofogden, vilket är en minskning jämfört med 2021 då andelen överlämnade återkrav var 7,4 procent.

Totalt återkrävdes 24 miljoner kronor under 2022, vilket är en ökning med 5 miljoner kronor jämfört med 2021. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp är 0,6 procent, vilket är något högre jämfört med föregående år. Tabell 26 sid 37.

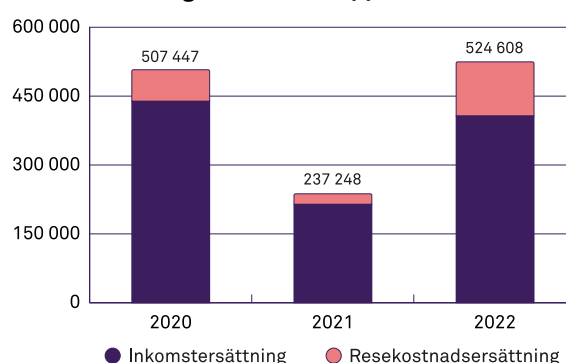
Bidrag vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

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

Under 2022 fick 121 personer TUFF-ersättning utbetalt, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med året innan. Ökningen är en försiktig återgång till en nivå jämförbar med åren innan covid-19-pandemin. Under åren 2020 och 2021 sjönk antalet personer som begärde utbetalning av TUFF-ersättning, vilket bland annat berodde på övergången till distansstudier för att begränsa smittspridningen. Av dem som fick TUFF-ersättning utbetalt under 2022 var 55 procent kvinnor. Tabell 27 sid 37.

Totalt betalade CSN ut 524 600 kronor i TUFF-ersättning under 2022, vilket är en ökning med 121 procent jämfört med 2021. Ökningen beror på att fler personer har genomgått teckenspråksutbildning och att man i större utsträckning genomför utbildningen på plats istället för distansstudier. Några utbildningsanordnare erbjuder fortfarande möjligheten att studera på distans, men det är få som väljer det alternativet. Tabell 28 sid 37.

TUFF-ersättning, utbetalt belopp, kronor



Tabell 18

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	217 682	228 063	445 746	214 489	226 058	440 547	208 210	223 719	431 929
Inackorderingstillägg	4 381	3 019	7 400	4 355	3 086	7 441	4 281	2 950	7 231
Extra tillägg	4 948	6 244	11 192	6 534	9 345	15 879	7 706	13 729	21 435
Bidrag för dagliga resor	29	23	52	36	23	59	34	24	58
Lärlingsersättning	8 356	13 237	21 593	7 952	12 493	20 445	7 293	11 472	18 765
Rg-bidrag	128	155	283	144	161	305	138	175	313
Totalt antal studerande	218 233	228 643	446 877	215 106	226 650	441 756	208 812	224 298	433 110

Tabell 19

Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiehjälp¹, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	83	81	82	85	81	83	76	89	84
Telefonservice i sin helhet	73	80	77	86	77	81	71	88	79
E-postservice i sin helhet ²	75	91	81	81	90	86	81	44	68

¹ I studiehjälp ingår även lärlingsersättning.

² Felmarginalen är stor.

Tabell 20

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	97	97	97	95	96	96	95	94	95
Studiehjälp för studier utomlands	43	39	41	49	43	46	37	37	37
Lärlingsersättning	79	77	78	83	81	82	60	59	59
Rg-bidrag	57	53	55	60	56	57	56	54	55

Tabell 21

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Studiehjälp för studier utomlands ¹	55	58	59	46	54	52	52	63	61
Lärlingsersättning	9	9	9	10	10	10	13	13	13
Rg-bidrag ¹	16	15	16	15	16	16	17	16	17

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

Tabell 22

Service via telefon och e-post, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent¹

	2022	2021	2020
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	80 154	84 529	98 107
Antal besvarade telefonsamtal	70 170	77 046	92 410
Andel besvarade telefonsamtal	88	91	94
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	7 min 15. sek.	5 min. 6 sek.	3 min. 14 sek.
Inkomna e-brev	12 079	11 680	12 096
Besvarade e-brev	12 080	11 716	12 112
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	95	96	86
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar	2	2	3

¹ 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 23**Kvalitet i ärendehantering, studiehjälp och Rg-bidrag, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp ¹	99	99	99	98	98	98	97	100	99
Rg-bidrag	88	100	94	81	93	89	97	97	97

¹ I studiehjälp ingår lärlingsersättning**Tabell 24****Överklagade beslut, studiehjälp och lärlingsersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent¹**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden ²	504	566	1 070	468	573	1 042	566	766	1 335
Helt ändrade vid omprövning	110	120	230	110	116	226	104	138	242
Delvis ändrade vid omprövning	42	42	84	31	25	56	45	55	100
Andel ändrade vid omprövning	30	29	30	30	25	27	26	25	26

¹ Uppgifterna för 2021 och 2020 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2022 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 25****Studerande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal och andel i procent**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	6 621	9 696	16 317	4 435	7 863	12 298	4 829	8 739	13 568
Lärlingsersättning	316	475	791	199	385	584	220	396	616
Rg-bidrag	3	4	7	2	-	2	1	1	2
Andel studerande med återkrav	3	4	4	2	4	3	2	4	3

Tabell 26

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	9,2	13,9	23,1	6,2	11,3	17,5	6,8	12,8	19,6
Lärlingsersättning	0,3	0,5	0,8	0,2	0,4	0,6	0,3	0,5	0,7
Rg-bidrag	0,1	0,02	0,1	0,008	-	0,008	0,002	0,003	0,005
Totalt återkrävt belopp	9,7	14,4	24,1	6,4	11,7	18,1	7,1	13,3	20,4
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,5	0,6	0,6	0,3	0,5	0,4	0,3	0,6	0,5

Tabell 27

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	67	54	121	56	35	91	60	38	98
Andel	55	45	100	62	38	100	61	39	100

Tabell 28

TUFF-ersättning, utbetalt belopp fördelat på typ av ersättning och kön, kronor

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Inkomstersättning	195 960	210 720	406 680	128 880	85 440	214 320	234 600	204 120	438 720
Resekostnadsersättning	68 482	49 446	117 928	14 082	8 846	22 928	47 322	21 405	68 727
Totalt utbetald TUFF-ersättning	264 442	260 166	524 608	142 962	94 286	237 248	281 922	225 525	507 447

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

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och e-brev. Handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har förbättrats och kvaliteten i ärendehanteringen är fortsatt på en hög nivå.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten särskilt redovisa vilka insatser som vidtagits för att förbättra resultatet vad gäller handläggningstider avseende studiemedel för studier i Sverige.

Insatser för att förbättra handläggningstider avseende studiemedel för studier i Sverige

CSN har under 2022 fortsatt att genomföra insatser för att förbättra handläggningstiderna avseende studiemedel för studier i Sverige. Myndigheten kan även konstatera att handläggningstiden för ärenden inom området har förbättrats under 2022 jämfört med föregående år. Detta gäller både för studier på högskola och universitet, samt för studier inom komvux.

Det goda resultatet för året förklaras både av de insatser som genomförts och av en minskad kund- efterfrågan jämfört med föregående år. Sammantaget

har det inneburit förbättrade förutsättningar för att nå hållbara resultat inom studiemedel för studier i Sverige.

Tidigare påbörjade insatser för att skapa ett tydligare mål- och resultatfokus i verksamheten inom studiemedel för studier i Sverige har fortsatt under året. Syftet har varit att göra vår styrning och uppföljning mer systematisk och ändamålsenlig för att därigenom skapa bättre förutsättningar för hållbara arbetssätt och resultat.

En viktig del av arbetet har varit att utveckla samordningen inom området, vilket både syftat till att skapa förutsättningar för att möta kundefterfrågan utifrån ett helhetsperspektiv och om att tydliggöra hur väl vi lyckas i vårt uppdrag på olika nivåer. Både chefer och medarbetare inom olika delar av verksamheten deltar i det pågående arbetet, som även kommer att fortsätta under 2023.

Under året har CSN rekryterat många nya medarbetare inom området studiemedel för studier i Sverige. Det har stärkt förmågan att möta kundefterfrågan och därmed även bidragit till de kortare handläggningstiderna. Samtidigt har det stora antalet nya medarbetare även medfört att vi behövt lägga mer tid på utbildningsinsatser. Ett antal av de medarbetare som rekryterats har under året arbetat både inom studiemedel och det nya omställningsstudiestödet. Det har tidvis inneburit en förstärkning av resurserna inom studiemedel för studier i Sverige.

Antalet studerande med studiemedel minskade

Under 2022 studerade 550 500 personer med studiemedel, vilket är 38 200 personer färre jämfört med 2021. Antalet studerande med studiemedel minskade därmed med 6 procent jämfört med föregående år. Tabell 29 sid 43.

Under 2022 uppgick antalet studerande med studiemedel för studier i Sverige till 533 900 personer, vilket är en minskning med 7 procent jämfört med 2021. Antalet studerande har minskat på såväl eftergymnasial nivå som på gymnasial och grundläggande nivå.

Minskningen av antalet studerande med studiemedel i Sverige under 2022 indikerar en återgång till mer normala nivåer efter den stora ökningen i samband med covid-19-pandemin. Antalet studerande är dock fortsatt högre än innan denna utveckling tog fart. Samtidigt har pandemin en fortsatt påverkan. Ett exempel är att fribeloppet för inkomster var slopat även under första halvåret 2022, vilket troligen bidragit till att fler studerade med studiemedel än vad annars hade varit fallet.

Antalet studerande med studiemedel för studier utomlands uppgick till 25 900 personer under året. Det är 4 000 personer fler jämfört med föregående år, vilket innebär en ökning med 19 procent. Att antalet utlandsstuderande ökar igen är ytterligare ett tecken på att effekterna av covid-19-pandemin har börjat klinga av. Ännu är dock inte antalet studerande med studiemedel för studier utomlands fullt ut tillbaka på samma nivå som innan pandemin. Tabell 30 sid 43.

Av dem som studerade med studiemedel under 2022 var 60 procent kvinnor och 40 procent män. Könsfördelningen är ungefär densamma för alla typer av bidrag och lån, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Av de studerande som fick tilläggsbidrag under året var 79 procent kvinnor och 21 procent män.

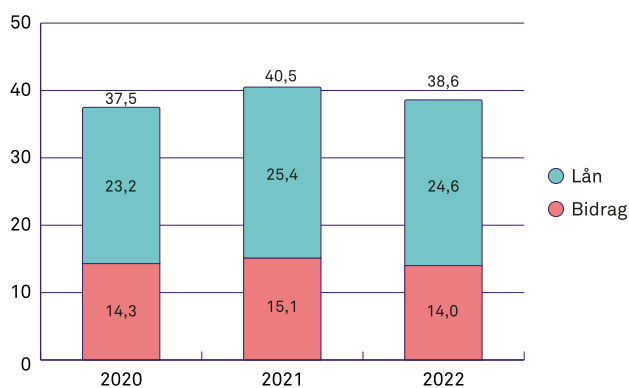
Under 2022 tog 409 100 av studiemedelstagarna lån, vilket är en minskning med 21 200 personer jämfört med föregående år. Att antalet låntagare minskar beror framförallt på en nedgång i antalet studiemedelstagare totalt. Andelsmässigt ökade dock benägenheten att ta lån bland studiemedelstagarna under 2022 jämfört med året innan. Tabell 29 sid 43.

Efter att ha ökat successivt under ett antal år minskade även antalet studerande med tilläggslån under 2022. Tidigare års ökning av antalet personer som beviljas tilläggslån har framförallt berott på att antalet studerande över 25 år har blivit fler. En annan

faktor har varit att tilläggslånet har varit tillfälligt förhöjt mot bakgrund av pandemin, vilket kan ha gjort att fler studerande valt att nyttja lånet. Under 2022 minskade andelen studerande som var 25 år eller äldre något jämfört med året innan. Samtidigt var tilläggslånet fortsatt förhöjt under året, vilket kan ha bidragit till att antalet som valde att ta tilläggslån fortsatt låg kvar på en relativt hög nivå.

Under 2022 betalades 38,6 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en minskning med 1,9 miljarder kronor jämfört med 2021. Tabell 31 sid 43.

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



Att mindre studiemedel betalades ut berodde främst på att färre studerade med studiemedel under 2022 jämfört med 2021. Att tilläggslånet fortsatt är tillfälligt förhöjt påverkar utbetalningarna i motsatt riktning. Då studiemedelsbeloppen följer prisbasbeloppets utveckling påverkas även de utbetalda beloppen i takt med att prisbasbeloppet höjs.

CSN:s service till kunderna

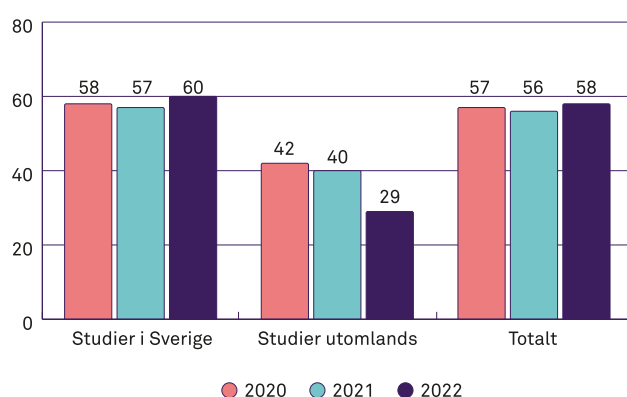
Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med den service som de får av CSN. Studiemedelskunderna är mest nöjda med handläggningen, men något mindre nöjda med vår service i telefon och via e-brev. Jämfört med föregående år har kundnöjdheten försämrats något när det gäller handläggning och service via telefon. Nöjdheten avseende servicen via e-brev är dock oförändrad. Tabell 34 sid 44.

Handläggning av ärenden

Kunderna är överlag nöjda med handläggningen av ansökningar om studiemedel. Enligt 2022 års kundundersökning var nio av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet. Tabell 34 sid 44.

Under 2022 fick 58 procent av dem som ansökt om studiemedel ett beslut inom två veckor. Av dem som ansökte om studiemedel för studier i Sverige fick 60 procent ett beslut inom två veckor, vilket är 3 procentenheter högre jämfört med föregående år. Av dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands fick 29 procent ett beslut inom två veckor under 2022. Det är en minskning med 11 procentenheter jämfört med året innan. Tabell 32 sid 44.

Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent



I genomsnitt väntade studerande i Sverige 17 dagar på beslut under 2022, vilket innebär att handläggningstiden minskat med en dag jämfört med 2021. Studerande utomlands väntade i genomsnitt i 31 dagar på beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande utomlands har därmed ökat med 7 dagar jämfört med föregående år. Tabell 33 sid 44.

En generell förklaring till att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige är att handläggningen i hög grad är manuell och att CSN ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas.

Ökningen av handläggningstiden under 2022 förklaras framförallt av den stora osäkerheten kring utvecklingen för antalet utlandsstuderande. Att utvecklingen varit svårbedömd beror till stor del på effekterna av covid-19-pandemin, men även på andra faktorer, såsom Storbritanniens utträde ur Europeiska unionen. Osäkerheten kring utvecklingen medförde att inflödet av ansökningar var högre än prognostiserat, vilket har inneburit en utmaning när det gäller att möta efterfrågan från kunderna på ett bra sätt.

Handläggningstiden skiljer sig även mellan olika utbildningsformer i Sverige. En viktig förklaring till skillnaden i handläggningstid är regelverket för olika typer av utbildningar, vilket påverkar förutsättningarna för automatisering och digitalisering.

Under det gångna året fick studerande på universitet och högskolor i Sverige vänta i genomsnitt 14 dagar på beslut, vilket är en dag kortare jämfört med föregående år. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande på komvux var 21 dagar under 2022. Även det innebär en minskning av handläggningstiden med en dag jämfört med året innan.

Av samtliga ansökningar avseende studier i Sverige hanterades 49 procent av ärendena helt maskinellt, vilket innebär att andelen är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år. Andelen ärenden som hanteras maskinellt har minskat något för studier inom högskolor och universitet, men är i stort sett oförändrad inom övriga utbildningsformer. Under 2022 hanterades 62 procent av ärendena som rörde studier på universitet och högskola helt maskinellt. Motsvarande andel för komvux var 35 procent.

Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 6 procent av ärendena helt maskinellt, vilket innebär att den maskinella hanteringen har minskat med 1 procentenhet jämfört med föregående år.

Service via telefon och e-brev

Under 2022 var åtta av tio studiemedelskunder nöjda med den service de fick via telefon. En hög andel av kunderna är nöjda med CSN:s bemötande, men kunderna är fortsatt mindre nöjda med våra svarstider i telefon. Jämfört med föregående år har dock nöjdheten avseende väntetiden förbättrats något.

Enligt kundundersökningen för 2022 var åtta av tio studiemedelskunder nöjda med CSN:s service via e-brev. Kunderna är mest nöjda med vårt bemötande och att vi är tydliga i våra svar.

Andelen kunder som är nöjda med CSN:s service var högre bland kvinnor jämfört med män under 2022. Det gäller både telefonservice och service via e-brev. Förhållandet är det omvända jämfört med föregående år, vilket beror på att nöjdheten gått upp bland kvinnorna, samtidigt som den gått ned bland männen. Tabell 34 sid 44.

Under 2022 minskade antalet telefonsamtal från studerande i Sverige jämfört med föregående år. Minskningen beror dels på att färre studerade med studiemedel under året, dels på att handläggningsläget inom området varit betydligt bättre jämfört med året innan. För studerande utomlands ökade istället antalet telefonsamtal, vilket är i linje med utvecklingen av antalet studerande som fick studiemedel för utlandsstudier.



Under 2022 besvarades 82 procent av de samtal som kom in från studerande avseende studiemedel för studier i Sverige. Det är på samma nivå jämfört med 2021. Den genomsnittliga kötiden i telefon var 12 minuter och 5 sekunder, vilket är nästan en minut kortare jämfört med föregående år.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande utomlands var 6 minuter och 33 sekunder under året. Vi besvarade 92 procent av samtalerna från studerande utomlands, vilket är en minskning jämfört med föregående år.

Kundefterfrågan på service via e-brev har, precis som för service via telefon, speglat kundutvecklingen i stort. Antalet e-brev från studerande i Sverige minskade under 2022 jämfört med föregående år. För studerande utomlands ökade istället antalet e-brev jämfört med året innan.

Av de studerande i Sverige som kontaktade CSN via e-brev under 2022 fick 95 procent svar inom tre arbetsdagar, vilket är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med 2021. Av de studerande utomlands som kontaktade myndigheten via e-brev fick 98 procent svar inom tre arbetsdagar under 2021. Andelen är oförändrad jämfört med föregående år. Tabell 35 sid 45.

Kvalitet i beslut

För att förbättra kvaliteten i besluten har CSN under 2022 fortsatt att utveckla ett mer systematiskt kvalitetsarbete. Detta arbete kommer att fortsätta även under 2023.

Resultatet av 2022 års kvalitetsuppföljning av studiemedel visar att 96 procent av besluten var korrekta enligt gällande regler. Det innebär att resultatet är oförändrat jämfört med föregående år.

De fel som upptäcktes i kvalitetsuppföljningen berodde framförallt på felaktiga bedömningar i manuella beslut, exempelvis genom att inte säkerställa korrekt information i ärendet. Enstaka felaktiga maskinella beslut, där systemstödet inte klarat av att hantera komplexa och ovanliga ärenden, har även påträffats. I de fall där samma fel kan uppstå igen och där kunden drabbas negativt, avser myndigheten att se över orsakerna till felen. Tabell 36 sid 46.

Överklaganden

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

Under 2022 lämnade de studerande in totalt 3 400 överklaganden om studiemedel, vilket är en minskning jämfört med föregående år. Antalet överklaganden har minskat för de flesta typer av studiemedelsärenden. Även andelen överklagade beslut har minskat marginellt.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2022 ändrade CSN 21 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkommit i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 37 sid 46.

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. Myndighetens arbete för att minska 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 2022 fick 46 200 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det är 14 400 personer

färre jämfört med 2021. Även andelen personer som fick återkrav eller avräkning minskade jämfört med föregående år.

Den viktigaste orsaken till minskningen av antalet personer som fick återkrav eller avräkning av studiemedel är att fribeloppet var tillfälligt avskaffat under covid-19-pandemin. CSN granskar i normalfallet studerandes inkomster i förhållande till fribeloppet två år efter studietiden. Under 2022 skulle kontroller av inkomster ha gjorts för studerande som fick studiemedel under 2020, men i och med att fribeloppet var borttaget gjordes inte några återkrav av studiemedel på grund av för höga inkomster under året. Tabell 38 sid 46.

De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 366,5 miljoner kronor under 2022. Det är en minskning med 331,3 miljoner kronor jämfört med 2021. Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 0,9 procent 2022, vilket är en halvering av andelen jämfört med föregående år. Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkningar 2022 var 7 900 kronor, vilket även det är lägre jämfört med 2021. Även när det gäller de återkrävda beloppen är det tillfälligt avskaffade fribeloppet den främsta förklaringen till utvecklingen.

Antalet män respektive kvinnor som fick återkrav speglar könsfördelningen bland de studerande i stort. Andelen av utbetalade studiemedel som återkrävs eller avräknas är dock högre för män än för kvinnor. Även det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning är något högre för män än för kvinnor. En tänkbar förklaring till detta är att män oftare tar studielån och därmed också får högre studiemedelsbelopp utbetalda. Tabell 39 sid 46.

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

Tabell 29

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	91 494	49 897	141 391	101 572	56 782	158 354	96 680	57 333	154 013
Studiebidrag och grundlån	240 097	169 030	409 127	248 121	182 232	430 353	232 118	173 167	405 285
Tilläggsbidrag	90 948	24 067	115 015	97 461	27 168	124 629	89 130	23 987	113 117
Tilläggs lån	45 448	29 433	74 881	46 368	30 763	77 131	37 180	24 431	61 611
Merkostnads lån	21 688	15 195	36 883	18 463	13 744	32 207	18 990	13 613	32 603
Totalt antal studerande ¹	331 591	218 927	550 518	349 693	239 014	588 707	328 798	230 500	559 298

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

Tabell 30

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige									
grundskolenivå	19 445	8 184	27 629	21 301	11 409	32 710	20 257	11 931	32 188
gymnasienivå	79 819	51 779	131 598	90 034	65 272	155 306	82 440	64 407	146 847
eftergymnasial nivå	239 267	160 816	400 083	248 888	167 744	416 632	234 834	159 373	394 207
Studerande utomlands	15 328	10 544	25 872	12 683	8 948	21 630	13 497	9 470	22 967

Tabell 31

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bidrag									
studiebidrag	8 120,0	5 256,9	13 376,9	8 578,7	5 818,7	14 397,4	8 017,2	5 687,3	13 704,5
tilläggsbidrag	512,9	125,8	638,7	550,7	142,3	693,0	505,5	125,8	631,2
Totalt utbetalt bidrag	8 632,8	5 382,7	14 015,5	9 129,4	5 961,0	15 090,4	8 522,6	5 813,1	14 335,7
Lån									
grundlån	12 475,1	8 679,3	21 154,4	12 817,6	9 215,7	22 033,3	11 858,6	8 730,5	20 589,1
tilläggs lån	1 373,4	886,5	2 260,0	1 335,0	893,0	2 228,0	873,0	576,7	1 449,7
merkostnads lån	692,1	503,8	1 195,9	639,1	490,7	1 129,8	654,2	478,2	1 132,4
Totalt utbetalt lån	14 540,7	10 069,6	24 610,3	14 791,7	10 599,4	25 391,1	13 385,8	9 785,4	23 171,3
Totalt utbetalt studiemedel	23 173,5	15 452,3	38 625,9	23 921,1	16 560,4	40 481,5	21 908,4	15 598,5	37 507,0

Tabell 32

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige	60	60	60	57	57	57	58	58	58
Studerande utomlands	30	29	29	41	38	40	43	40	42
Studiemedel totalt	59	58	58	57	56	56	58	57	57

Tabell 33

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel för studier i Sverige	17	17	17	18	18	18	19	19	19
Studiemedel för studier utomlands	30	32	31	23	25	24	24	24	24
Studiemedel totalt	17	18	17	18	19	18	19	19	19

Tabell 34

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	87	88	87	88	91	89	89	87	88
Telefonservice i sin helhet	86	78	83	82	90	85	72	70	71
E-postservice i sin helhet	82	80	81	78	86	81	74	73	74

Tabell 35

Service via telefon och e-brev, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent¹

	2022	2021	2020
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service			
studerande i Sverige	599 942	687 569	722 031
studerande utomlands	43 781	39 656	41 807
Antal besvarade telefonsamtal			
studerande i Sverige	492 616	562 577	553 081
studerande utomlands	40 107	37 130	38 972
Andel besvarade telefonsamtal			
studerande i Sverige	82	82	77
studerande utomlands	92	94	93
Genomsnittlig väntetid i telefonkö			
studerande i Sverige	12 min. 5 sek.	12 min. 51 sek.	15 min. 5 sek.
studerande utomlands	6 min. 33 sek.	5 min. 11 sek.	5 min. 18 sek.
Inkomna e-brev			
studerande i Sverige	146 890	158 563	140 042
studerande utomlands	32 643	27 924	28 561
Besvarade e-brev			
studerande i Sverige	147 166	158 868	140 460
studerande utomlands	32 706	27 898	28 569
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar			
studerande i Sverige	95	94	87
studerande utomlands	98	98	97
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar			
studerande i Sverige	3	3	3
studerande utomlands	2	2	2

¹ 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 36

Kvalitet i ärendehantering, studiemedel, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	96	96	96	96	96	96	95	94	95

Tabell 37

Överklagade beslut, studiemedel, fördelat på kön, antal och andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	2 110	1 247	3 357	2 502	1 689	4 191	2 511	1 675	4 186
Helt ändrade vid omprövning	352	200	552	513	312	825	539	311	850
Delvis ändrade vid omprövning	102	56	158	182	139	321	178	113	291
Andel ändrade vid omprövning	22	21	21	28	27	27	29	25	27

¹ Uppgifterna för 2021 och 2020 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2022 är därför preliminära.

Tabell 38

Studerande med återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, kön, antal och andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande totalt	27 618	18 586	46 204	34 858	25 699	60 557	31 774	23 346	55 120
studerande i Sverige	27 162	18 165	45 327	34 406	25 128	59 534	31 210	22 804	54 014
studerande utomlands	492	473	965	522	664	1 186	634	608	1 242

¹ Uppgifterna för 2021 har rättats enligt publicerade rättelseblad.

Tabell 39

Återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, kön, belopp i miljoner kronor och andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	194,4	172,2	366,5	359,2	338,6	697,8	319,4	282,1	601,4
studerande i Sverige	179,9	150,8	330,8	342,7	308,5	651,1	304,2	265,0	569,3
studerande utomlands	14,4	21,3	35,7	16,6	30,1	46,7	15,1	17,0	32,2
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	0,8	1,1	0,9	1,5	2,0	1,7	1,5	1,8	1,6

¹ Uppgifterna för 2021 har rättats enligt publicerade rättelseblad.

Studiestartsstöd

Studiestartsstödet syftar till att personer med kort tidigare utbildning och stort utbildningsbehov ska välja att studera. Studiestartsstöd ges för studier på grundläggande och gymnasial nivå. Studerande med barn kan få tilläggsbidrag.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort och kvaliteten i ärendehantering är hög. Överlag är en hög andel av kunderna nöjda med vår service.

Antalet studerande med studiestartsstöd minskade

Studiestartsstöd betalades ut till 6 100 personer under 2022. Det är en minskning med 1 800 personer jämfört med föregående år. Antalet studerande som får studiestartsstöd minskade både bland kvinnor och män och i de flesta åldersgrupper. Tabell 40 sid 49.

Under året betalade CSN ut 293 miljoner kronor i studiestartsstöd och 23 miljoner kronor i tilläggsbidrag för barn. De totala utbetalningarna uppgick därmed till 315 miljoner kronor. Tabell 41 sid 49.

Även om antalet personer som fick studiestartsstöd minskade var nyttjandegraden i förhållande till budget något högre 2022 jämfört med 2021. Totalt nyttjande kommunerna ett lägre belopp jämfört med föregående år, men i och med att även budgeten minskade var nyttjandegraden högre och uppgick till 80 procent under 2022. Vid budgetomfördelningen för 2022 var det endast en kommun som avstod från en del av sitt budgetutrymme för studiestartsstöd och 97 kommuner fick ökad budget. Samtidigt var det 17 kommuner som inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget.

Nedgången för antalet studerande som får studiestartsstöd beror sannolikt på flera olika orsaker. Utöver förändringen i budget är en tänkbar förklaring att de tillfälliga regler rörande arbetslöshetsvillkoret som gällt under covid-19-pandemin togs bort under

2022. Andelen personer som fick avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret var 11 procent under året. Motsvarande andel 2021 var 2 procent.

Av dem som fick studiestartsstöd under 2022 var 73 procent kvinnor och 27 procent män. Andelen kvinnor har ökat jämfört med föregående år och är högre än andelen kvinnor bland studiemedelstagarna. Detta gäller både jämfört med studiemedelstagare generellt och inom komvux, vilket är en utbildningsform där många av dem med studiestartsstöd studerar.

Av de kvinnor som fick studiestartsstöd under 2022 nyttjade 76 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen var motsvarande andel 42 procent. Andelen av dem med studiestartsstöd som får tilläggsbidrag är högre än för studerande som får studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och därmed oftare har barn. Tabell 40 sid 49.

CSN:s service till kunderna

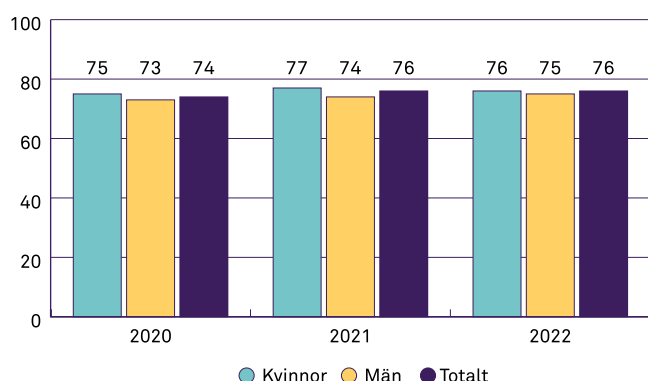
CSN genomför en kundundersökning bland studerande med studiestartsstöd på samma sätt som för övriga kunder. Under 2022 var nio av tio studerande med studiestartsstöd nöjda med CSN:s service. Kunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via e-brev, men något mindre nöjda med vår service via telefon. Kundnöjdheten bland studerande med studiestartsstöd liknar kundnöjdheten bland studerande som läser motsvarande utbildningar med studiemedel.

Handläggning av ärenden

Kunderna är överlag nöjda med CSN:s handläggning av studiestartsstöd. Enligt kundundersökningen för 2022 var åtta av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet.

Under året beslutades 76 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Andelen är oförändrad jämfört med föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 11 dagar under 2022, vilket är på samma nivå som under 2021. Tabell 42 sid 49.

Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd, andel i procent



Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 36 procent helt maskinellt under 2022. Det innebär att den maskinella hanteringen av ärenden som rör studiestartsstödet minskade med 4 procentenheter jämfört med föregående år.

Service via telefon och e-brev

Vår kundundersökning visar att åtta av tio studiestartsstöds-kunder var nöjda med den service de fick via telefon under 2022. Nio av tio kunder var nöjda med servicen via e-brev.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande som kontaktade CSN angående studiestartsstöd var 2 minuter och 16 sekunder under 2022. Tidigare år har samtal rörande studiestartsstöd besvarats gemensamt med samtal avseende studiemedel för studier i Sverige, vilket gör att någon jämförelse med föregående år inte kan göras.

Inkomna e-brev från studerande med studiestartsstöd kommer fortsatt in via samma kanal som för studiemedelskunderna. Av de studerande som kontaktade oss via e-brev, antingen med frågor om studiestartsstöd eller studiemedel, fick 95 procent svar inom tre arbetsdagar. Det är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med föregående år.

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. I kvalitetsuppföljningen följer vi

upp att besluten är korrekta utifrån gällande regler. Vår uppföljning visar att 98 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta under 2022, vilket är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med föregående år. Tabell 43 sid 50.

De fel som upptäcktes i kvalitetsuppföljningen berodde i första hand på att vi hade gjort felaktiga bedömningar i ett fåtal manuella beslut, exempelvis genom att inte säkerställa korrekt information i ärendet. Vi har även påträffat enstaka felaktiga maskinella beslut, där vårt systemstöd inte klarat av att hantera komplexa och ovanliga ärenden. I de fall där vi ser att samma fel kan uppstå igen och där kunden drabbas negativt, avser vi att se över orsakerna till felen.

Läs mer om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Överklaganden

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

Under 2022 överklagades 56 beslut om studiestartsstöd, vilken är en minskning jämfört med 2021. Även andelen överklaganden i förhållande till det totala antalet fattade beslut om studiestartsstöd minskade något jämfört med föregående år.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Av de 56 beslut som överklagades under 2022 ändrades 15 beslut helt eller delvis. Av dessa ändrades 14 beslut efter att nya uppgifter tillkommit i ärendet. Tabell 44 sid 50.

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 för att minska 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 2022 fick 955 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiestartsstöd, vilket är en minskning jämfört med 2021. CSN återkrävde eller avräknade 6,2 miljoner kronor under året. Det återkrävda beloppet har minskat jämfört med föregående år.

och motsvarar 2,1 procent av det totalt utbetalade beloppet. Tabell 45 sid 50.

Den främsta orsaken till minskningen av återkrav för studiestartsstöd är att det inte fattades några beslut om återkrav på grund av för hög inkomst under 2022. CSN skulle under året ha genomfört kontroller av inkomster för studerande under 2020, vilket inte gjordes då fribeloppet var tillfälligt avskaffat under covid-19-pandemin.

Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning var 6 500 kronor under 2022, vilket även det innebar en minskning jämfört med 2021. Även här har avskaffandet av fribeloppet varit en viktig faktor.

Under 2022 var andelen män som fick ett beslut om återkrav högre än motsvarande andel av kvinnorna. För män minskade andelen personer som fick utbetalade belopp återkrävda eller avräknade under 2022 jämfört med föregående år. För kvinnor ökade istället andelen något. Eftersom män tidigare har varit överrepresenterade när det gäller återkrav på grund av för hög inkomst, är det sannolikt att det tillfälliga avskaffandet av fribeloppet under pandemin är en förklaring till dessa skillnader mellan könen.

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

Tabell 40

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	4 409	1 665	6 074	5 445	2 428	7 873	4 006	1 850	5 856
Tilläggsbidrag	3 370	694	4 064	4 231	1 020	5 251	3 087	799	3 886

Tabell 41

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	214,2	78,5	292,8	269,4	120,5	389,9	188,6	83,6	272,2
Tilläggsbidrag	18,8	3,8	22,6	24,1	5,8	29,8	17,0	4,3	21,3
Totalt utbetalt studiestartsstöd	233,1	82,3	315,4	293,5	126,3	419,7	205,6	87,9	293,5

Tabell 42

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	76	75	76	77	74	76	75	73	74
Genomsnittlig handläggningstid	11	11	11	11	12	11	11	12	11

Tabell 43

Kvalitet i ärendehantering, studiestartsstöd, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestartsstöd	99	94	98	96	95	96	98	100	99

Tabell 44

Överklagade beslut, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	42	14	56	60	27	87	58	23	81
Helt ändrade vid omprövning	10	3	13	7	7	14	9	6	15
Delvis ändrade vid omprövning	2	0	2	3	1	4	2	0	2
Andel ändrade vid omprövning	29	21	27	17	30	21	19	26	21

¹ Uppgifterna för 2021 och 2020 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2022 är därför preliminära.

Tabell 45

Återkrav och avräkning, studiestartsstöd, fördelat på kön, belopp, antal och andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp (miljoner kronor)	4,0	2,3	6,2	5,2	5,3	10,6	3,4	2,5	5,8
Antal personer	646	309	955	783	538	1 321	496	301	797
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,8	2,9	2,1	1,9	4,4	2,7	1,8	3,0	2,1

¹ Uppgifterna för 2021 har rättats enligt publicerade rättelseblad.

Omställningsstudiestöd

Omställningsstudiestöd är ett nytt statligt studiestöd som administreras av CSN. Syftet med omställningsstudiestödet är att förbättra förutsättningarna för vuxna att finansiera studier som stärker deras ställning på arbetsmarknaden.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende omställningsstudiestöd är tillfredsställande. Det är en utmaning att kunna möta kundernas efterfrågan vilket beror på det stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen.

Om omställningsstudiestöd

Omställningsstudiestöd är ett nytt statligt studiestöd som administreras av CSN från och med den 1 oktober 2022. Studierna får tidigast påbörjas den 1 januari 2023. Målgruppen för omställningsstudiestödet är vuxna som har etablerat sig på arbetsmarknaden och som är i behov av vidareutbildning för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden. För omställningsstudiestödet finns en begränsad budget. Stödet lämnas i mån av tillgängliga medel i den ordning som ansökningarna inkommer till CSN.

Omställningsstudiestöd beviljas för utbildningar som stärker den studerandes framtida ställning på arbetsmarknaden med beaktande av arbetsmarknadens behov. Vid prövningen ska CSN lägga särskild vikt vid yttrande från den sökandes omställningsorganisation.

Omställningsstudiestödet är generöst. Bidragsdelen kan vid heltidsstudier motsvara 80 procent av den tidigare inkomsten upp till ett maxbelopp motsvarande 4,5 inkomstbasbelopp per år. Utöver bidragsdelen kan den studerande även beviljas omställningsstudielån. Lånets storlek beror på den studerandes tidigare inkomst.

Uppdraget att förbereda införandet av ett nytt statligt offentligt studiestöd

Den 10 juni 2021 uppdrog regeringen åt CSN att förbereda införandet av ett sådant statligt offentligt studiestöd (omställningsstudiestöd) som föreslogs i departementspromemorian *Omställningsstudiestöd – för flexibilitet, omställningsförmåga och trygghet på arbetsmarknaden (Ds 2021:18)* så att ansökan skulle kunna hanteras digitalt av CSN från och med den 1 oktober 2022. Uppdraget slutredovisades till Regeringskansliet den 22 mars 2022 i promemorian *Återrapportering av uppdraget att förbereda införandet av ett nytt statligt offentligt studiestöd*.

Regleringsbrevsuppdrag

I regleringsbrevet för 2022 fick CSN i uppdrag att ta fram en handlingsplan för att motverka fusk och felaktiga utbetalningar av omställningsstudiestöd, med redovisning till Regeringskansliet senast den 1 januari 2023. Handlingsplanen redovisades den 20 december 2022.

Handlingsplanen kommer att genomföras under 2023. En slutredovisning av handlingsplanens genomförande ska ske senast den 15 januari 2024.

Eftersom omställningsstudiestöd är ett nytt stöd med en för CSN ny målgrupp är det viktigt att bygga kunskap om de utmaningar som finns. De största riskerna som identifierades under arbetet med handlingsplanen är kopplade till den manuella handläggningen, svårigheter för den sökande att göra rätt samt

personer med brottsligt uppsåt. I handlingsplanen ingår kontroller i den löpande handläggningen för att säkerställa att det blir rätt, särskilda stickprovskontroller och aktiviteter för att bygga kunskap om kunderna och utmaningar. Kunskapen kommer att användas för att underlätta för kunderna att göra rätt, förbättra handläggningsprocessen, utforma maskinella kontroller samt upptäcka och stoppa personer med brottsligt uppsåt.

Många sökande

Intresset för omställningsstudiestödet har varit stort. Under perioden 1 oktober–31 december ansökte 19 800 personer, vilket överträffar prognosen för nämnda tid på 5 300 ansökningar. Av de sökande är 66 procent kvinnor. Över hälften av de sökande bor i någon av landets tre storstadsregioner. 54 procent som ansöker arbetar eller har arbetat i privat sektor.

CSN:s service till kunderna

Regelverket för omställningsstudiestöd är komplext och prövningen bygger på många manuella moment och kontroller med flera externa parter. Stödet handläggs med ett mycket begränsat systemstöd. Regelverkets komplexitet, det begränsade systemstödet i handläggningen och det stora antalet sökande påverkar CSN:s möjlighet hålla en handläggningstid som är jämförbar med övriga studiestöd. Under perioden 1 oktober–31 december 2022 var den genomsnittliga handläggningstiden 54 dagar. Samtidigt pågår ett intensivt arbete för att parallellt utveckla handläggningssystemet för att succesivt öka det maskinella stödet i handläggningen.

Under 2022 fick 3 800 personer beslut om omställningsstudiestöd, och av dessa blev 280 beviljade stödet. Av dem som beviljats är 62 procent kvinnor. Det är framförallt studier på eftergymnasial nivå som omställningsstudiestöd har beviljats för och det är stor variation när det gäller typ av utbildning. Utbildningsområden med något fler studerande är vård och omsorg, skola och IT.

Under året inkom totalt 23 400 telefonsamtal med frågor om omställningsstudiestöd där kunden valt personlig service. Av dessa besvarades 82 procent och den genomsnittliga kötiden var 16 minuter och 17 sekunder.

Totalt inkom 7 200 e-brev avseende omställningsstudiestöd under 2022 och 97 procent besvarades inom 3 arbetsdagar.

Överklaganden

En sökande som inte är nöjd med CSN:s beslut om omställningsstudiestöd kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning. Under 2022 har 138 personer överklagat sina beslut om omställningsstudiestöd. Den vanligaste typen av beslut som överklagas är avslag på grund av att den sökande är under 40 år och har påbörjat en utbildning innan den 1 januari 2023 som är längre än 80 veckor. Hittills har 55 ärenden avgjorts av ÖKS och inte i något fall har ÖKS ändrat CSN:s bedömning.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

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

Samlad bedömning

Vi bedömer att resultatet av CSN:s administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2022. Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. För hela gruppen låntagare är den på samma nivå som under 2021. Kvaliteten i ärendehantering är hög. Även om vi hållit de svarstider vi planerat för finns utrymme för förbättringar.

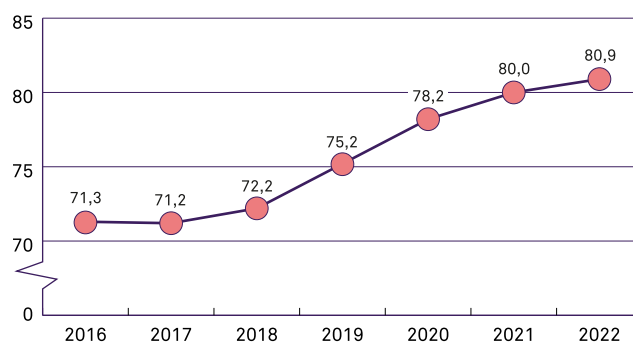
Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten särskilt redovisa hur myndigheten har fortsatt arbetet med att förbättra återbetalningen från främst utlandsbosatta låntagare samt resultat från arbetet.

Insatser för att förbättra återbetalningen

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

Återbetalningsgrad för låntagare bosatta utomlands, procent, 2016–2022¹



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

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

Återbetalningsgrad

När CSN beräknar återbetalningsgraden baseras den på det debiterade och det inbetalda årsbeloppet

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

Återbetalningsgraden för betalningsåret 2022 var 92,6 procent vilket är på samma nivå som föregående år. 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 0,9 procentenheter till 80,9 procent under 2022. Tabell 46 sid 61.

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

Ett årsbelopp ska betalas under det så kallade betalningsåret, men kan i praktiken återbetalas under totalt fyra år. Det kommer därför in ytterligare inbetalningar under de tre åren efter betalningsårets slut. Årsbeloppet för 2019 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått. För 2019 debiterade CSN 12,3 miljarder kronor. Efter fyra år har 11,8 miljarder kronor betalats in, varav 405 miljoner kronor betalades efter betalningsåret. Återbetalningsgraden för det totala årsbeloppet 2019 var 96,0 procent vilket är på samma nivå som för föregående årsbelopp. För låntagare bosatta utomlands ökade återbetalningsgraden för årsbeloppet 2019 med 1,1 procentenheter jämfört med föregående år. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det debiterade beloppet efter betalningsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige.

Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män, vilket är ett förhållande som har gällt en längre tid. Återbetalningsgraden för årsbeloppet 2019 var 96,9 procent för kvinnor och 94,8 procent för män. Skillnaden mellan könen är större bland låntagare bosatta utomlands än bland låntagare bosatta i Sverige. Tabell 47 sid 62, tabell 48 sid 63.

För lånetypen studiemedel är återbetalningsgraden betydligt lägre än för lånetyperna studielån och annuitetslån. En orsak till skillnaden är att lånetypen inte längre beviljas och att inga nya låntagare tillkommer.

I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningsgraden minskar. Lån slutregleras antingen genom avskrivning eller slutbetalning enligt ordinarie återbetalningsplan eller i förtid.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2022 till 844 miljoner kronor, vilket är en minskning med 38 miljoner kronor jämfört med föregående år. Förtida inbetalningar på annuitetslån står för 75 procent av det totala förtida inbetalda beloppet. De förtida inbetalningarna minskade för annuitetslån och studielån men ökade för lånetypen studiemedel. Ökningen förklaras främst av att fler låntagare under 2022, jämfört med föregående år, valt att slutbetala sin studiemedelsskuld i förtid.

Den 1 januari 2022 infördes ett nytt annuitetslån för att möjliggöra studier högre upp i åldrarna. Den övre åldersgränsen för rätt till studiemedel höjdes från 56 år till 60 år. Med anledning av detta höjdes även åldersgränsen för åldersavskrivning från 68 år till 72 år. De låntagare som har annuitetslån utbetalda både före och efter årsskiftet 2021/2022 har möjlighet att ändra betalningsvillkoren och slå ihop lånen till ett lån. Ingen låntagare har ännu blivit återbetalningsskyldig för det nya annuitetslånet. Av de totala förtida inbetalningarna avser 26 miljoner kronor annuitetslån utbetalda från den 1 januari 2022.

Totalt inbetalt belopp ökade under året

De totala inbetalda beloppen ökade under 2022 med 421 miljoner kronor till 14,0 miljarder kronor. Utöver årsbeloppen som ingår i beräkningen av återbetalningsgrad och förtida inbetalningar som nämns ovan betalar låntagarna administrativa avgifter, uppsagda lån, lån som omfattas av skuldsanering samt äldre lån till CSN. Inbetalningarna för annuitetslån ökade medan de minskade för lånetyperna studielån och studiemedel. Tabell 49 sid 64.

Fler låntagare och ökad lånefordran

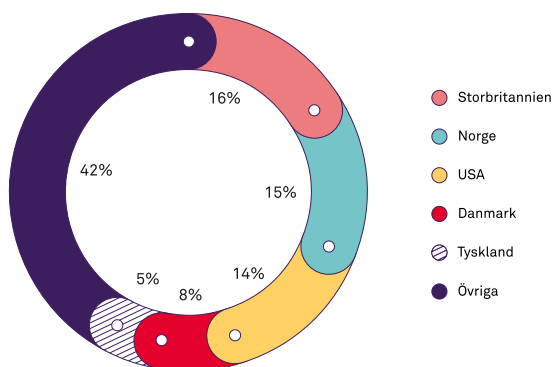
Den 31 december 2022 var det 1 730 300 låntagare som hade en skuld till CSN, varav 1 432 000 låntagare var återbetalningsskyldiga den 1 januari 2022. Låntagare blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Återbetalningsskyldigheten inträder alltid vid ett årsskifte.

Både det totala antalet låntagare och antalet återbetalningsskyldiga ökade jämfört med 2021. Ökningen beror på att antalet nya låntagare är fler än antalet återbetalningsskyldiga som slutreglerat sina lån. Av låntagarna var 58 procent kvinnor. Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under lång tid. Tabell 50 sid 64.

Antalet låntagare med annuitetslån ökar, medan antalet låntagare med studielån och studiemedel minskar. Minskningen beror på att det inte längre betalas ut några lån för lånetyperna studielån och studiemedel och att lån slutbetalas eller avskrivs. Tabell 51 sid 64.

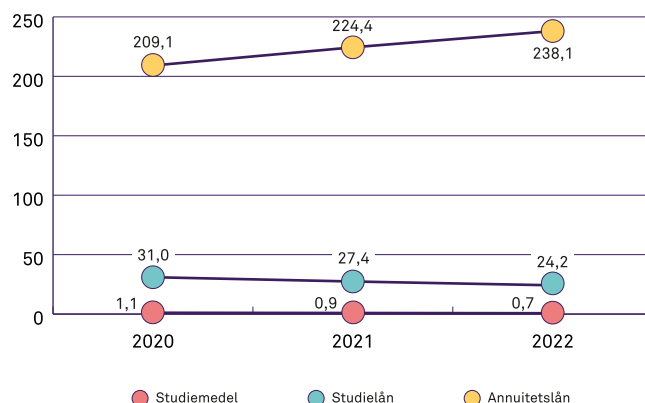
Majoriteten av låntagarna, 95 procent, bor i Sverige medan 4 procent, motsvarande 68 300 låntagare, bor utomlands. Under 2022 saknade vi känd adress till 1 procent av låntagarna, vilket är samma andel som 2021. Vi bedömer att många av de 20 900 låntagare vi saknar känd adress till också är bosatta utomlands. Män är överrepresenterade bland låntagare utan känd adress. Under 2022 utgjorde män 65 procent av dessa låntagare, trots att de endast utgjorde 42 procent av samtliga låntagare. Tabell 52 sid 65.

Låntagares bosättningsländer utanför Sverige, 31 december 2022



Under 2022 ökade den totala utestående fordran för lån och administrativa avgifter med 10,3 miljarder kronor till 263,6 miljarder kronor. Ökningen beror på att utbetalningarna är större än inbetalningar och avskrivningar. Låntagare som bor i Sverige hade en skuld som 2022 uppgick till 246,3 miljarder kronor medan skulden för låntagare bosatta utomlands uppgick till 15,0 miljarder kronor. Skulden för låntagare utan känd adress uppgick till 2,3 miljarder kronor.

Utestående fordran, fördelat på lånetyp, miljarder kronor, 2020–2022^{1,2}



¹ Beloppen inkluderar ränta och administrativa avgifter. Lån uppsagda till omedelbar betalning ingår men inte lån som omfattas av skuldsanering eller återkrav.

² För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

Under 2022 slutreglerades lån för 233 400 låntagare vilket är en ökning med 163 900 jämfört med 2021. Ökningen förklaras av förtida slutregleringar inom annuitetslånet. De låntagare som har annuitetslån utbetalda både före och efter årsskiftet 2021/2022 har möjlighet att ändra betalningsvillkoren och slå ihop lånen till ett lån. Av samtliga slutreglerade annuitetslån avsåg 80 procent lån som slagits ihop till betalningsvillkoren för det nya annuitetslånet. Inom övriga lånetyper har antalet låntagare som slutreglerat sina lån minskat jämfört med 2021. I antalet slutreglerade lån ingår både lån som avskrivits och lån som slutbetalats enligt ordinarie återbetalningsplan eller i förtid. Tabell 50 sid 64.

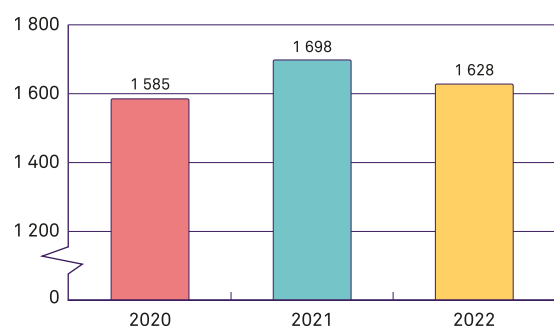
Färre fick nedsättning av årsbeloppet och fler fick avskrivning

En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. De vanligaste orsakerna är nedsättning vid studier och nedsättning på grund av inkomst. Nedsättning på grund av inkomst innebär att årsbeloppet anpassas till låntagarens beräknade inkomst.

Det var 178 100 låntagare som fick nedsättning av årsbeloppet för 2022, vilket är en minskning med 14 400 låntagare jämfört med 2021. Det totala beloppet som sattes ned för betalningsåret var 1,6 miljarder kronor. Det är en minskning med 71 miljoner kronor sedan 2021. Minskningen beror främst på att färre låntagare fick nedsättning vid

studier och färre fick nedsättning på grund av inkomst. Det minskade antalet låntagare med nedsättning vid studier förklaras av att jämförelsen görs mot den stora ökningen under 2021. Antalet låntagare med nedsättning vid studier under 2022 ligger på samma nivå som under 2020. Av låntagarna som fick nedsättning under 2022 var 61 procent kvinnor, vilket är samma andel som 2021.

Nedsättning av lån, miljoner kronor, betalningsår 2020–2022



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 2022 var det 27 800 låntagare som fick lån helt eller delvis avskrivna, vilket är en ökning med 7 800 låntagare jämfört med 2021. Ökningen förklaras av att CSN under 2021 flyttade fram prövningen av avskrivning på grund av behörighetsgivande studier till 2022. Syftet med att senarelägga prövningen var att skapa utrymme för återbetalningsverksamheten att tillfälligt förstärka utbetalningsverksamheten, där efterfrågan ökade väsentligt under covid-19-pandemin.

Med anledning av detta ökade även det avskrivna beloppet under 2022. Totalt uppgick det avskrivna beloppet till 858 miljoner kronor under 2022. Under 2022 var 59 procent av dem som fick avskrivning kvinnor vilket är marginellt högre än andelen kvinnliga låntagare totalt. Tabell 53 sid 65.

Kretsloppsarbete för hållbart studiestöd

Insatser som CSN gör för att värna ett hållbart studiestöd benämner vi kretsloppsarbete. Att öka återbetalningen är en avgörande del i kretsloppsarbetet. Insatserna inom kretsloppsarbetet 2022

ligger i nivå med 2021 men under båda åren har visst kretsloppsarbete, såsom efterforskning av kontaktuppgifter och utredning om låntagare har inkomster i andra länder, haft lägre prioritet. Under 2022 har kretsloppsarbetet delvis påverkats av att vi haft en högre personalomsättning än tidigare år inom återbetalningsverksamheten. Under introduktion och grundutbildning behöver nyrekryterad personal få stöd av erfarna kollegor, men i takt med att kompetensen byggs upp blir de nyanställda en förstärkning av både vår kundservice och vårt kretsloppsarbete.

Bemötande och kommunikation

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig faktor 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 2022 har vi inkluderat fler perspektiv i vårt bemötandekoncept. Studiestödsutredarna inom återbetalningsområdet har genom utbildning och dialoger tagit del av bland annat barn- och ungdomsperspektivet. Åtta av tio låntagare är nöjda med vårt bemötande.

Den 1 januari 2022 infördes ett nytt annuitetslån. De låntagare som har tagit studielån både före och efter årsskiftet 2021/2022 har två olika studielån. Låntagare som har flera lån får ett årsbelopp att betala för respektive lån. Årsbeloppen betalas parallellt. Vi har gjort riktade utskick till 102 000 kunder som börjar betala på sina studielån under 2023. Budskapet är att få dem att slå ihop sina lån och därmed undvika dubbla årsbelopp och betalningsproblem. De första utskicken gjorde vi i september och de sista påminnelserna skickades ut inför den 30 november som var sista ansökningsdag för att slå ihop lånen. Ansöker låntagarna under 2023 kan vi slå ihop lånen först 2024. Låntagarna kan använda den nya e-tjänsten Ansök om att slå ihop lån för sin ansökan. Vi har fått bra respons på våra utskick då 90 procent i den primära målgruppen valt att slå ihop sina lån. Dessutom har vi publicerat ny information på webbplatsen som förklarar varför det är mest fördelaktigt att slå ihop lånen. Utöver dessa aktiviteter har studiestödsutredarna i sina dagliga kundkontakter tagit upp frågan om att slå ihop lånen.

Tidigare analyser visar att låntagare som betalar via autogiro eller e-faktura får färre påminnelser om betalning. För att få fler att välja dessa betalningssätt har CSN därför skickat information till ett urval av låntagare i Sverige. Utskicket gjordes i april 2022. Genom utskicket ville vi även säkra korrekta e-postadresser till låntagarna. Av de 202 300 låntagare

som fick vår information, ändrade 6 procent sitt betalningssätt under samma månad som utskicket genomfördes.

Vi har uppmärksammat att kunder förväntar sig att CSN hör av sig när inbetalningar inte kommer in i tid. Under 2022 har vi därför fortsatt att skicka sms till ett urval av kundgrupper vars autogirodragning misslyckats. Utvärderingen visar att låntagare som mottagit sms har fått färre påminnelseavgifter genom att antingen betala eller nyttja trygghetsregler.

Kontaktuppgifter

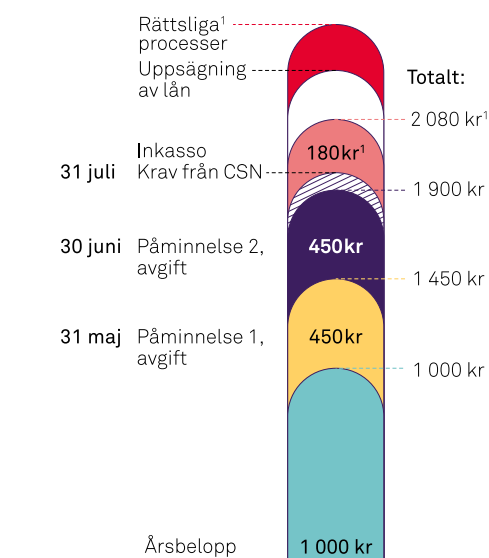
För att nå fram med information till kunderna och ge dem rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning behöver CSN ha korrekta kontaktuppgifter. Under 2022 hittade vi adress till 1 800 låntagare utan tidigare känd adress, vilket är 10 procent fler än 2021. De låntagare vi återfann adress till betalade in 4,6 miljoner kronor för betalningsåret 2022, vilket är 2,1 miljoner kronor lägre än 2021. En lägre andel av det debiterade beloppet betalades in 2022 jämfört med 2021. Förutom låntagarnas betalningsförmåga påverkas det inbetalda beloppet även av när på året adressen har återfunnits. Vi har även försökt kontakta nya återbetalningsskyldiga som inte betalat i februari 2022 och där vi fått returer av utskick. Syftet är dels att säkerställa kontaktuppgifter, dels att undvika att återbetalningen inleds med att låntagaren får en påminnelseavgift.

CSN har, både före och under betalningsåret, fortsatt att utreda om låntagare har inkomster i andra länder. Utredningarna medförde att 7,5 miljoner kronor debiterades för betalningsåret 2022, varav 6,1 miljoner kronor betalades in under samma år.

Rättsligt arbete utomlands

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

Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2022



¹ Ytterligare inkassoavgifter och rättsliga kostnader kan tillkomma. Beloppets 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 2022 skickade vi 9 800 ärenden som avsåg 438 miljoner kronor i lån och återkrav. Inkassokraven resulterade i inbetalningar av 33 miljoner kronor.

Uppsägning av lån

CSN har möjlighet att säga upp hela lånet till omedelbar betalning för att effektivisera indrivningen av fordringar, främst för låntagare bosatta utomlands, som inte återbetalar sina årsbelopp. Det rättsliga arbetet utomlands har fortsatt att bedrivas med kraft under 2022. Vi inledde 810 utredningar om uppsägning av lån under 2022. Både den arbetsinsats som utredningarna medför över tid samt de stora kostnader de rättsliga processerna genererar, påverkar antalet nya utredningar som kan inledas. I dessa utredningar tar vi personlig kontakt med låntagarna i syfte att upprätta betalningsöverenskommelser.

Utredningarna om uppsägning av lån resulterade i att 30 miljoner kronor betalades in under 2022, vilket är på samma nivå som 2021. I de fall där vi inte når överenskommelser med låntagarna sägs lånet upp och rättsliga processer inleds. Vi sade upp 350 lån under året och 90 lån slutreglerades. Vid utgången av 2022 var 3 000 lån uppsagda med en total fordran på 970 miljoner kronor, vilket är en ökning med 51 miljoner kronor

jämfört med föregående år. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2022 var 34 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 25 miljoner kronor under 2021. Tabell 49 sid 64.

Rättsliga ärenden i utlandet

Uppsagda lån överlämnas till inkassoföretag för indrivning. I vissa ärenden gör inkassoföretaget betalningsöverenskommelser med låntagarna, medan andra drivs i domstol. Vid domar till CSN:s fördel kan vi begära utmätning om det finns utmätningsbara tillgångar. Under året avkunnades 150 domar. Förutom i två ärenden har samtliga dömts utifrån CSN:s yrkande. CSN överklagade båda domarna och i ett av fallen meddelades dom till CSN:s fördel. Vi bedömer att det andra fallet inte kommer påverka vårt fortsatta rättsliga arbete.

Under 2022 fick vi en dom från appellationsdomstolen i Venedig som dömde till vår fördel efter att CSN överklagat dom i första instans. Domstolen särskilde studielån från traditionella banklån och beaktade svenska studiestödsbestämmelser. Domen kan bli prejudicerande i kommande rättsfall i Italien.

Vid utgången av 2022 hade CSN överlämnade ärenden för rättsliga processer i 26 länder. Flertalet ärenden gällde låntagare bosatta i USA, Storbritannien, Norge, Danmark, Australien och Tyskland. I USA anlitar vi en advokatbyrå för att driva processer i domstol, medan vi i övriga länder använder inkassoföretag. Vi har inte inlett rättsliga processer i några nya länder under 2022 utan fortsatte arbetet i de länder vi sedan tidigare startat processer.

I USA har vi främst drivit rättsliga ärenden i Kalifornien, där vi har en prejudicerande dom. Vi har även fortsatt arbetet med att få prejudikat i flera andra 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 2,4 procentenheter, från 74,7 procent 2021 till 77,1 procent 2022. När återbetalningsgraden beräknas ingår inte uppsagda lån. Återbetalningsgraden kan därför påverkas i positiv riktning när utredningar om uppsägning av lån leder till att lånen sägs upp. USA är ett land där vi arbetat aktivt med att utreda uppsägning av lån och det kan bidra till ökningen av återbetalningsgraden. Inbetalningarna för uppsagda lån för låntagare bosatt i USA var 17 miljoner kronor under 2022 medan fordran uppgick till 514 miljoner kronor.

Arbetet i de utländska domstolarna har i stort sett återgått till det normala efter covid-19-pandemin och rättegångar skjuts inte längre fram i samma utsträckning som under 2020 och 2021. Väntetider kan dock fortfarande vara långa, men det var de även före covid-19-pandemin. Den trend med förhör via videolänk som startade under covid-19-pandemin, har fortsatt under 2022, framförallt i Australien och Storbritannien. I USA varierar förhørsformen då det ofta är den enskilda domaren som bestämmer i vilken form förhör ska ske.

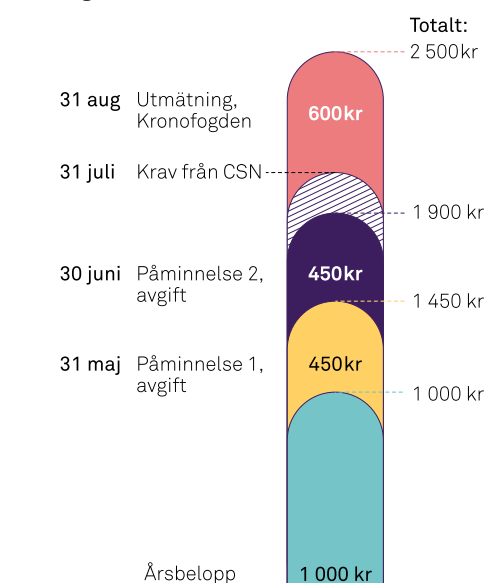
Tillgångar i Sverige för utlandsbosatta låntagare

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter eller kapital i Sverige fortsatte under 2022. Vi har sett ett avtagande resultat av åtgärden då få låntagare tillkommer i målgruppen. Vi skickade 100 ärenden vidare till Kronofogden för utmätning, omfattande 2 miljoner kronor. Processerna tar tid men har lett till att 900 000 kronor betalades in under 2022 för överlämnade krav under året eller tidigare år.

Fler 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 innebär ökade kostnader för låntagaren, vilket illustreras i figuren.

Kravprocessen för låntagare bosatt i Sverige, belopp 2022



Den 31 december 2022 hade 70 700 återbetalnings-skyldiga låntagare en studieskuld hos Kronofogden, vilket utgjorde 5 procent av alla återbetalningsskyldiga. Män är överrepresenterade. Det var 550 fler låntagare som hade en skuld överlämnad till Kronofogden 2022 jämfört med föregående år. Den totala fordran för lån hos Kronofogden uppgick vid utgången av december 2022 till 1,2 miljarder kronor, vilket är en minskning från föregående år med 27 miljoner kronor. Tabell 54 sid 65.

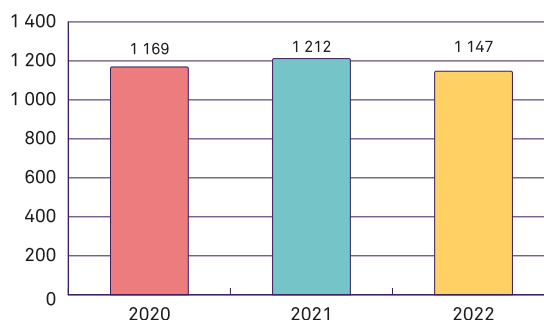
Kronofogden fattade under 2022 beslut i 5 700 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingick. Det är 5 procent färre än under 2021. Vid utgången av 2022 var det 14 600 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av låneskuld för studiestöd till CSN. Det är en minskning med 4 procent jämfört med 2021. Den totala fordran för de lån som omfattades av skuldsaneringsbeslut uppgick vid utgången av 2022 till 556 miljoner kronor, vilket är en minskning från föregående år med 14 miljoner kronor.

Utvecklingen av återkravsskulder

Antalet personer med en återkravsskuld uppgick den 31 december 2022 till 58 000 personer. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 78 400. Omfattningen av återkravsskulder minskade under året. Tabell 55 sid 66.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2022 till 1,1 miljarder kronor vilket är 65 miljoner kronor lägre än 2021. Fordrans storlek påverkas av inbetalningar på återkrav, antalet nya återkravsbeslut samt vilka belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 17 900 färre 2022 än under motsvarande period året innan. Minskningen beror på att inga beslut om återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst har fattats under 2022. Det beror i sin tur på att regeringen beslutade att slopa inkomstprövningen för studiemedel under 2020 på grund av covid-19 pandemin. Om inte ändringen införts skulle efterkontrollen av inkomst för 2020 skett under 2022. Även om återkraven totalt sett minskade ökade antalet återkravsbeslut på grund av ogiltig frånvaro inom studiehjälp under 2022. Återkrav på grund av ogiltig frånvaro omfattar betydligt lägre belopp än återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst, som är den orsak till återkrav som historiskt haft de högsta återkrävda beloppen.

Utestående återkravsfordran, miljoner kronor, 2020-2022¹



¹ Beloppen inkluderar administrativa avgifter.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2022 var totalt 362 miljoner kronor, vilket är en minskning med 216 miljoner kronor jämfört med 2021. Minskningen förklaras främst av den slojade inkomstprövningen av studiemedel.

Under 2022 slutbetalades 56 900 återkrav, vilket är 15 400 färre än 2021. Även denna minskning beror främst på att antalet återkravsbeslut var färre 2022, som en följd av den slojade inkomstprövningen av studiemedel. Antalet personer som slutbetalade sina återkrav var, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. De flesta personer betalar återkrav under samma år som de får beslutet om återkrav. Återkrav som inte betalas under samma år fortsätter CSN att driva in följande år. Vid utgången av 2022 har 93 procent av de återkravsskulder som beslutades under 2020 slutbetalats. Det är på samma nivå som föregående år.

Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2022 var det 7 800 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Det är 1 800 färre personer än året före. Tabell 55 sid 66.

Vid utgången av 2022 var det 12 800 personer som hade en skuld för återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarade 22 procent av det totala antalet personer med återkravsskulder. Jämfört med utgången av 2021 är det en minskning med 2 procentenheter. Tabell 54 sid 65

CSN har under 2022 kontaktat studerande i åldern 18–20 år som riskerade att få sitt återkrav av studiehjälp överlämnat till Kronofogden. Arbetet beskrivs i avsnittet Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag.

Läs mer om beslut om återkrav i avsnitten Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, Studiemedel, Studiestartsstöd och Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

CSN:s service till kunderna

Nio av tio kunder inom återbetalningsverksamheten var nöjda med vår service i sin helhet 2022, vilket är högre än föregående år då åtta av tio var nöjda. Under 2022 har vi haft något längre svarstider inom vår kundservice. Det beror delvis på den tidigare nämnda högre personalomsättningen. För att balansera vår kundservice inom handläggning, telefon och e-brev utifrån kundernas behov och förväntningar, med vårt kretsloppsarbete för ett hållbart studiestöd, har vi behövt planera för längre svarstider 2022 jämfört med föregående år.

Service via telefon och e-brev

Under 2022 var 82 procent av kunderna nöjda med vår telefonservice vilket är samma nivå som 2021. Kvinnornas upplevelse av vår telefonservice försämrades mellan 2022 och 2021, medan männens upplevelse förbättrades. Skillnaden mellan könen minskade 2022 jämfört med 2021 men kvinnor är fortfarande något mer nöjda än män. Kunderna var mest nöjda med vårt bemötande och vårt sätt att visa förståelse och minst nöjda med väntetiden. Tabell 56 sid 66

Den genomsnittliga väntetiden i telefon under 2022 var 11 minuter och 18 sekunder vilket är en ökning med 3 minuter och 49 sekunder i förhållande till 2021.⁷ Under året besvarade vi 84 procent av låntagarnas samtal, att jämföra med 91 procent 2021. Minskningen beror på att när väntetiden är längre väljer fler kunder att gå ur telefonkön innan vi hinner besvara samtalet. Tabell 57 sid 66.

Antal kunder som kontaktade oss via e-brev under 2022 var i nivå med 2021. Andelen kunder som fick svar på sitt e-brev inom 3 arbetsdagar var 88 procent 2022. Det är en minskning med 8 procentenheter sedan föregående år. Kundernas nöjdhet med vår e-postservice var 59 procent under 2022, vilket är 20 procentenheter lägre jämfört med 2021. Minst nöjda var kunderna med vår svarstid och nöjdheten har minskat betydligt jämfört med 2021. Vi bedömer att vår längre svarstid har bidragit till kundernas minskade nöjdhet med vår e-postservice då kunderna förväntar sig snabbare svar. Kunderna var dock mer nöjda 2022 jämfört med 2021 med vår förmåga att skriva enkelt och lättförståeligt. Tabell 56 sid 66 och tabell 57 sid 66.

Handläggning

År 2022 var 69 procent av kunderna nöjda med handläggningen, vilket är 6 procentenheter lägre än föregående år. Kvinnor var mer nöjda än män men båda könen var mindre nöjda än 2021. Kunderna var minst nöjda med vår tydlighet när vi frågar efter fler uppgifter och mest nöjda med handläggningstiden för sin senaste ansökan. Tabell 56 sid 66.

Kvaliteten inom handläggningen är hög. Vår kvalitetsuppföljning 2022 visar att 99 procent av besluten var korrekta. Felaktiga bedömningar är den vanligaste orsaken till fel, följt av otillräcklig utredning och bristande dokumentation. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare. För mer information om kvalitetsuppföljning, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 58 sid 67.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avskrivning och nedsättning tillsammans under 2022 var 9 dagar, vilket är 1 dag längre än föregående år. Vår automatiseringsgrad är hög inom nedsättning, vilket bidragit till att 84 procent av besluten har fattats inom två veckor under 2022. Det är 1 procentenhet högre än 2021. Tabell 59 sid 67.

Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2022 har CSN fått in 1 100 överklaganden om beslut gällande återbetalning av studiestöd. Det är en minskning jämfört med föregående år då 1 200 överklaganden kom in.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2022 ändrades 3 procent av besluten helt eller delvis vid omprövning. CSN fick under 2022 domar i 810 ärenden, där 96 procent inte har ändrats av förvaltningsrätten. Tabell 60 sid 67.

⁷ Uppgifterna mellan 2022 och 2021 är inte helt jämförbara då datakällan har ändrats från och med 2022. Skillnaderna är dock marginella.

Tabell 46

Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, andel i procent^{1,2}

		2022	2021	2020	2019	2018
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	92,6	92,6	92,4	92,1	90,2
	Bosatt i Sverige	94,4	94,4	94,3	94,0	92,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	66,0	65,8	64,8	63,5	61,3
	– bosatta utomlands	80,9	80,0	78,2	75,2	72,2
	– okänd bosättning	3,7	3,6	3,5	3,8	3,6
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		94,6	94,5	94,3	94,2
	Bosatt i Sverige		96,3	96,2	96,0	96,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		70,0	69,5	68,6	67,2
	– bosatta utomlands		84,6	83,4	80,9	78,6
	– okänd bosättning		5,7	6,2	5,9	6,4
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			95,3	95,2	95,0
	Bosatt i Sverige			96,8	96,7	96,7
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			71,6	71,3	70,2
	– bosatta utomlands			85,1	83,2	81,5
	– okänd bosättning			8,7	8,8	9,1
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				96,0	96,0
	Bosatt i Sverige				97,5	97,5
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				73,7	73,1
	– bosatta utomlands				85,5	84,4
	– okänd bosättning				11,4	11,8

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

² Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 47

Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, kvinnor, andel i procent^{1,2}

		2022	2021	2020	2019	2018
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	93,8	93,8	93,7	93,3	91,3
	Bosatt i Sverige	95,1	95,1	95,0	94,7	92,7
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	72,0	71,9	70,8	69,1	67,2
	– bosatta utomlands	82,7	82,2	80,5	77,7	75,1
	– okänd bosättning	4,9	4,3	4,9	5,2	4,7
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		95,7	95,6	95,4	95,2
	Bosatt i Sverige		96,8	96,7	96,6	96,5
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		76,2	75,5	74,2	73,1
	– bosatta utomlands		86,9	85,6	83,2	81,5
	– okänd bosättning		6,3	7,1	7,1	7,5
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			96,2	96,1	96,0
	Bosatt i Sverige			97,3	97,2	97,1
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			77,5	76,6	75,8
	– bosatta utomlands			87,2	85,4	84,0
	– okänd bosättning			9,5	9,8	9,9
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				96,9	96,8
	Bosatt i Sverige				97,9	97,9
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				78,9	78,6
	– bosatta utomlands				87,6	86,8
	– okänd bosättning				12,2	12,4

¹ Autogirodragning för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Det påverkar andelarna som redovisas i tabellen för betalningsåret men inte betalningsåret +1, betalningsåret +2 eller betalningsåret +3. Om inbetalningarna via autogiro den 2 januari 2019 inkluderas blir återbetalningsgraden för betalningsåret 2018 oavsett bosättning 92,9 procent, för bosatta i Sverige 94,4 procent, för bosatta utomlands 75,5 procent och för låntagare med okänd bosättning 4,7 procent. Återbetalningsgraden totalt för bosatta utomlands och med okänd bosättning blir 67,5 procent.

² Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 48

Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, män, andel i procent^{1 2}

		2022	2021	2020	2019	2018
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	90,8	90,8	90,6	90,3	88,6
	Bosatt i Sverige	93,4	93,4	93,3	93,0	91,4
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	59,6	59,3	58,4	57,5	55,2
	– bosatta utomlands	78,7	77,4	75,5	72,1	68,8
	– okänd bosättning	3,0	3,1	2,7	2,9	3,0
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		93,1	93,0	92,8	92,6
	Bosatt i Sverige		95,5	95,4	95,2	95,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		63,4	63,1	62,6	60,9
	– bosatta utomlands		81,9	80,7	78,1	75,3
	– okänd bosättning		5,5	5,6	5,1	5,8
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			93,8	93,8	93,6
	Bosatt i Sverige			96,1	96,0	96,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			65,5	65,6	64,3
	– bosatta utomlands			82,7	80,7	78,6
	– okänd bosättning			8,2	8,2	8,6
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				94,8	94,7
	Bosatt i Sverige				96,9	96,9
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				68,0	67,3
	– bosatta utomlands				83,1	81,6
	– okänd bosättning				10,9	11,4

¹ Autogirodragning för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Det påverkar andelarna som redovisas i tabellen för betalningsåret men inte betalningsåret +1, betalningsåret +2 eller betalningsåret +3. Om inbetalningarna via autogiro den 2 januari 2019 inkluderas blir återbetalningsgraden för betalningsåret 2018 oavsett bosättning 89,9 procent, för bosatta i Sverige 92,8 procent, för bosatta utomlands 69,1 procent och för låntagare med okänd bosättning 3,0 procent. Återbetalningsgraden totalt för bosatta utomlands och med okänd bosättning blir 55,5 procent.

² Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 49

Inbetalt belopp fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Annuitetslån	6 467,0	4 594,7	11 061,7	6 026,9	4 215,3	10 242,2	5 673,7	3 963,4	9 637,2
– varav uppsagt annuitetslån	8,4	4,1	12,5	5,9	4,6	10,5	4,9	4,0	8,9
Studielån	1 792,6	1 057,3	2 849,9	2 017,7	1 207,0	3 224,7	2 236,7	1 370,0	3 606,6
– varav uppsagt studielån	10,3	11,1	21,4	7,8	6,5	14,4	6,5	6,8	13,3
Studiemedel	86,2	30,1	116,3	104,9	36,6	141,5	132,1	45,8	177,9
– varav uppsagt studiemedel	0,2	0,1	0,3	0,07	0,1	0,2	0,09	0,03	0,1
Äldre lån ²	0,2	0,5	0,7	0,08 ⁴	0,2 ⁴	0,3 ⁴			0,03
Skuldsanering ³	7,6	4,2	11,8	7,2	3,7	11,0			9,9
Totalt	8 353,6	5 686,7	14 040,3	8 156,8	5 462,8	13 619,6			13 431,7

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

² Lån för gymnasiestudier som beviljades före 1973. Könsfördelat statistik för 2020 saknas.

³ Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav. Könsfördelat statistik för 2020 saknas.

⁴ Siffrorna har korrigerats på grund av fel angivelser i 2021 års årsredovisning.

Tabell 50

Låntagare fördelat på kön, antal¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare (netto)	1 003 032	727 266	1 730 298	986 232	713 277	1 699 509	962 250	691 017	1 653 267
Återbetalnings-skyldiga låntagare ²	831 162	600 842	1 432 004	813 740	577 584	1 391 324	808 280	568 185	1 376 465
Låntagare vars lån slutreglerades under året	139 368	94 008	233 376	42 086	27 348	69 434	44 913	29 586	74 499

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.

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

Tabell 51

Låntagare fördelat på lånetyp och kön, antal¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	17 002	13 099	30 101	20 545	14 531	35 076	24 591	16 143	40 734
Studielån	113 412	74 677	188 089	128 791	83 090	211 881	145 382	92 667	238 049
Annuitetslån	983 865	717 248	1 701 113	865 017	632 739	1 497 756	824 895	601 665	1 426 560

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

Tabell 52**Låntagares bosättning fördelat på kön, antal och andel i procent¹**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	957 672	683 500	1 641 172	941 907	670 499	1 612 406	918 551	648 970	1 567 521
Andel Sverige	95	94	95	96	94	95	95	94	95
Utomlands	38 158	30 102	68 260	37 246	29 441	66 687	36 954	29 306	66 260
Andel utomlands	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Okänd adress	7 202	13 664	20 866	7 079	13 337	20 416	6 745	12 741	19 486
Andel okänd adress	1	2	1	1	2	1	1	2	1

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.**Tabell 53****Avskrivning av lån fördelat på kön, antal och belopp i miljoner kronor**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer ¹	16 357	11 448	27 805	11 385	8 643	20 028	20 196	14 676	34 872
Totalt avskrivna belopp ²	467,9	390,0	857,9	368,9	298,9	667,8	440,2	337,8	778,0

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.² Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.**Tabell 54****Krav hos Kronofogden fördelat på kön, antal**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld ¹	34 593	36 145	70 735	34 678	35 512	70 190	36 733	36 830	73 563
Personer med återkravsskuld	6 755	6 041	12 796	6 739	6 195	12 934	7 279	6 678	13 957

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.

Tabell 55

Återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personer med återkravsskuld	28 041	29 981	58 022	29 108	31 413	60 521	29 057	31 080	60 137
Återkravsskulder	38 935	39 481	78 416	40 550	41 403	81 953	40 380	40 713	81 093
Slutbetalda återkravsskulder	28 270	21 704	49 974	40 858	31 474	72 332	39 645	29 740	69 385
Personer med betalningsplan	4 219	3 569	7 788	5 016	4 543	9 559	4 806	4 412	9 218
Andel slutbetalda återkravsskulder vid utgången tre år efter beslutsåret	93,9	91,1	92,7	93,9	91,7	93,0	93,7	91,5	92,8

Tabell 56

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	78	55	69	81	65	75	80	74	78
Telefonservice i sin helhet	82	81	82	86	75	82	73	75	73
E-postservice i sin helhet	58	61	59	80	77	79	71	74	72

Tabell 57

Service via telefon¹ och e-brev, återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid², antal och andel i procent

	2022	2021	2020
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	250 916	250 446	266 203
Antal besvarade telefonsamtal	210 775	227 924	238 911
Andel besvarade telefonsamtal	84	91	90
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	11 min. 18 sek.	7 min. 29 sek.	7 min. 07 sek.
Inkomna e-brev	74 122	73 964	71 689
Besvarade e-brev	74 125	73 957	72 011
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	88	96	90
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar	2	2	2

¹ Från och med 2022 har datakällan för uppgifter om telefoni ändrats. Uppgifterna mellan 2022 och de tidigare åren är därför inte helt jämförbara men skillnaderna är marginella.

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 58

Kvalitet i ärendehantering, återbetalning och återkrav, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återbetalning och återkrav	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Tabell 59

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	88	87	88	89	89	89	89	88	88
Genomsnittlig handläggningstid	9	10	9	8	8	8	9	9	9

Tabell 60

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	679	467	1 146	753	485	1 238	784	571	1 355
Ändrade vid omprövning	27	12	39	31	27	58	43	18	61
Andel ändrade vid omprövning	4	3	3	4	6	5	5	3	5



Hemustrustningslån

Från och med 2022 upphörde tilldelningen av hemustrustningslån. Lånet gavs tidigare till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som hade beviljats uppehållstillstånd, att användas till inköp av möbler och köksustrustning. Personer som är sammanboende eller gifta har beviljats ett gemensamt hemustrustningslån och har solidariskt betalningsansvar för återbetalningen.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Andelen återbetalnings-skyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2021. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Under året har vi arbetat aktivt med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt och bedömer därför ändå att resultatet är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten särskilt redovisa resultatet från de insatser som myndigheten har vidtagit för att öka andelen återbetalare av lån.

Insatser för att öka återbetalningen

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig faktor 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 2022 har vi inkluderat fler perspektiv i vårt bemötandekoncept. Medarbetare inom verksamheten för hemutrustningslån har genom utbildning och dialoger tagit del av bland annat barn- och ungdomsperspektivet. Enligt vår kundundersökning var åtta av tio kunder nöjda med vårt bemötande i sin helhet under 2022.

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

För att kunderna ska få rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning är det viktigt att vi har korrekta kontaktuppgifter så att vi når fram med information till kunderna. Under året har vi systematiskt arbetat med adressefterforskning. Som ett komplement till vårt egna adressefterforskningsarbete har vi på försök anlitat en detektivbyrå för att hjälpa oss att säkerställa låntagares adresser i utlandet. Försöket kommer att utvärderas under 2023. Antalet lån där CSN saknar adress till en eller båda låntagarna var 4 400 under 2022. Det motsvarar 11 procent av hemutrustningslånen.

Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2022 var det 55 000 låntagare som hade en skuld till CSN. Det är en minskning med 11 000 låntagare jämfört med 2021. Den utestående fordran uppgick 2022 till 864 miljoner kronor. Av detta belopp bedöms 639 miljoner kronor vara osäkra fordringar.⁸ Den totala fordran minskade med 135 miljoner kronor jämfört med 2021, vilket beror på att inbetalningarna överstiger utbetalningarna för 2022. Eftersom tilldelningen av hemutrustningslån har upphört från och med i år är det endast låntagare som beviljats hemutrustningslån innan ingången av 2022 som fått lån utbetalda under året. Utbetalningarna under 2022 uppgår till 3,4 miljoner kronor. Tabell 61 sid 72.

Återbetalning

Antalet lån uppgick 2022 till 40 500, vilket är en minskning med 8 400 lån jämfört med 2021. Minskningen beror på att antalet lån som har slutbetalats eller efterskänkts är fler än antalet lån som utbetalats under året. Det totala inbetalda beloppet för 2022 var 125 miljoner kronor, vilket är en minskning med 24 procent jämfört med 2021. Minskningen av inbetalningarna förklaras av att antalet lån minskar som en följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste åren. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2021. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Tabell 62 sid 72 och tabell 63 sid 72.

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

Låntagaren ska börja återbetala sitt hemutrustningslån två år efter utbetalningen, men lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen. Det är möjligt att börja betala lånet frivilligt, innan skyldigheten att betala lånet inträder. Den 31 december 2022 var det 1 900 lån som ännu inte hade förfallit till betalning.

⁸ För mer information om värderingsprinciper och resultat se avsnitt Redovisningsprinciper.

Under 2022 har 2,8 miljoner kronor inbetalats på lån som ännu inte förfallit till betalning.

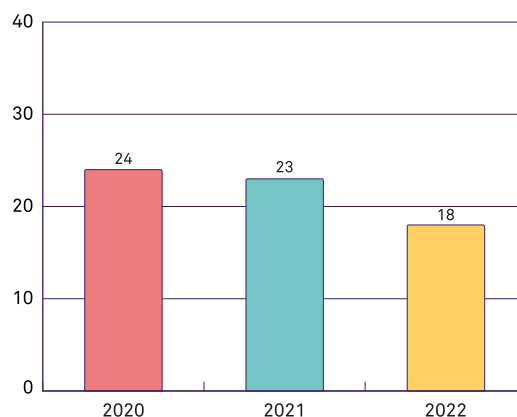
Den som har betalningssvårigheter kan ansöka om anstånd med återbetalningen. Under 2022 beviljade CSN anstånd för 6 800 lån, vilket motsvarade 17 procent av det totala antalet hemutrustningslån. Av de låntagare som har fått anstånd med betalningen för året, valde 20 procent att ändå betala en mindre summa.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall betalningsförmåga saknas och vi bedömer att låntagaren inte heller på längre sikt kommer att kunna betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Mer än hälften av låntagarna som fick lån efterskänkta under 2022 var i åldern 50-79 år och saknade inkomst. Övriga låntagare fick i huvudsak lånet efterskänkt med hänsyn till dödsfall eller skuldsanering. Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Tabell 64 sid 72 och tabell 65 sid 73.

Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får någon betalning från en låntagare, kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Om vi inte kan nå någon överenskommelse med låntagaren om betalningsplan på det uppsagda lånet, lämnar vi över ärendet till Kronofogden för indrivning. Inbetalningarnas storlek påverkas av det totala antalet lån och i vilken takt vår kravhantering sker. Under året har vi sagt upp 610 lån till omedelbar betalning, vilket är 860 färre än 2021. Att vi har sagt upp färre lån i år beror delvis på prioriteringar i vår verksamhet där vi strävar efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler och kundgrupper. Vi har under 2022 ansökt om betalningsföreläggande hos Kronofogden för 1 170 lån, varav vissa avser lån som CSN sade upp tidigare år. Kravhanteringen har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 18 miljoner kronor under 2022. Det är en minskning jämfört med föregående år då 23 miljoner kronor betalades in. Vi bedömer att minskningen främst beror på att antalet lån minskar.

Inbetalningar hemutrustningslån inom kravhantering, miljoner kronor, 2020-2022



CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att nio av tio kunder är nöjda med vår service i sin helhet 2022, vilket är något högre än föregående år. Eftersom tilldelningen av hemutrustningslån har upphört är årets resultat inte jämförbart med tidigare års resultat.

Service via telefon och e-brev

Andelen kunder som är nöjda med vår telefonservice uppgick under 2022 till 82 procent. Det är två procentenheter högre jämfört med 2021. Kvinnor är mer nöjda medan männen är lika nöjda som 2021. Mest nöjda är kunderna med handläggarens vilja att hjälpa kunden och sättet att bemöta kunden via telefon. Kunderna är minst nöjda med öppettiderna och kötiden i telefon. Tabell 66 sid 73.

Färre kunder kontaktade oss via telefon under 2022 jämfört med 2021. Minskningen var 36 procent, vilket förklaras dels av att tilldelningen av hemutrustningslån har upphört och dels att antalet låntagare minskat. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 3 minuter och 48 sekunder under 2022, vilket är en förbättring jämfört med föregående år. Kortare väntetid i telefon innebär att fler kunder väljer att stanna kvar i telefonkön tills deras samtal besvaras. Under året besvarade vi 92 procent av kundernas samtal jämfört med 89 procent under 2021. Tabell 67 sid 73.

Kundernas nöjdhet med vår e-postservice var 82 procent under 2022, vilket är något bättre än 2021 då 79 procent var nöjda. De var mest nöjda med handläggarens sätt att bemöta kunden via e-post. Av de kunder som kontaktat oss via e-brev under 2022 fick 98 procent svar inom tre arbetsdagar. Tabell 66 och tabell 67 sid 73.

Handläggning

Andelen kunder som upplevde att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet fungerade väl var 83 procent under 2022, vilket är en förbättring jämfört med föregående år då 81 procent var nöjda. Tabell 66 sid 73.

Handläggningstiden för återbetalningsärenden var fortsatt kort under 2022. Andelen ärenden om anstånd och efterskänkning som beslutades inom två veckor var 92 procent, vilket är något lägre än 2021 då andelen var 93 procent. Tabell 68 sid 74 och tabell 69 sid 74.

Den kvalitetsuppföljning som genomförts visar att 100 procent av besluten under året var korrekta, men det kan dock inte uteslutas att det förekommer fel. Det är en ökning jämfört med uppföljningen 2021 då andelen korrekta beslut var 98 procent. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. Tabell 70 sid 74.

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

Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2022 har CSN fått in 31 överklaganden inom återbetalningsverksamheten för hemutrustningslån. Det är en minskning jämfört med föregående år då 69 överklaganden kom in till CSN.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2022 ändrades 13 procent av besluten helt eller delvis. I de fall besluten ändrades efter omprövning, berodde detta främst på att nya uppgifter hade tillförts ärendet. Tabell 71 sid 74.

Tabell 61**Utbetalda hemutrustningslån, antal och belopp i miljoner kronor**

	2022	2021	2020
Utbetalda lån	257	1 992	2 309
Utbetalt belopp	3,4	33,2	38,9

Tabell 62**Inbetalt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor¹**

	2022				2021				2020			
	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt
Inbetalt belopp	28,3	29,5	67,1	124,9	35,3	47,9	81,9	165,1	40,6	64,3	90,2	195,1

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 63**Andel återbetalningsskyldiga som betalar, hemutrustningslån, procent**

	2022	2021	2020
Andel återbetalnings- skyldiga som betalar	69	74	74

Tabell 64**Efterskönt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor**

	2022				2021				2020			
	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt
Belopp som efterskönts ¹	12,6	13,6	0,1	26,3	12,4	12,0	0	24,4	14,0	11,9	0	25,9

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 65

Bifall och avslag om efterskänkning, hemutrustningslån, antal personer fördelat på kön och typ av beslut, antal

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	736	824	1 560	746	764	1 510	658	573	1 231
– varav med beslut till hälften	282	285	567	293	293	586	267	315	582
Avslag	63	67	130	86	76	162	43	48	91

Tabell 66

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

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	82	83	83	81	80	81	68	80	75
Telefonservice i sin helhet	86	79	82	82	79	80	72	88	80
E-postservice i sin helhet	83	82	82	80	78	79	80	71	75

Tabell 67

Service via telefon och e-brev, hemutrustningslån, väntetid, antal och andel i procent

	2022	2021	2020
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	19 127	30 077	35 207
Antal besvarade telefonsamtal	17 511	26 656	30 158
Andel besvarade telefonsamtal	92	89	86
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	3 min. 48 sek.	5 min. 40 sek.	7 min. 10 sek.
Inkomna e-brev	3 177	4 660	5 068
Besvarade e-brev ¹	3 155	4 335	4 559
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	98	98	98

¹ Orsaker till att vi besvarar färre e-brev än som kommer in är exempelvis att vi får svar från Migrationsverket på våra förfrågningar och att e-breven inte innehåller någon fråga.

Tabell 68

Genomsnittlig handläggningstid, hemutrustningslån, antal dagar

	2022	2021	2020
Handläggningstid ansökan om anstånd och efterskänkning	3	3	3

Tabell 69

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

	2022	2021	2020
Ansökan om anstånd och efterskänkning	92	93	93

Tabell 70

Kvalitet i ärendehantering, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent

	2022	2021	2020
Kvinnor	100	95	97
Män	100	99	94
Solidariska lån ¹	100	100	100
Totalt	100	98	97

¹ Lån till personer som är sammanboende eller gifta och har beviljats ett gemensamt hemutrustningslån.

Tabell 71

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

	2022				2021				2020			
	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riskå lån	Totalt
Antal överklaganden	11	7	13	31	11	21	37	69	15	15	7	37
Antal ändrade vid omprövning	1	3	-	4	-	2	7	9	1	3	3	7
Andel ändrade vid omprövning	9	43	0	13	0	10	19	13	7	20	43	19



Körkortslån

Körkortslån är ett statligt lån för körkortsutbildning behörighet B, som avser personbil och lätt lastbil. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18–47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Syftet med lånet är att öka möjligheterna för unga och arbetsökande att komma in på arbetsmarknaden. Lånet ska börja återbetalas tidigast sex månader efter det att beslutet om körkortslån slutat gälla.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende körkortslån är gott. Administrationen fungerar väl och vi möter kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Kunderna är nöjda med vår service och kvaliteten i ärendehantering är hög.

Fortsatt minskning av ansökningar om körkortslån

Under 2022 ansökte 8 400 personer om körkortslån. Jämfört med 2021 innebär det en minskning med 26 procent. Männan utgör 57 procent av de sökande, vilket är en minskning jämfört med 2021.

Under 2022 beviljades 4 400 personer körkortslån, varav 800 tillhör den nya målgruppen personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Av alla ansökningar som skickades in avlogs 58 procent, vilket är samma andel som 2021. Den vanligaste orsaken till avslag är att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet. Det är också vanligt att kunderna söker flera gånger trots att de redan fått ett avslag. Att en så hög andel av ansökningarna avslås tyder på att kunderna inte fullt ut förstår villkoren för lånet. Vi arbetar löpande med att förbättra och förenkla vår information.

För att CSN ska kunna betala ut körkortslån måste kundens begäran om utbetalning ha kommit in till CSN under beslutets giltighetstid. Under 2022 begärde och fick 3 700 personer körkortslån utbetalt. Totalt betalades 34,2 miljoner kronor ut under 2022, varav 5,2 miljoner betalades ut till den nya målgruppen personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Tabell 72 sid 78.

Antal låntagare och utestående fordran

Per den 31 december 2022 hade 17 300 låntagare en skuld till CSN. Det är en ökning med 2 000 låntagare jämfört med 2021. Den utestående fordran 2022 uppgick till 166,7 miljoner kronor, vilket är en ökning med 14,3 miljoner. De första låntagarna som beviljades körkortslån blev återbetalningsskyldiga den 1 januari 2021. Tabell 73, sid 78.

Återbetalning

Körkortslån innehåller ingen bidragsdel utan ska betalas tillbaka i sin helhet. Lånet börjar betalas tillbaka tidigast sex månader efter det att beslutet om körkortslån slutar gälla. Återbetalningen startar

i samband med ett årsskifte. Lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen och räntesatsen bestäms årligen av regeringen.

Återbetalning av körkortslånet sker enligt huvudregeln med 300 kronor i månaden. Det är möjligt att när som helst göra frivilliga inbetalningar för att betala tillbaka lånet fortare. De första låntagarna med körkortslån började betala tillbaka i januari 2021.

Under 2022 aviserades 6 500 låntagare och av dem har 4 800 låntagare börjat återbetala på sitt lån. Det motsvarar 75 procent av dem som aviserades.

Den som har betalningssvårigheter kan få nedsättning av återbetalningsbeloppet. Under 2022 ansökte 1 200 personer om nedsättning. Totalt beviljade CSN hel nedsättning för 500 personer. Det motsvarar 8 procent av alla som aviserades under året. Motsvarande andel 2021 var 9 procent.

Det aviserade beloppet under 2022 uppgick totalt till 15,0 miljoner kronor. I det aviserade beloppet ingår inte nedsatta belopp och inte lån som i sin helhet sagts upp till omedelbar betalning på grund av bristande återbetalning. Av det aviserade beloppet betalades 14,3 miljoner kronor in under året, vilket motsvarar 96 procent.

För den som ännu inte är återbetalningsskyldig finns möjligheten att göra förtida inbetalningar. Under 2022 betalades 4,8 miljoner in i förtid. Antal lån som slutbetalats under året uppgick till 2 900. Tabell 74 sid 78.

Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får någon betalning från en låntagare kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Under 2022 har olika insatser gjorts för att kontakta låntagare som riskerat få sitt lån uppsagt till omedelbar betalning. Kontaktförsök har gjorts både via e-brev, brev och telefon vid upprepade tillfällen och vid olika tidpunkter i processen – från det att det saknas inbetalning till dess att lånet sägs upp. Insatserna bidrog till att låntagare påbörjade sina betalningar enligt plan och till att sprida kunskap om de trygghetsregler som finns samt hur dessa kan nyttjas, exempelvis genom att ansöka om nedsättning.

När en låntagare trots upprepade kontaktförsök från CSN inte påbörjar sin återbetalning sägs hela lånet upp för omedelbar betalning. Under 2022 har 1 200 lån sagts upp till omedelbar betalning. Det motsvarar 18 procent av de låntagare som aviserades under

året, vilket är en minskning jämfört med 2021 då andelen var 21 procent. Det totala beloppet som sagts upp är 11,3 miljoner kronor och 2,8 miljoner kronor har återbetalats. Tabell 74 sid 78.

Om låntagaren inte betalar efter att lånet är uppsagt påbörjas en utredning om ärendet ska skickas till Kronofogdemyndigheten. Under 2022 skickades 1 800 ansökningar om betalningsförelägganden. Dessa ärenden rörde uteblivna betalningar under 2021 och 2022.

CSN:s service till kunderna

Under 2022 har administrationen av körkortslån fungerat väl och CSN har mött efterfrågan från kunderna på ett bra sätt. Nio av tio kunder med körkortslån är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Tabell 75 sid 79.

Service via telefon och e-post

Sju av tio kunder med körkortslån är nöjda med telefonservicen. Det är en minskning jämfört med föregående år. Det är framförallt männen som har blivit mindre nöjda.

Under 2022 ringde kunderna 6 300 samtal till CSN med frågor om körkortslån. Det är en minskning jämfört med föregående år. Av dessa besvarade vi 96 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 2 minuter och 34 sekunder. Den minskade efterfrågan i telefon är en effekt av det minskade intresset för lånet i stort. Tabell 76 sid 79.

Åtta av tio kunder med körkortslån är nöjda med e-postservicen, vilket är samma nivå som 2021. Under året inkom och besvarades 2 800 e-brev. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag.

Handläggning av ärenden

Vår kundundersökning visar att sju av tio kunder är nöjda med handläggningstiden och sju av tio kunder är nöjda med vår handläggning i sin helhet.

Under 2022 beslutades 72 procent av ansökningarna inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 6 dagar, vilket är samma som 2021. Tabell 77 sid 79.

Andelen ansökningar som hanterades maskinellt var 89 procent, samma andel som 2021.

Kvalitet i beslut

Resultatet från årets kvalitetsuppföljning är gott. För första gången har vi även följt upp ärenden som rör återbetalning. Inga fel hittades i uppföljningen. Tabell 78 sid 79.

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 2022 överklagades 25 beslut om körkortslån. De vanligaste orsakerna till överklaganden är att kunderna vill ansöka om lånet en andra gång och att de har fått avslag på förlängning av lånet. Med förlängning avses en förlängning av den tid under vilken de kan begära utbetalning av körkortslån. Andra orsaker är kopplade till återbetalningsskyldighet. CSN har ändrat två ärenden efter överklagande.

Förvaltningsrätten som prövar överklaganden om körkortslån har under 2022 i samtliga fall gjort samma bedömning som CSN.

Tabell 72**Ansökningar och utbetalningar, körkortslån, antal personer fördelat på kön, miljoner kronor**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande	3 577	4 831	8 408	4 567	6 864	11 431	4 640	7 695	12 335
Antal med bifallsbeslut	1 890	2 704	4 594	2 606	3 560	6 166	2 583	3 849	6 432
Antal med utbetalt belopp	1 551	2 757	4 308	2 213	2 873	5 086	2 084	3 111	5 195
Utbetalt belopp	16,0	18,2	34,2	19,7	24,7	44,4	18,4	27,5	46,0

Tabell 73**Låntagare med körkortslån och belopp, antal personer fördelat på kön, belopp i miljoner kronor**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal låntagare	6 943	10 396	17 339	5 910	9 475	15 385	4 327	7 537	11 864
Återbetalningsskyldiga låntagare ¹	2 363	4 104	6 467	1 617	3 260	4 877	-	-	-
Utestående fordran ²	69,2	97,5	166,7	60,5	91,9	152,4	45,8	76,0	121,8

¹ Per den 1 januari respektive år. Antalet återbetalningsskyldiga vid ingången av varje år räknas som återbetalningsskyldig hela året. De första låntagarna blev återbetalningsskyldiga 1 januari 2021.

² Uppgifter om utestående fordran för åren 2020 och 2021 har kompletterats med könsfördelning.

Tabell 74**Aviserat och inbetalt belopp, körkortslån, fördelat på kön, miljoner kronor^{1,2}**

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Aviserat belopp ³	5,7	9,3	15,0	3,9	7,5	11,4	-	-	-
Inbetalt av aviserat belopp	5,5	8,8	14,3	3,8	7,1	10,9	-	-	-
Andel inbetalt av aviserat belopp	96	95	96	96	95	96	-	-	-
Uppsagda lån belopp	3,4	7,9	11,3	2,9	7,1	10,1	-	-	-
Inbetalt av uppsagda lån	0,6	2,2	2,8	0,2	0,2	0,3	-	-	-
Förtida inbetalningar	2,0	2,8	4,8	1,9	2,8	4,7	-	-	2,1
Totalt inbetalt ⁴	8,3	14,3	22,6	5,9	10,1	16,0	-	-	2,1

¹ I inbetalt belopp ingår kapital och ränta.

² Uppgifter om förtida inbetalningar går av tekniska skäl inte att könsfördela för 2020.

³ I aviserat belopp ingår inte nedsatta belopp och lån som sagts upp till omedelbar betalning.

⁴ I totalt inbetalt ingår även avgifter.

Tabell 75

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

	2022			2021 ¹			2020 ¹		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	77	70	73	76	73	74	-	-	-
Telefonservice i sin helhet	79	63	70	83	77	80	-	-	-
E-postservice i sin helhet	77	73	75	82	75	78	-	-	-
Service i sin helhet	92	84	88	88	86	87	-	-	-

¹ År 2021 genomfördes den första heltäckande kundundersökningen riktad till kunder med körkortslån. Statistik saknas för tidigare år.

Tabell 76

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

	2022	2021	2020
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	6 254	7 515	6 358
Antal besvarade telefonsamtal	6 016	7 309	6 142
Andel besvarade telefonsamtal	96	97	97
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 35 sek.	1 min. 52 sek.	2 min. 9 sek.

Tabell 77

Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, körkortslån, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Andel ärenden som beslutats inom två veckor	73	72	72	72	69	70	68	66	67
Genomsnittlig handläggningstid	6	6	6	6	7	6	7	7	7

¹Handläggningstid avser endast ansökningar om körkortslån.

Tabell 78

Kvalitet i ärendehantering, andel korrekta beslut i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Beviljning körkortslån	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Återbetalning körkortslån ¹	100	100	100	-	-	-	-	-	-

¹ Under 2022 genomfördes för första gången en kvalitetsuppföljning av ärenden gällande återbetalning av körkortslån

Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

CSN arbetar med att säkra korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. En utgångspunkt i arbetet är att främja viljan att göra rätt för sig. Det ska också vara lätt att göra rätt och kunderna ska förstå konsekvenserna av att göra fel. Våra kontroller ska vara legitima och kunderna ska ha ett högt förtroende för CSN. De kunder som inte vill göra rätt för sig ska vi hitta i effektiva kontroller vilket förhindrar missbruk av studiestöd och körkortslån.

Samlad bedömning

Vi bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i hög utsträckning bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2022 upptäckte vi felaktiga utbetalningar motsvarande 0,9 procent av de totalt utbetalade beloppen, vilket var en minskning med 0,7 procentenheter jämfört med föregående år.

Vi arbetar systematiskt för att minska felaktiga utbetalningar och har en god förmåga att upptäcka misstänkta bidragsbrott. En utgångspunkt i vårt arbete är att rätt belopp ska betalas ut från början.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten bidra till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Andelen felaktiga utbetalningar från de bidragssystem som CSN hanterar ska därför minska. Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

Omställningsstudiestödet kommer börja utbetalas 2023. Insatser för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott hanteras i avsnittet Omställningsstudiestöd.

CSN:s arbete för minskade felaktiga utbetalningar

Alla utbetalningar av studiestöd och körkortslån som sker trots att villkoren för att ta del av ersättningen inte är uppfyllda, 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 det felaktigt utbetalade beloppet 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. I dessa fall har den felaktiga utbetalningen uppstått utan att vare sig kunden eller CSN gjort något fel. De beviljade studiestödveckorna och beloppen betraktas som förbrukade och eventuella lån ska betalas tillbaka inom ramen för den vanliga återbetalningen.

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



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

Vi skapar goda förutsättningar för våra medarbetare att handlägga ärenden korrekt vilket också motverkar felaktiga utbetalningar. 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 om studiestöd, exempelvis kontrollerar vi personuppgifterna med Skatteverket och att den sökta utbildningen ger rätt till studiestöd. Flera kontroller görs under studietiden, exempelvis kontrollerar vi studieaktivitet på svenska skolor samt vissa utbetalningar mot Försäkringskassan för att säkerställa att studerande inte får ut dubbla ersättningar som de inte har rätt till.

Vi har också omfattande efterkontroller, exempelvis kontrollerar vi inkomst mot Skatteverket. Sammantaget görs kontroller utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet samt från andra myndigheter och aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartner är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

När låntagare ansöker om körkortslån kontrolleras uppgifterna i ansökan och innan utbetalning gör CSN vissa kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål.

CSN:s kontrollarbete för att säkerställa korrekta utbetalningar är integrerat i den ordinarie handläggningen av ärenden. Tid och kostnader för kontroll särredovisas inte. Vissa efterkontroller är dock möjliga att avgränsa och för dessa kan vi bedöma kostnadsutvecklingen med hjälp av schabloner för hur lång tid en kontroll tar. Kostnadsutvecklingen speglar då omfattningen av kontrollarbetet, inte resurseffektiviteten i arbetssätten. En sådan bedömning av kostnadsutvecklingen är möjlig när det gäller inkomstkontroller för studerande med studiemedel och efterkontroller av högskole- och universitetsstuderandes studieaktivitet. Även kostnadsutvecklingen för våra riskbaserade kontroller av utlandsstuderandes studieaktivitet kan bedömas på motsvarande sätt. Kostnadsutvecklingen redovisas i tabell 83 sid 86.

Samverkan

CSN samarbetar med andra myndigheter för att förstärka vår förmåga att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar. Ett exempel på ett sådant samarbete är initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen (MUR), där CSN är en deltagare. Vi deltar också i den samverkan som enligt förordning (2021:663) om arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen samordnas av Ekonomistyrningsverket (ESV). CSN är en nätverksmyndighet i regeringens satsning mot organiserad brottslighet och sedan den 1 maj 2022 omfattas vi även av lag (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet.

Nämnda lag ger CSN ökad möjlighet att delta i samverkan för att förebygga, förhindra eller upptäcka grov organiserad brottslig verksamhet.

Minskade upptäckta felaktiga utbetalningar

Under 2022 minskade CSN:s upptäckta felaktiga utbetalningar kraftigt. Återkrav och avräkning av studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd uppgick under 2022 till totalt 397 miljoner kronor, vilket var 330 miljoner kronor mindre än föregående år. Återkrav och avräkning av studiemedel uppgick till 367 miljoner kronor och 24 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Inom studiestartsstödet krävdes 6 miljoner kronor tillbaka i form av återkrav och avräkning.

Av allt studiestöd som betalades ut 2022 återkrävdes eller avräknades 0,9 procent, vilket är 0,7 procentenheter mindre än 2021. Tabell 79 sid 85. Av de återkrav som beslutades 2020 hade 92,7 procent betalats tillbaka vid utgången av 2022. Tabell 81 sid 86. Under 2022 gjorde 56 700 personer inbetalningar på 65 500 unika återkravsskulder med totalt 362 miljoner kronor.

Återkrav och avräkning av studiemedel minskade med 331 miljoner kronor jämfört med föregående år. De vanligaste orsakerna till återkrav och avräkning av studiemedel är för hög inkomst, avbrott från studierna och minskad studieomfattning. Under 2020 togs fribeloppet tillfälligt bort med anledning av pandemin, vilket fick följden att efterkontrollen av inkomster gentemot Skatteverket uteblev under 2022. Detta bidrog till en kraftig minskning av beslutade återkrav under året. Antalet personer med återkrav och avräkning av studiemedel minskade från 60 600 personer 2021 till 46 200 personer 2022.

De upptäckta felaktiga utbetalningarna av studiemedel för studier i Sverige uppgick till 0,9 procent av det utbetalda beloppet 2022, vilket är en minskning med 0,8 procentenheter under samma period. För studier utomlands uppgick andelen upptäckta felaktiga utbetalningar till 1,5 procent samma period, vilket är en minskning med 0,6 procentenheter under 2022.

Under 2022 ökade återkrav av studiehjälp med 6 miljoner kronor, vilket berodde på att fler studerande rapporterades för ogiltig frånvaro jämfört med åren 2020 och 2021.

Under 2022 genomfördes empiriska studier av omfattningen av felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier i Sverige och utomlands samt studiehjälp för studier i Sverige i enlighet med förordning (2021:663) om arbetet med att säkerställa korrekta

utbetalningar från välfärdssystemen. Studierna baserades på data från 2021 med undantag för beräkningar av felaktiga utbetalningar som berodde på felaktiga inkomstuppgifter. Dessa baserades på uppgifter från 2019 för studiemedel respektive läsåret 2019/2020 för extra tillägg inom studiehjälpen.

Studierna påvisade inga felaktiga utbetalningar av studiebidrag inom studiehjälpen till följd av handläggningen av ärenden med ogiltig frånvaro. För extra tillägg beräknades de totala felaktiga utbetalningarna till 24 miljoner kronor. Inom studiemedel för studier i Sverige skattades de felaktiga utbetalningarna till 3,5 procent av de totala utbetalningarna, vilket motsvarade 1 179 miljoner kronor. När det gäller studiemedel för studier utomlands motsvarade de felaktiga utbetalningarna 1,0 procent av de totala utbetalningarna, vilket motsvarade 22 miljoner kronor. Det finns risk för hög felmarginal i studierna runt studiemedel för studier utomlands till följd av ett litet urval. Sammanfattningsvis var andelen felaktiga utbetalningar bestående av återkrav och avräkningar 2022 lägre än beräkningen som redovisades i studierna. Det beror på att dessa gjordes med andra metoder, vilket innebär att det inte går att jämföra resultaten med andelen upptäckta felaktiga utbetalningar som upptäcks i CSN:s ordinarie kontroller.

När det gäller studiestartsstöd återkrävdes och avräknades 4,4 miljoner kronor mindre än föregående år. En förklaring till detta är att det inte fattades några beslut om återkrav på grund av för hög inkomst under 2022, vilket beror på att fribeloppet var tillfälligt avskaffat under pandemin.

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, men den är betydande när det gäller studiemedel för studier utomlands. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är betydligt högre för män än för kvinnor. Skillnaderna mellan män och kvinnors genomsnittliga återkrav för utlandsstudier är fortsatt hög och en trolig förklaring till det är att män är överrepresenterade när det gäller misstänkta bidragsbrott. Läs mer under rubriken Polisanmälningar och bidragsbrott.

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.

När det gäller studiestartstöd finns det skillnader mellan kvinnor och män när det gäller andelen belopp som återkrävs. Andelen återkrav och avräkning är högre bland män. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor.

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

Polisanmälningar och bidragsbrott

Ett bidragsbrott innebär att en person själv har orsakat en felaktig utbetalning eller fara för felaktig utbetalning genom att lämna en oriktig uppgift eller inte meddela ändringar till CSN. För att handlingen ska vara brottslig måste den ha skett med uppsåt eller med grov oaktsamhet. På CSN arbetar vi systematiskt med att anmäla misstänkta bidragsbrott och följer upp hur våra ärenden hanteras av polis- och åklagarmyndigheten samt domstolar.

Under 2022 polisanmälde CSN 495 personer för misstänkt bidragsbrott eller misstänkt urkundsförfalskning, vilket är fler personer än föregående år. En anledning är att vi under året utökat antalet medarbetare som arbetar med misstänkta bidragsbrott. En urkundsförfalskning vid en ansökan om studiemedel kan betraktas som försök till bidragsbrott, som upptäcks innan några pengar betalats ut och innan det funnits någon konkret fara för felaktig utbetalning.

I 70 av de polisanmällda misstänkta brotten förekom förfalskade dokument varav 27 polisanmälles som urkundsförfalskningar och resterande som bidragsbrott. Antalet upptäckta urkundsförfalskningar och misstänkta organiserade bidragsbrott mot studiestödssystemet ligger något lägre än 2021, men fortfarande högre än 2020. Tabell 82 sid 86.

Under 2022 inkom 405 beslut från polis och åklagare till CSN. I 68 fall hade åtal väckts och i 13 fall hade strafföreläggande beslutats. I resterande 324 fall ledde inte anmälningarna till åtal. Att alla anmälningar inte leder till åtal är normalt, eftersom det krävs mer för att åtal ska väckas än för att ett misstänkt brott ska anmälas. Vi har också tagit del av 86 domar i åtal rörande bidragsbrott eller andra brott där CSN varit fordringsägare. I 79 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Under 2022 avsåg sju av tio polisanmälningar om bidragsbrott mot studiemedelssystemet män, trots att bara fyra av tio av de studerande med studiemedel är män. En bidragande faktor är att återkraven är högre för män.

Insatser för att minska felaktiga utbetalningar och motverka bidragsbrott

Sedan 2021 har CSN ett extra fokus på arbetet med att minska felaktiga utbetalningar och missbruk av studiestödet. Vi arbetar med insatser inom områden där riskerna för felaktiga utbetalningar har bedömts vara väsentliga:

- studieavbrott och ändrad studieomfattning,
- ändrad inkomst under studietiden.

Målsättningen är att studerande i högre grad än idag ska anmäla till CSN om de avbryter sina studier, går ner i studietakt eller får en inkomst som överstiger fribeloppet. En utgångspunkt i arbetet är att kommunikationsinsatser ska skapa beteendeförändringar hos målgruppen studerande för att minska de felaktiga utbetalningarna. Förutom minskade felaktiga utbetalningar förväntas arbetet ge hög kundnytta då de studerande slipper att drabbas av återkrav av felaktigt utbetalt studiemedel. Nedan följer exempel på aktiviteter som genomförts under 2022.

Samverkan med utbildningsanordnare

Samverkan med utbildningsanordnare är viktig för att kunderna ska ha förutsättningar att göra rätt och för att skolornas rapportering av studier och studieresultat ska bli rätt. Under 2022 har CSN arbetat med åtgärder för att underlätta studierapportörers arbete så att dessa får bättre stöd i sitt agerande när de rapporterar uppgifter till CSN och när de möter studerande med frågor som berör studiestöd. Utbildningsanordnare, och då främst komvux, har efterfrågat möten med CSN och under hösten har vi bjudit in till ett 30-tal möten med skolor. Under mötena har vi förmedlat budskap om hur vi tillsammans kan arbeta för att de studerande inte ska få felaktiga utbetalningar som leder till återkrav från CSN. Arbetet är långsiktigt men förväntas leda till minskade felaktiga utbetalningar.

Kommunikationsinsatser

En mycket hög andel av CSN:s felaktiga utbetalningar beror på att kunder inte meddelar ändrade förhållanden till oss. Utifrån kundinsikter och statistik testar vi nya sätt att kommunicera med våra kunder för att nå önskad effekt. Ett exempel är att vi har skickat ut meddelanden via e-brev eller sms till studiemedelskunder där vi identifierat en ökad risk för att de ska drabbas av återkrav då deras inkomster

Tabell 79

Upptäckt felaktig utbetalning återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav och avräkning	208,0	188,9	396,9	370,9	355,7	726,5	329,8	297,8	627,6
studiemedel för studier i Sverige	179,9	150,8	330,8	342,7	308,5	651,1	304,2	265,0	569,3
studiemedel för studier utomlands	14,4	21,3	35,7	16,6	30,1	46,7	15,1	17,0	32,2
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	9,7	14,4	24,1	6,4	11,7	18,1	7,1	13,3	20,4
studiestartsstöd	4,0	2,3	6,2	5,2	5,3	10,6	3,4	2,5	5,8
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	0,8	1,1	0,9	1,4	1,9	1,6	1,4	1,7	1,5
studiemedel för studier i Sverige	0,8	1,0	0,9	1,5	2,0	1,7	1,5	1,8	1,6
studiemedel för studier utomlands	1,0	2,2	1,5	1,3	3,3	2,1	1,2	1,9	1,5
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,6	0,6	0,3	0,5	0,4	0,3	0,6	0,5
studiestartsstöd	1,8	2,9	2,1	1,9	4,4	2,7	1,8	3,0	2,1

¹ Uppgifterna för 2021 har rättats enligt publicerade rättelseblad.

Tabell 80

Studerande med återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	34 957	28 689	63 646	40 149	34 203	74 352	37 153	32 486	69 639
studiemedel för studier i Sverige	27 162	18 165	45 327	34 406	25 128	59 534	31 210	22 804	54 014
studiemedel för studier utomlands	492	473	965	522	664	1 186	634	608	1 242
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	6 693	9 794	16 487	4 508	7 966	12 474	4 883	8 839	13 722
studiestartsstöd	646	309	955	783	538	1 321	496	301	797

¹ Uppgifterna för 2021 har rättats enligt publicerade rättelseblad.

Tabell 81

Slutbetalda återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Andel slutbetalda återkravsskulder vid utgången av andra året efter beslutsåret	93,9	91,1	92,7	93,9	91,7	93,0	93,7	91,5	92,8

Tabell 82

Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal polisanmälningar	136	359	495	112	278	390	214	377	591
bidragsbrott	130	338	468	103	222	325	210	365	575
urkunds förfalskning	6	21	27	9	54	63	4	12	16
Belopp	11,1	28,2	39,3	16,1	30,4	46,4	11,1	18,5	29,7
fara ¹	0,5	3,9	4,5	1,6	3,8	5,4	0,5	2,3	2,8
utbetalt	10,6	24,2	34,8	14,5	26,6	41,1	10,7	16,2	26,9

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

Tabell 83

Kostnadsutveckling av vissa efterkontroller, tusental kronor

	Beräkningsgrunder		2022		2021		2020	
	Kostnad per timme ¹	Tidsåtgång, timmar ²	Antal utredningar	Kostnad	Antal utredningar	Kostnad	Antal utredningar	Kostnad
Efterkontroll av inkomst för studerande med studiebidrag och studielån	550	0,5	0	0	15 700	3 886	14 900	3 688
Efterkontroll av inkomst för studerande med tilläggs lån	550	0,2	0	0	2 200	218	2 100	208
Efterkontroll högskole- och universitetsstuderandes studieaktivitet	550	0,5	2 076	548	2 500	297	1 900	226
Efterkontroll av utlandsstuderandes studieaktivitet	550	2	1 039	1 143	600	594	600	594

¹ Vi räknar på 495 kronor som kostnad per timme 2020 och 2021, under 2022 var kostnaden per timme 550 kronor.

² Tidsåtgången per ärende för efterkontroll av inkomst för studerande med studiebidrag och studielån samt efterkontroll av inkomst för studerande med tilläggs lån hade motsvarat 0,7 timmar respektive 0,4 timmar under 2022 enligt framräknad schablon baserad på data från 2020/2021. Tidsåtgången för efterkontrollen av högskole- och universitetsstuderandes studieaktivitet var 0,2 per timme under 2020 och 2021, men 0,5 ärende per timme 2022.

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 publicera analyser om studiestödet och dess effekter. Vi publicerar också officiell statistik via vår statistikdatabas. Utöver att analysera studiestödet tar vi även fram kunskap om hemutrustningslån och körkortslån.

Samlad bedömning

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2022 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 information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

Statistik

På vår webbplats csn.se publicerar vi officiell statistik om studiestöd, i enlighet med förordning (2001:100) om den officiella statistiken. Uppgifterna publiceras i en databas och är även tillgängliga i form av öppna data. I statistiken ingår också den studiestödsstatistik som vi ska ta fram enligt förordningen (2017:1114) med instruktion för CSN.

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 och kalenderhalvår 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 och kalenderhalvår.

Utöver statistiken i databasen publicerar vi statistik över studiestödsnyttjandet i augusti varje år.

Därtill tar vi fram statistik om tilldelning och återbetalning av körkortslån.

Analyser

Studiestödet 2021 – en uppföljning av studiestödets utveckling och effekter

I denna årligen återkommande rapport kommenterar vi kort- och långsiktiga förändringar i studiestödet samt analyserar stödet i förhållande till dess mål. Vi går bland annat igenom hur utvecklingen av antalet studerande med studiestöd har sett ut och om det fortfarande går att se effekter av pandemin. I rapporten redovisas också återbetalningen från våra låntagare.

Vad gör ungdomar efter gymnasieskolan?

Våren 2020 genomförde CSN, tillsammans med Statistiska centralbyrån, Universitetskanslersämbetet och Universitets- och högskolerådet, en studie av gymnasieungdomars studieplaner. Hur väl stämmer de studerandes planer gällande studier och studiemedel, med deras faktiska val? I rapporten, som är en uppföljning på rapporten 2020, har vi undersökt vilka som började studera direkt efter studenten eller under hösten 2020.

Den tillfälligt slopade inkomstprövningen - betydelse för inkomster, arbete, studieresultat och kostnader

Under covid-19-pandemin avskaffades inkomstprövningen för studiemedel tillfälligt. Nu har vi undersökt vad detta har betytt för de studerande och för kostnaderna inom studiestödsområdet under år 2020. Hade det någon påverkan på studerandes inkomster och arbete? Även kostnaden för den tillfälligt slopade inkomstprövningen utreds i rapporten, som är ett resultat av det regeringsuppdrag CSN tilldelats.

Komvux- och folkhögskolestuderandes inkomster och utgifter våren 2022

Rapporten reder ut vilka typer av inkomster och utgifter studerande har och hur de själva upplever sin ekonomi. Vi tittar även på om det finns några skillnader i inkomster och utgifter mellan olika grupper av studerande. Syftet med rapporten är att öka kunskapen om komvux- och folkhögskolestuderandes ekonomi samt om studiemedlens tillräcklighet.

Yrkeshögskolestuderandes ekonomiska och sociala situation 2022

Den här återkommande undersökningen följer upp hur studerande med studiemedel upplever sin ekonomiska situation, samt sin studie- och hälsosituation. Denna gång fokuserar studien på studerande på yrkeshögskola och deras upplevelser. Vi undersöker bland annat om de studerande tycker att studiemedlen täcker deras utgifter, men också hur de mår och hur de upplever studiesituationen.

Uppsagda lån – tio år efter införandet

För att effektivisera indrivningen av fordringar, främst för låntagare bosatta utomlands, har CSN möjlighet att säga upp studielån till omedelbar betalning. Ett decennium har gått sedan det första lånet sades upp 2011. I artikeln undersöker vi också vilka det är som får sina lån uppsagda och vad det har inneburit för återbetalningen.

Nya återbetalare

Har nya återbetalare mer problem med återbetalningen än andra låntagare? CSN har tidigare sett att nya återbetalare får påminnelser i högre utsträckning än tidigare återbetalare. Nu undersöker vi närmre vilka som får betalningsproblem första året och hur det går sedan för dessa återbetalare, genom att titta på gruppen som blev nya återbetalare i januari 2019. Artikeln belyser även vilka faktorer som påverkar att de nya återbetalarna får problem med sina betalningar till CSN.

En samlad förteckning av publicerade analyser finns i Bilaga – publicerade analyser. Samtliga publikationer finns även tillgängliga på csn.se under statistik och rapporter.

Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper

Allmänt

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

De olika lånetyper som förekommer här är i huvudsak följande:

- med 'studiemedel' menas lån beviljade före den 1 januari 1989
- med 'studielån' menas lån beviljade mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001
- med 'annuitetslån' menas lån beviljade efter den 30 juni 2001
- med 'hemutrustningslån' menas lån till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd
- med 'körkortslån' menas lån till arbetsökande personer som uppfyller vissa villkor samt till personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år.

Anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar

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

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

Anläggningstillgångar	Antal år
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

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

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

Riksdagen har beslutat att räntan på studielån från och med den 1 januari 2023 ska bestämmas så att den även omfattar beräknade framtida kreditförluster på studielån finansierade genom upplåning i Riksgälden och kreditförluster på återkrav hänförliga till sådana lån. Den del av räntan på studielån som avser beräknade kreditförluster ska föras till ett konto i Riksgälden och användas för finansiering av konstaterade förluster på studielån. Riksdagen har beslutat att medel motsvarande de anslagsmedel som under 2014–2022 förts till ett konto i Riksgälden för finansiering av konstaterade förluster på studielån inklusive ränta ska levereras in till inkomsttitel på statens budget. Den kreditreserv som redovisas i denna årsredovisning ska avslutas och en ny kreditreserv finansierad genom ett räntepåslag ska öppnas.

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 84 sid 100 framgår de olika lånens storlek exklusive administrativa avgifter.

Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras i balansräkningen av studielån och annuitetslån samt uppsagda studielån och annuitetslån. CSN finansierar utlåning via upplåning hos Riksgälden. De räntor CSN påför låntagarna och som är obetalda vid årsskiftet kapitaliseras och lånas upp hos Riksgälden. Sedan 2014 har CSN gjort avsättning till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Under 2022 har avsättning gjorts med 5,2 procent på utlånade medel. Avsättningen finansieras med anslagsmedel. Förluster på utlåning före 2014 finansieras med anslag det år då kostnaden uppkommer och avsätts också till

kreditreserven. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid avskrivningar minskar 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 räntefakturer på CSN:s lån hos Riksgälden. Under 2022 har räntan på upplånade medel hos Riksgälden varit -0,03 procent och räntan som tas ut från låntagarna har varit 0 procent. Det innebär att CSN fått en ränteintäkt på lånet i Riksgälden. Summan uppgår till 77 miljoner kronor och har levererats in till statsbudgeten via inkomsttitel.

Övriga lån

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

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

Värderingsprinciper för utlåning och övriga fordringar i balansräkningen

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

Studielån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav och

uppsagda lån av de tre lånetyperna. Modellen omfattar även återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

Beräkningsmodellen har under året anpassats för att kunna beräkna reserveringar för låneförluster för det nya annuitetslånet som utbetalats från 1 januari 2022. I övrigt är beräkningsmodellen oförändrad.

Individuell beräkning

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

Beräkningen görs utifrån tre värderingsprinciper:

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

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

Den andra värderingsprincipen bedömer betalningsförmågan hos de låntagare som har avslutat sina studier och är återbetalningsskyldiga. Principen bygger på en bedömning av låntagarens möjligheter att betala tillbaka lånet utifrån låntagarens ekonomiska förutsättningar och skuldens storlek. I bedömningen tas hänsyn till de trygghetsregler som finns inbyggda i regelverket, exempelvis nedsättningsregler, samt att årsbeloppen för lånetypen studielån är 4 procent av inkomsten. Låntagare med studielån och studiemedel kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder. Låntagare med annuitetslån kan få sin skuld avskriven vid 68 års ålder alternativt vid 72 års ålder om lånet har utbetalats efter 1 januari 2022 eller om låntagaren begärt ändrade betalningsvillkor.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade dödsfall har visat att avskrivningarna skattas för lågt om beräkningarna utgår helt

från SCB:s värden. För män från 56 års ålder justeras därför SCB:s risktal upp för att beräkningarna ska bli mer rättvisande.

Beräkningsförutsättningar

Inkomst

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

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

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

Tillväxt

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

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. Från och med 2023 ingår också ett räntepåslag för finansiering av kreditförluster med 0,45 procent i den fastställda räntan på studielån.

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, plus räntepåslaget. Genomsnittsräntan 2022 är 0,56 procent.

Generell beräkning

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

Den individuella beräkningen för varje låntagare kompletteras också med en generell reservering för låneförluster avseende de låntagare som fortfarande befinner sig i studier eller har varit

återbetalningsskyldig kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning 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 2022 tillämpas den individuella beräkningen på lån utbetalda före 2011 och en generell beräkning för lån utbetalda från 2011 till och med 2022. 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 för 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. För 2022 tillämpas den generella modellen på lån utbetalda från 2011 till och med 2022.

Den generella beräkningen baseras på de sista tio åren som ingår i den individuella beräkningen (för 2022 års beräkning innebär det åren 2001–2010). För dessa tio år beräknas andelen avskrivet och reserverat i förhållande till årens utbetalningar. Ett genomsnittsvärde av andelen för åren beräknas. För åren 2001–2010 beräknades genomsnittsvärde av andelen till 18,3 procent. För fem år av de som ingår i den generella modellen (2012–2016) har dock återbetalning skett med så stor del av utbetalat belopp att den generella reserveringen skulle innebära en negativ kvarstående fordran. Därför har beloppen dessa år korrigerats manuellt. Efter denna korrigering uppgår den generella modellens procentuella reservering inklusive avskrivna belopp till 15,3 procent av kvarvarande fordran som ingår i modellen.

Körkortslån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna körkortslån, uppsagda körkortslån och skuldsanering körkortslån och beräknas utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning. Modellen tillämpades första gången under 2021 eftersom de första låntagarna blev återbetalningsskyldiga vid ingången av året. De tidigare två årens reserveringar för låneförluster har beräknats utifrån en schablon på 20 procent av utestående lånefordran.

Individuell beräkning

Den individuella beräkningen görs med hänsyn till skuld och betalning för varje låntagare som varit återbetalningsskyldig i minst ett år. 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.

Ränta

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 körkortslån under de senaste sex åren inklusive det kommande året. Genomsnittsräntan 2022 är 1,66 procent.

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 avser de låntagare som ännu inte är återbetalningsskyldiga eller har varit återbetalningsskyldiga kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

Årets beräkning av reserveringar för låneförluster

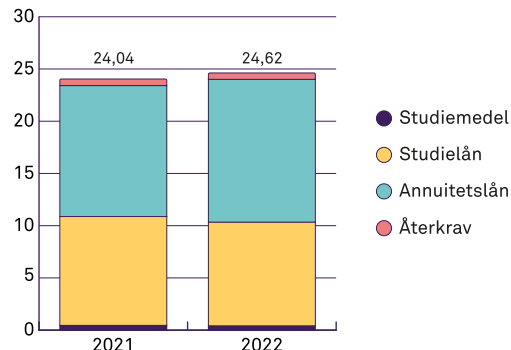
Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2022 beräknas till 24,6 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,6 miljarder kronor högre jämfört med 2021.

För lånetypen annuitetslån uppgår reserveringar för låneförluster till 13,3 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 6 procent av total fordran. De har ökat med 1 122 miljoner kronor jämfört med 2021.

För lånetypen studielån uppgår reserveringar för låneförluster till 9,5 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 41 procent av total fordran. De har minskat med 508 miljoner kronor jämfört med 2021.

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



I tabellen till höger redovisas effekten av olika förändringar mellan 2021 och 2022 exklusive administrativa avgifter.

Volymförändring, ändring av inkomstunderlaget och ränteförändring baseras på bearbetningar som gjorts på hela populationen.

Förändringar reserveringar för låneförluster, miljarder kronor, 2021–2022

Förändringar	Miljarder kr
2021 års utfall	24,0
Förändring i prognos för personer i studier	0,4
Ränteförändring	0,3
Volymförändring	-0,1
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	0,0
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
2022 års utfall	24,6

Reserveringar för låneförluster för personer i studier har ökat från 3,6 till 4,0 miljarder kronor. Ökningen beror på att andelen reserverat avseende trygghetsregler och misskötsel av total lånefordran för annuitetslån i den individuella beräkningen har ökat samt en ökad lånefordran för personer i studier.

Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,56 procent för 2022 jämfört med 0,14 procent för 2021. Den högre räntan ökar reserveringar för låneförluster med 0,3 miljarder kronor.

Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor. Med volymförändring avses antalet personer som träffats av den individuella beräkningens värderingsprinciper. Dessa har minskat med 7 300 personer. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalar sina lån eller uppnår åldern för rätt till avskrivning. Studiemedel och studielån har en högre andel av lånefordran reserverad för låneförluster än annuitetslånet, varför färre personer finns i beräkningsmodellen trots att den totala lånefordran ökar.

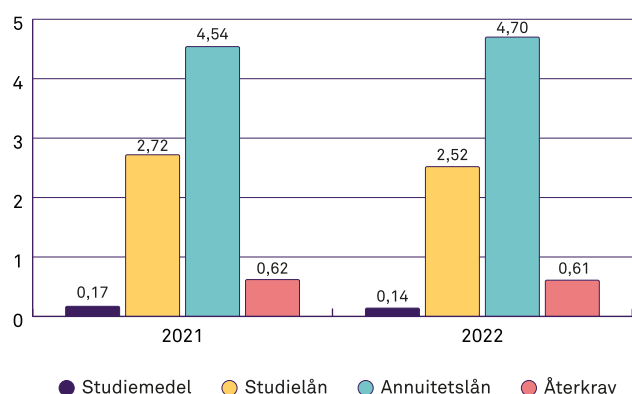
De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 1,5 miljarder kronor, vilket är oförändrat jämfört med 2021.

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 8,0 miljarder kronor för 2022. Det är en minskning med 78 miljoner kronor jämfört med 2021. Reservationen för lånetypen annuitetslån har ökat

med 162 miljoner kronor. Reservationen har minskat med 26 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 199 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.

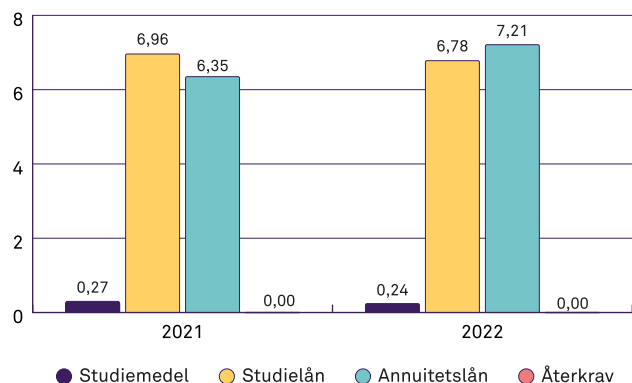
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



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 14,2 miljarder kronor för 2022. Det är en ökning med 646 miljoner kronor jämfört med 2021. Reservationen har minskat med 28 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 187 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har reservationen ökat med 861 miljoner kronor, vilket beror på fler låntagare och en högre ränta.

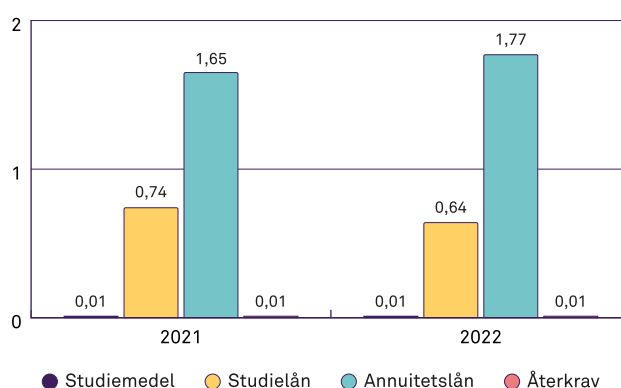
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor



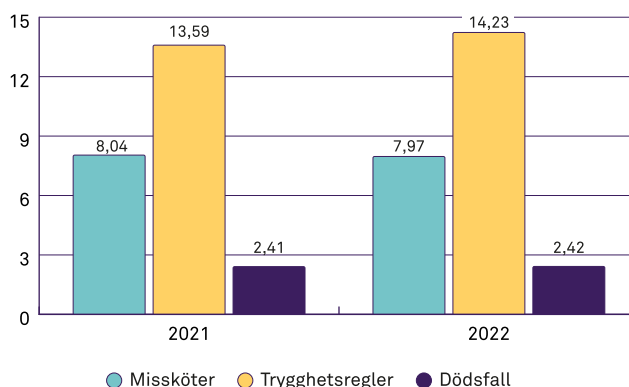
Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall är 2,4 miljarder kronor för 2022. Det är en ökning med 11 miljoner kronor jämfört med 2021. Reservationen för lånetypen studiemedel har minskat med 3 miljoner kronor och lånetypen studielån har minskat med 105 miljoner kronor på grund av färre låntagare samt lånetypen annuitetslån har ökat med 120 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 2021 och 2022
- förändring i räntan mellan 2021 och 2022
- en väsentligt högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Bearbetningarna har gjorts på hela populationen.

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 27 miljoner kronor högre om inkomstunderlaget hade varit detsamma som i 2021 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

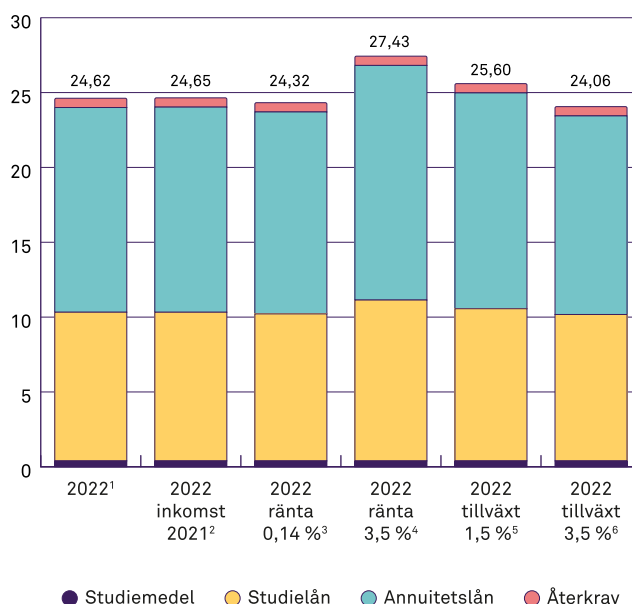
Genomsnittsräntan har ökat från 0,14 procent till 0,56 procent jämfört med föregående år. Ränteökningen ökar reserveringarna för låneförluster med 0,3 miljarder kronor.

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 0,56 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 2,8 miljarder kronor.

Förändring av tillväxten

CSN tar genom en skattad inkomstkurva hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,7 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 1,5 och 3,5 procents årlig tillväxt. Detta genererar reserveringar för låneförluster till ett belopp av 25,6 miljarder kronor respektive 24,1 miljarder kronor jämfört med 24,6 miljarder kronor med 2,7 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



¹ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

² Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 med föregående års inkomstkurva.

³ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 med föregående års ränta.

⁴ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,56 procent.

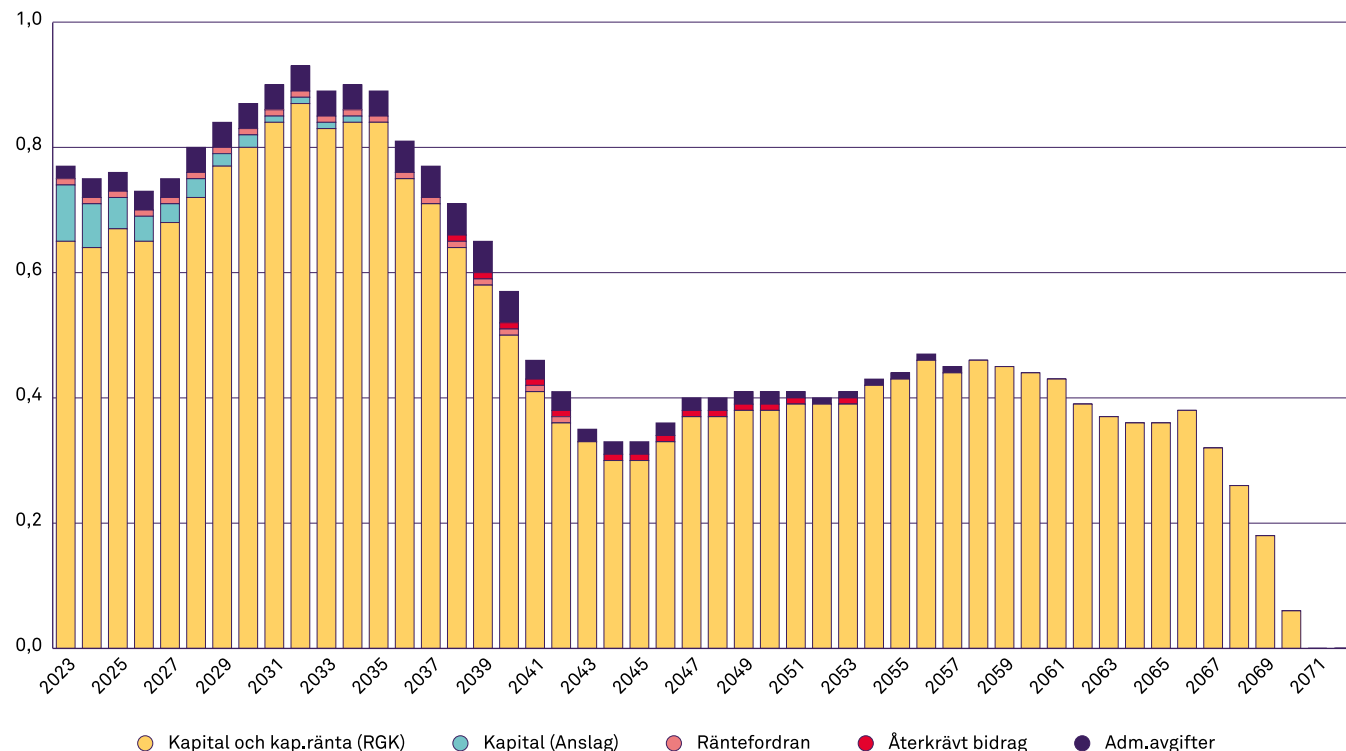
⁵ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 1,5 procent i stället för 2,7 procent.

⁶ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2022 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 2,94 procentenheter från 0,56 procent till 3,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 2,8 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1,2 procentenheter från 2,7 procent till 1,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 1,0 miljarder kronor.

Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, 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.⁹

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2022 uppgår till 24,6 miljarder kronor, varav 23,6 miljarder kronor behöver finansieras genom uttag från kreditreserven.

Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2022 uppgick till 696 miljoner kronor. Beloppet beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

De totala avskrivningarna beräknas uppgå till 878 miljoner kronor i nuvärde under 2032. Detta gäller oberoende av finansiering. Från och med 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt

för att sedan ligga på en nivå omkring 400 miljoner kronor från 2042. Efter 2069, när nuvarande lånestock i stort sett är avvecklad, beräknas avskrivningarna bli mycket låga.

För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet ovan. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2022.

⁹ I diagrammet Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).



Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 639 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2022, det motsvarar 74 procent av total fordran. Det är en minskning med 42 miljoner kronor jämfört med 2021.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 511 miljoner kronor för 2022. Det är en minskning med 24 miljoner kronor jämfört med 2021. Minskningen beror på en minskad lånestock.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 128 miljoner kronor för 2022. Det är en minskning med 16 miljoner kronor jämfört med 2021. Minskningen beror på en minskad lånestock.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 6 miljoner kronor för 2022, vilket är en minskning med 2 miljoner kronor.

Körkortslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen körkortslån uppgår till 66 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2022, det motsvarar 40 procent av total fordran.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 45 miljoner kronor för 2022.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 19 miljoner kronor för 2022.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 2 miljoner kronor för 2022.

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

Tabell 84

Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2022-12-31	2021-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	23 052 139	26 275 300
Annuitetslån	236 642 767	223 033 714
Uppsagt Studielån	474 031	454 357
Uppsagt Annuitetslån	445 792	420 506
Summa exkl. reserveringar för förluster	260 614 729	250 183 877
Reserveringar för förluster	-23 609 470	-22 956 961
Summa lån finansierade hos Riksgälden	237 005 259	227 226 917
Övriga lån		
Äldre lån	2 781	5 210
Studiemedel	623 148	758 782
Uppsagt Studiemedel	2 900	2 277
Skuldsanering studiestöd	359 759	375 870
Hemutrustningslån	864 434	999 909
Körkortslån	146 237	141 324
Skuldsanering Körkortslån	2 326	1 400
Uppsagt Körkortslån	18 189	9 708
Summa exkl. reserveringar för förluster	2 019 776	2 294 479
Reserveringar för förluster	-1 440 640	-1 546 356
Summa övriga lån	579 135	748 123

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Not	2022	2021
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	1 061 774	912 266
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	856	865
Intäkter av bidrag	Not 1	2 504	1 870
Finansiella intäkter	Not 4	1 015	0
Summa		1 066 150	915 001
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-734 874	-665 373
Kostnader för lokaler		-46 691	-42 001
Övriga driftkostnader	Not 3	-236 782	-171 150
Finansiella kostnader	Not 4	-2 332	0
Avskrivningar	Not 13,14	-36 943	-31 252
Nedskrivningar	Not 13	-8 528	-5 227
Summa		-1 066 150	-915 001
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 5	794 237	771 584
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-62 203	-46 780
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-17 651	-38 013
Återkravsintäkter	Not 6	144 997	306 873
Skadeståndersättning som ej disponeras av CSN		52	133
Ränteintäkter studielån i Riksgälden, återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	139 220	69 709
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 30	-816 291	-727 064
Saldo		182 361	336 442
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		22 496 850	23 657 525
Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	Not 7	22 582	102 025
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	10 738	13 830
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	613	325
Lämnade bidrag	Not 9	-22 497 523	-23 658 119
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	79 548	0
Ränteintäkter studielån	Not 7	-7	122 055
Räntekostnader studielån	Not 7	0	-195 678
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-3 956	0
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-841 286	-665 170
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	-529 896	374 508
Saldo		-1 262 337	-248 700
Årets kapitalförändring	Not 12	-1 079 976	87 742

Balansräkning

Balansräkning (tkr)	Not	2022-12-31	2021-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		305 587	256 073
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		7 530	11 868
Summa immateriella anläggningstillgångar		313 118	267 941
Materiella anläggningstillgångar	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		788	722
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		4 792	4 249
Summa materiella anläggningstillgångar		5 580	4 971
Utlåning	Not 15	237 583 284	227 974 367
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		136	5
Fordringar hos andra myndigheter	Not 16	37 211	22 216
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 307 297	1 331 483
Summa kortfristiga fordringar		1 344 644	1 353 703
Periodavgränsningsposter	Not 17		
Förutbetalda kostnader		62 102	73 673
Upplupna bidragsintäkter		119	495
Övriga upplupna intäkter		0	35
Summa periodavgränsningsposter		62 222	74 203
Avräkning med statsverket	Not 18	-410 150	-349 701
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	138 207	141 707
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	10 736 034	9 511 689
Kassa och bank		449	931
Summa kassa och bank		10 874 689	9 654 327
Summa tillgångar		249 773 387	238 979 811

Balansräkning (tkr)	Not	2022-12-31	2021-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		521 386	711 886
Balanserad kapitalförändring		-11 965 521	-13 699 152
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	-1 079 976	87 742
Summa myndighetskapital		-12 524 110	-12 899 524
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		1 341	1 788
Övriga avsättningar		4 734	3 375
Summa avsättningar		6 075	5 163
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	316 336	272 982
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	261 813 834	251 350 121
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	22 994	68 932
Leverantörsskulder	Not 24	59 241	109 557
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	13 507	12 695
Summa skulder m.m.		262 225 912	251 814 287
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		65 510	59 885
Summa periodavgränsningsposter		65 510	59 885
Summa kapital och skulder		249 773 387	238 979 811

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2022–12–31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
13 01 003 Hemutrustningslån (ramanslag)	138 379	0	0	0	-113 379	25 000	-3 355	21 645	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	138 379	0	0	0	-113 379	25 000	-3 355	21 645	
15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)	43 646	4 439 614	0	0	-43 646	4 439 614	-4 322 773	116 841	9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	36 205	4 304 614	0	0	-36 205	4 304 614	-4 195 052	109 562	29
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	7 441	135 000	0	0	-7 441	135 000	-127 721	7 279	
15 01 002 Studiemedel (ramanslag)	1 658 564	19 835 430	0	0	-1 658 564	19 835 430	-17 823 083	2 012 347	9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	852 217	12 334 766	0	0	-852 217	12 334 766	-11 255 401	1 079 365	29
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	749 342	2 943 107	0	0	-749 342	2 943 107	-2 121 464	821 643	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	660 117	2 106 473	0	0	-660 117	2 106 473	-1 585 627	520 846	29
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	13 034	209 334	0	0	-13 034	209 334	-186 042	23 292	29
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20–24 år (ram)	38 074	500 000	0	0	-38 074	500 000	-280 397	219 603	29
-2.7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	38 116	127 300	0	0	-38 116	127 300	-69 398	57 902	29
AP3 Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	3 807 557	0	0	0	3 807 557	-3 807 557	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	57 006	750 000	0	0	-57 006	750 000	-638 660	111 340	29

Anslagsredovisning 2022–12–31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Utnyttjad del av medgivet över-skridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
15 01 003 Avsättning för kreditförluster (ramanslag)	196 491	2 006 641	0	0	-201 491	2 001 641	-1 840 133	161 508	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	558 000	0	0	0	558 000	-558 000	0	
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	193 821	1 432 641	0	0	-198 821	1 427 641	-1 271 395	156 246	28 29
AP3 Konstaterade förluster för återkrav (ram)	2 670	16 000	0	0	-2 670	16 000	-10 738	5 262	29
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsrätor (ramanslag)	-1 997	18 845	0	4 894	0	21 742	-22 582	-840	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsrätor (ram)	-1 997	18 845	-5 000	4 894	0	16 742	-18 626	-1 884	26 28
AP2 Statens utgifter för rätor på återkrav (ram)	0	0	5 000	0	0	5 000	-3 956	1 044	
15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)	10 401	47 146	0	0	-10 401	47 146	-35 629	11 517	9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	10 401	47 146	0	0	-10 401	47 146	-35 629	11 517	29
15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)	122 288	400 000	0	0	-122 288	400 000	-315 366	84 634	9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	122 288	400 000	0	0	-122 288	400 000	-315 366	84 634	29
15 01 008 Centrala studie-stödsnämnden (ramanslag)	36 853	1 090 481	0	0	-8 426	1 118 908	-1 062 410	56 498	27
AP1 Centrala studiestöds-nämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	36 853	1 090 481	0	0	-8 426	1 118 908	-1 062 410	56 498	
22 01 019 Lån till körkort (ramanslag)	107 086	151 466	0	0	-107 086	151 466	-34 210	117 256	29
AP1 Lån till körkort för arbets-sökande i åldern 18-47 år (ram)	15 740	60 000	0	0	-15 740	60 000	-29 030	30 970	
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19-20 år (ram)	91 346	91 466	0	0	-91 346	91 466	-5 180	86 286	
Summa	2 311 711	27 989 623	0	4 894	-2 265 280	28 040 947	-25 459 540	2 581 407	

Finansiella villkor, 15 01 008 Centrala studiestödsnämnden, anslagspost 1

Enligt regleringsbrevet får 6 000 000 kronor endast användas för att finansiera insatser, återrapportering och uppdrag kopplade till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och Centrala studiestödsnämndens deltagande i uppdrag för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Myndigheten har använt anslaget till att skapa förutsättningar för att förstärka kontrollverksamheten samt till informationskampanjer/insatser.

Redovisning mot inkomstittel (tkr)**Utfall 2022-01-01 – 2022-12-31**

Inkomstittel	Inkomster	Not
2340 Räntor på studielån		
2342 001 Ränteinkomster på allmänna studielån	18 521	
2390 Övriga ränteinkomster		
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	13 452	
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån	1 376	
2394 402 Ränteinkomster på lån för studielån i Riksgälden	76 800	
2500 Offentligrättsliga avgifter		
2562 001 CSN-avgifter, administrationsavgifter	309 889	
2562 002 CSN-avgifter, påminnelseavgifter	404 848	
2800 Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 116 Övriga inkomster	22	
4300 Återbetalning av studielån		
4312 001 Återbetalning av allmänna studielån	121	
4313 001 Återbetalning av studiemedel och återkrav	270 755	
4500 Återbetalning av övriga lån		
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	111 460	
4526 009 Återbetalning av körkortslån	20 649	
Summa	1 227 893	Not 30

Redovisning av beställningsbemyndigande 2022-12-31 (tkr)

Anslag	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtaganden fördelning per år			Not
22 01 019 Lån till körkort				2023	2024	2025	Not 31
AP1	90 000	56 020	31 165	31 070	95	0	
AP2	210 000	1 170	6 495	6 495	0	0	

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2022		2021	
Drift					
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 32		-1 020 626		-878 523
Finansiering av drift					
Intäkter av anslag	Not 33	1 061 774		912 266	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 34	856		865	
Intäkter av bidrag	Not 35	2 504		1 870	
Övriga intäkter	Not 36	1 015		0	
Summa medel som tillförts för finansiering av drift			1 066 150		915 001
Minskning av kortfristiga fordringar			17 415		-50 432
Minskning av kortfristiga skulder			-45 014		74 817
Kassaflöde från drift			17 925		60 863
Investeringar					
Investeringar i materiella tillgångar		-2 396		-1 482	
Investeringar i immateriella tillgångar		-88 914		-78 003	
Summa investeringsutgifter			-91 310		-79 485
Finansiering av investeringar					
Lån från Riksgälden		87 499		81 485	
-amorteringar		-44 145		-36 518	
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar			43 354		44 967
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			6 250		922
Kassaflöde till investeringar			-41 706		-33 596
Låneverksamhet					
Nyutlåning		-24 647 895		-25 468 666	
Amorteringar		13 315 581		12 921 393	
Räntekostnader		-3 956		-195 678	
Summa låneutgifter			-11 336 270		-12 742 951
Finansiering av låneverksamhet					
Lån från Riksgälden		24 815 496		25 827 533	
-amorteringar		-14 339 877		-14 017 882	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		37 565		77 614	
Ränteintäkter (disponibla)		-23		121 938	
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		33 320		115 855	
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 829 395		1 849 393	
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		79 548		0	
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet			12 455 424		13 974 451
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			142 462		153 377
Kassaflöde från låneverksamhet			1 261 616		1 384 877

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2022		2021	
Uppbördsverksamhet					
Intäkter av administrativa avgifter		794 591		771 823	
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav		273 666		367 932	
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter		-103 381		-100 693	
Förändringar av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag m.m.		-164 436		-306 870	
Inbetalningar i uppbördsverksamhet			800 440		732 192
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet			-816 291		-727 064
Kassaflöde till uppbördsverksamhet			-15 851		5 128
Transfereringsverksamhet					
Lämnade bidrag		-22 497 523		-23 658 119	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-50 104		-92 421	
Utbetalningar i transfereringsverksamhet			-22 547 627		-23 750 540
Finansiering av transfereringsverksamhet					
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		22 497 463		23 657 850	
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet			22 497 463		23 657 850
Kassaflöde till transfereringsverksamhet			-50 164		-92 690
Förändring av likvida medel			1 171 820		1 324 582
Specifikation av förändring av likvida medel					
Likvida medel vid årets början			9 279 641		7 955 059
Minskning av kassa och bank		-482		164	
Ökning av tillgodohavande Riksgälden		1 232 752		1 365 434	
Minskning av avräkning med statsverket		-60 450		-41 016	
Summa förändring av likvida medel			1 171 820		1 324 582
Likvida medel vid årets slut			10 451 461		9 279 641

Sammanställning av väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2022	2021	2020	2019	2018
Beviljad låneram Riksgälden	430 000	300 000	262 000	270 000	336 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	316 336	272 982	228 015	209 033	162 470
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	75 000	53 000	75 000	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	0	0	8 940	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden	0	0	3	101	463
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	1 015	0	0	0	0
Avgiftsintäkter budget ¹	765 800	796 000	807 000	805 000	802 000
Avgiftsintäkter utfall ²	794 237	771 584	783 208	802 884	810 382
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	32 714	27 797	44 490	44 717	43 468
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	56 498	36 853	1 814	18 409	9 049
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen ³	1 148 764	1 187 730	1 089 018	1 057 560	1 039 800
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	840	1 997	0	0	0
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 525 748	2 276 855	2 088 309	2 057 258	3 476 156
Tilldelat bemyndigande	300 000	100 000	114 000	114 000	114 000
varav utestående åtaganden	37 660	57 190	91 485	61 470	66 265
Årsarbetskrafter (ÅAK) ⁴	1 068	980	914	856	852
Medeltal anställda	1 191	1 078	1 026	965	968
Driftskostnad per ÅAK ⁴	954	896	980	1 009	1 002
Årets kapitalförändring	-1 079 976	87 742	-36 706	139 818	775 069
Balanserad kapitalförändring totalt ⁵	-11 444 135	-12 987 266	-14 297 829	-15 758 307	-17 801 718

¹ Avser prognostiserade aviserade avgiftsintäkter.

² Avser aviserade avgiftsintäkter (se not 5).

³ Anslagskredit för anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk innehåller endast den anslagspost som CSN disponerar (ap1).

⁴ Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2022 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

⁵ I Balanserad kapitalförändring totalt ingår statskapital som avser äldre lån, studiemedel, hemutrustningslån, körkortslån samt konst från Statens konstråd.

Sammanställning av utlåningsverksamhet

Lånefinansierad utlåning 2022-12-31 (tkr) ¹

Låneram

	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6 § budgetlagen) ²	15	264 500 000	261 813 834

Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning ⁵	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen ³	140 517 066	24 610 330	4 684 693	177 470	1 069 488	161 334 721	-6 985 123	-1 168 879	-8 154 002	153 180 719 ⁷
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen ³	82 516 647	0	5 810 785	89 464	-1 308 352	75 308 046	-5 197 698	46 899	-5 150 799	70 157 247
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen ³	23 304	-6	315	0	11 506	34 489	-18 643	-8 948	-27 591	6 898 ⁷
Studielån som är undantagna från utlåningsmodellen ⁴	27 126 859	-205	2 763 885	394 327	-30 969	23 937 473	-10 755 496	478 418	-10 277 078	13 660 395
Summa	250 183 877	24 610 119	13 259 678	661 261	-258 327	260 614 729	-22 956 961	-652 509	-23 609 470	237 005 259

Tillgångar i utlåningsverksamhet	Utfall
Studielån som inkluderas i utlåningsmodellen ³ efter reserveringar	153 187 617
Medel på räntebärande konto ⁶	10 736 034
Summa tillgångar i utlåningsverksamhet ⁷	163 923 651

Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
15 01 003 Avsättning för kreditförluster	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013	558 000
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014	1 271 395
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor	18 626
Summa	1 848 021
Inkomsttitlar	
2394 402 Ränteinkomster på Lån för studielån i Riksgälden (Övriga ränteinkomster)	-76 800
Summa	-76 800

Anslagsfinansierad utlåning 2022-12-31 (tkr)¹
Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning ⁵	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån	763 991	26 127	101 605	59 149	-3 435	625 930	-452 168	58 892	-393 276	232 654
Hemutrustningslån	999 909	10 072	119 230	26 318	0	864 434	-681 726	42 778	-638 947	225 487
Körkortslån	141 324	35 815	18 722	181	-11 999	146 237	-45 702	-3 618	-49 320	96 917
Skuldsaneringslån	377 270	0	6 534	76 434	67 784	362 086	-355 909	13 816	-342 093	19 993
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån	2 277	156	219	40	726	2 900	-2 055	-576	-2 631	269
Körkortslån	9 708	161	2 719	16	11 055	18 189	-8 797	-5 576	-14 373	3 816
Summa	2 294 479	72 331	249 028	162 137	64 131	2 019 776	-1 546 356	105 715	-1 440 640	579 135

Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
13 01 003 Hemutrustningslån	
AP1 Hemutrustningslån	3 355
22 01 019 Lån till körkort	
AP1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18–47 år	29 030
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år	5 180
Summa	37 565
Inkomsttitlar	
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån ⁸	-529
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	-13 452
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån	-1 376
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	-121
4313 001 Återbetalning av studiemedel ⁶	-105 366
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	-111 460
4526 009 Återbetalning av körkortslån	-20 649
Summa	-252 953

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

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

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

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

⁵ I nyutlåning ingår kapitaliserade räntor och uppindexering av studiemedel.

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

⁷ Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 2 554 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 2022.

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

Noter och tilläggsupplysningar

Not 1 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av anslag	1 061 774	912 266
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	856	865
Intäkter av bidrag	2 504	1 870

Intäkter av anslag har ökat med 150 mnkr jämfört med 2021. CSN finansierar kostnader med anslag och 2022 har framför allt kostnader för personal och övriga driftkostnader ökat, se not 2 och not 3.

CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2022. Saldot består av andra avgifter och ersättningar.

Intäkter av bidrag har ökat med 1 mnkr jämfört med 2021. Ökningen beror på ökad kompensation för höga sjuklönekostnader till följd av covid-19-pandemin som utbetalats 2022.

Not 2 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Kostnader för personal	-734 874	-665 373

Den totala personalkostnaden har ökat med 70 mnkr jämfört med 2021. Ökningen beror främst på att CSN har fler anställda för att administrera och utveckla systemstödet för det nya omställningsstudiestödet.

Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 508 mnkr. Av löne-summan avser 64 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).

Not 3 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Övriga driftkostnader	-236 782	-171 150
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-6 110	-968
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-79 068	-67 158
Datakonsulter	-52 719	-24 563
Kostnader för betalningar	-13 244	-13 275
Porto	-19 784	-19 318
Telefoni	-9 053	-8 288
Kronofogdeavgifter	-6 298	-6 304
Övriga externa tjänster	-35 140	-24 999
Övriga driftkostnader	-15 365	-6 276

Övriga driftkostnader har ökat med 66 mnkr jämfört med 2021. Främst ökar kostnaderna för konsulter och datatjänster för systemstödet av det nya omställningsstudiestödet. Kostnaderna ökar även för övriga externa tjänster för utlandskrav, nya och uppdaterade e-utbildningar. Utöver det har även kostnaderna för resor ökat efter att covid-19-pandemin avtagit.

Not 4 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Finansiella intäkter	1 015	0
Posten består av:		
Ränteintäkter, räntekonto	1 015	0
Övriga ränteintäkter	1	0
Finansiella kostnader	-2 332	0
Posten består av:		
Räntekostnader, lån för investeringar	-2 326	0
Övriga finansiella kostnader	-6	0

Finansiella intäkter och kostnader har ökat jämfört med 2021.

Räntan på avistakontona i Riksgälden har varit 0,0 procent sedan i början av januari 2020 till maj 2022. Därefter har räntan successivt ökat för att vid utgången av 2022 uppgå till 2,5 procent. Ränteintäkterna har ökat med 1 mnkr och räntekostnaderna har ökat med 2 mnkr till följd av räntehöjningen.

Not 5 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Avgiftsintäkter	794 237	771 584
Avskrivningar av avgifter	-62 203	-46 780
Förändring av reserveringar för avgifter	-17 651	-38 013
Årets förändring av reserveringarna för avgifter:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	85	33
Studiemedel	8 812	10 475
Annuitetslån	-30 307	-30 549
Skuldsanering studiestöd	-2 282	-22 684
Hemutrustningslån	-235	-178
Körkortslån	1	-3
Delsumma	-23 927	-42 906
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	8 958	6 355
Uppsagt studiemedel	-111	-129
Uppsagt studielån	-571	-614
Uppsagt annuitetslån	-641	-423
Uppsagt körkortslån	-1 088	-107
Delsumma	6 548	5 082
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	67	44
Studielån och bidrag	-61	25
Annuitetslån och bidrag	-121	-118
Rekryteringsbidrag	-9	-10

Not 5, forts. (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Studiehjälp	-148	-129
Delsumma	-272	-188
Summa	-17 651	-38 013
Förändring av reserveringar per avgiftstyp		
Påminnelseavgifter	-18 718	-39 202
Övriga avgifter	1 066	1 189

Avgiftsintäkterna har ökat med 23 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen annuitetslån som har ökat.

Avskrivningar av administrativa avgifter har ökat med 15 mnkr. Det är främst avskrivning av påminnelseavgifter för skuldsaneringslån som har ökat.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderingsprincip 1	Värderingsprincip 2	Värderingsprincip 3	Totalt reserverat 2022	Andel procent	Totalt reserverat 2021
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	4	4	0	0	4	100%	88
Studiemedel	97 349	42 592	42 455	1 634	86 681	89%	95 493
Annuitetslån	973 091	383 746	5 226	44 581	433 553	45%	403 246
Skuldsanering studiestöd	196 652	181 644	0	0	181 644	92%	179 362
Hemutrustningslån	7 337	5 635	362	43	6 041	82%	5 805
Körkortslån	30	1	2	0	3	9%	3
Skuldsanering körkortslån	5	0	0	0	0	0%	0
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	651 671	380 978	69 778	23 244	474 000	73%	482 959
Uppsagt studiemedel	769	304	0	0	304	40%	193
Uppsagt studielån	25 300	1 824	0	81	1 905	8%	1 335
Uppsagt annuitetslån	21 508	2 257	0	0	2 257	10%	1 616
Uppsagt körkortslån	1 388	1 073	0	122	1 195	86%	107
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	478	404	0	9	412	86%	480
Studielån och bidrag	8 188	3 084	2	135	3 220	39%	3 159
Annuitetslån och bidrag	19 851	1 804	3	132	1 940	10%	1 818
Rekryteringsbidrag	753	268	0	5	273	36%	264
Studiehjälp	9 488	3 858	8	76	3 941	42%	3 794
Avräkningskonton	2						
Totalt	2 013 862	1 009 476	117 834	70 062	1 197 373	59%	1 179 722

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)

	2022-12-31	2021-12-31
Återkravsintäkter	144 997	306 873

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 minskat med 162 mnkr. Förändringen beror på färre återkravsbeslut gällande efterkontrollerad inkomst till följd av slopat fribelopp under 2020 på grund av covid-19-pandemin. CSN:s kontroll av lämnade inkomstuppgifter mot Skatteverkets beslut om slutlig skatt görs två år i efterhand.

Not 7 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Ränteintäkter studielån i Riksgälden, återkrav och hemutrustningslån m.m.	139 220	69 709
Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	22 582	102 025
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	79 548	0
Ränteintäkter studielån	-7	122 055
Räntekostnader studielån	0	-195 678
Övriga räntekostnader låneverksamhet	-3 956	0

Ränteintäkter studielån i Riksgälden, återkrav och hemutrustningslån m.m. har ökat med 70 mnkr. Förändringen beror till största delen på en negativ utlåningsränta på lån för studielån i Riksgälden vilket ger en ränteintäkt.

Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden avser anslagsintäkter för räntekostnader på 37,5 procent av räntefakturan för studielån i Riksgälden för kvartal 4 år 2021 samt räntekostnader för lån avseende återkrav i Riksgälden. Under 2022 har lån för studielån i Riksgälden haft negativ ränta varför en intäkt uppstått.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet avser ränteintäkter på kreditreserven i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton har under 2022 varit ökande och var i slutet av året 2,5 procent.

Ränteintäkter studielån har minskat med 122 mnkr på grund av att räntan för studielån har sänkts från 0,05 procent 2021 till 0,00 procent 2022.

Räntekostnader studielån har minskat till följd av att räntan för studielån i Riksgälden sänkts från 0,08 procent 2021 till -0,03 procent 2022.

Övriga räntekostnader låneverksamhet avser räntekostnader för lån avseende återkrav i Riksgälden. Räntan för 2022 har varit ökande och var i slutet av året 2,5 procent.

Not 8 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av bidrag från myndigheter	613	325

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

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

Not 9 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Lämnade bidrag	-22 497 523	-23 658 119
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 322 773	-4 344 978
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	-60	-269
Summa	-4 322 833	-4 345 247
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-17 823 083	-18 856 090
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-35 629	-36 745
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-613	-325
Summa	-36 241	-37 070
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-315 366	-419 712

Utbetalningarna av studiehjälp har under 2022 minskat med 22 mnkr.

Utbetalningarna av studiemedel har under 2022 minskat med 1 033 mnkr. Bidragen har minskat med 1 075 mnkr. Det generella studiebidraget utgör den största minskningen. Det beror främst på att antalet bidragstagare minskat. Den statliga ålderspensionsavgiften för studiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten har ökat med 42 mnkr. Ålderspensionsavgiften som CSN betalar är det belopp som CSN har tilldelats i anslag 15 01 002 anslagspost 3 och anslaget grundar sig på de prognoser som departementet gör över hur mycket studiebidrag (grundbidrag) som förväntas utbetalas.

Utbetalningarna av studiestartsstöd har under 2022 minskat med 104 mnkr. Kommunerna beslutar om vilka som ska tilldelas bidraget och CSN gör utbetalningarna. Antalet personer som har fått studiestartsstöd 2022 har minskat jämfört med 2021.

Not 10 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	10 738	13 830
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-841 286	-665 170
Studiemedel	-58 528	-65 667
Studielån	-391 203	-377 344
Annuitetslån	-266 934	-134 077
Återkrav	-16 828	-16 678
Hemutrustningslån	-26 318	-24 386
Övriga lånefordringar	-81 475	-47 019

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har ökat med 176 mnkr. Främsta orsaken är avskrivning på grund av behörighetsgivande studier för lånetypen annuitetslån som inte hanterades under 2021. Detta till följd av ett beslut fattat av CSN med anledning av omfördelning av resurser. Avskrivningen skedde istället hösten 2022 och innefattar då både 2021 och 2022.

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

Not 11 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Förändring av reserveringar för låneförluster	-529 896	374 508
Årets förändring av reserveringar för låneförluster:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	1 367	603
Studiemedel	57 525	65 778
Annuitetslån	-1 121 979	-235 334
Skuldsanering studiestöd	14 731	-28 369
Hemutrustningslån	42 778	46 541
Körkortslån	-3 618	-21 286
Skuldsanering körkortslån	-915	-1 286
Delsumma	-1 010 111	-173 353

Not 11, forts. (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	508 124	623 570
Uppsagt studiemedel	-576	-810
Uppsagt studielån	-17 212	-51 746
Uppsagt annuitetslån	-21 442	-36 708
Uppsagt körkortslån	-5 576	-8 792
Delsumma	463 317	525 514
Summa utlåning	-546 794	352 160
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	5 347	5 500
Studielån och bidrag	14 900	14 703
Annuitetslån och bidrag	-4 052	1 986
Rekryteringsbidrag	894	642
Studiehjälp	-190	-258
Delsumma	16 899	22 573
Skadestånd		
Skadestånd	0	-225
Delsumma	0	-225
Summa övriga fordringar	16 898	22 347

Reserveringar för låneförluster har skett utifrån följande värderingsprinciper:

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

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 11, forts. (tkr)

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings- princip 1	Värderings- princip 2	Värderings- princip 3	Totalt reserverat 2022	Andel procent	Totalt reserverat 2021
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	2 781	2 781	0	0	2 781	100%	4 148
Studiemedel	623 148	137 868	244 842	7 785	390 495	63%	448 020
Annuitetslån	236 642 767	4 327 980	7 208 284	1 768 536	13 304 801	6%	12 182 821
Skuldsanering studiestöd	359 759	339 789	0	0	339 789	94%	354 520
Hemutrustningslån	864 434	505 096	127 762	6 089	638 947	74%	681 726
Körkortslån	146 237	29 579	19 020	722	49 320	34%	45 702
Skuldsanering körkortslån	2 326	2 304	0	0	2 304	99%	1 389
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	23 052 139	2 119 214	6 778 270	637 934	9 535 418	41%	10 043 542
Uppsagt studiemedel	2 900	2 631	0	0	2 631	91%	2 055
Uppsagt studielån	474 031	397 201	0	467	397 669	84%	380 457
Uppsagt annuitetslån	445 792	371 582	0	0	371 582	83%	350 140
Uppsagt körkortslån	18 189	12 880	0	1 493	14 373	79%	8 797
Avräkningskonton	-1 110						
Summa utlåning	262 633 395	8 248 906	14 378 178	2 423 026	25 050 110	10%	24 503 316
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	22 769	19 932	0	517	20 449	90%	25 796
Studielån och bidrag	198 070	165 468	8	3 260	168 736	85%	183 636
Annuitetslån och bidrag	841 623	388 577	332	5 031	393 940	47%	389 888
Rekryteringsbidrag	20 852	17 532	194	274	17 999	86%	18 894
Studiehjälp	25 193	17 245	33	191	17 469	69%	17 279
Summa återkrav	1 108 507	608 754	567	9 273	618 594	56%	635 493
Skadestånd							
Skadestånd	5 253	5 137	0	0	5 137	98%	5 137
Summa skadestånd	5 253	5 137	0	0	5 137	98%	5 137
Summa övriga fordringar	1 113 760	613 891	567	9 273	623 731	56%	640 629
Totalt	263 747 155	8 862 797	14 378 745	2 432 299	25 673 841	10%	25 143 945

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 12 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Årets kapitalförändring	-1 079 976	87 742
Kapitalförändring statskapital	-32 865	-45 496
Reserveringar för låneförluster statskapital	58 315	65 570
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-499 184	-223 852
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	-620 880	293 760
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-19 601	-19 028
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	42 778	46 541
Kapitalförändring statskapital körkortslån	1 570	1 610
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	-10 109	-31 363

Årets kapitalförändring består av:

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital avser de äldre lånetyper som en gång finansierades via statsbudgeten och som balanseras av CSN:s statskapital. Det är lånetyperna äldre lån, studiemedel och uppsagda studiemedel. Den kapitalförändring som uppstår består till största delen av avskrivningar och reserveringar för låneförluster.

Kapitalförändring från övrig låneverksamhet

Kapitalförändring från övrig låneverksamhet avser de lån som är finansierade hos Riksgälden. Det är lånetyperna studielån och annuitetslån samt uppsagda lån av dessa lånetyper. Även lån som ingår i skuldsanering, återkrav och skadeståndsfördringar ingår. Kapitalförändringen består till största delen av återkravsintäkter avseende bidrag, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån består till största delen av avskrivningar och reserveringar för låneförluster.

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån består till största delen av ränteintäkter och reserveringar för låneförluster.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 13 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Immateriella anläggningstillgångar	313 118	267 941
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	582 092	517 101
Årets egenutvecklade dataprogram	62 015	64 991
Årets utrangering dataprogram verksamhetssystem	-7 861	0
Årets nedskrivning dataprogram	-1 387	0
Utgående balans anskaffningsvärde	634 858	582 092
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-364 888	-340 118
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	7 861	0
Årets avskrivningar	-30 871	-24 770
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-387 898	-364 888
Bokfört värde	246 960	217 204
Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans	38 869	31 084
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	88 914	78 003
Årets nedskrivning pågående egenutveckling	-7 141	-5 227
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-62 015	-64 991
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	58 627	38 869
Summa balanserade utgifter för utveckling	305 587	256 073
Köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Årets köpta dataprogram och licenser	0	0
Utgående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-25 642	-21 281
Årets avskrivningar	-4 338	-4 361
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-29 979	-25 642
Bokfört värde	7 530	11 868
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	7 530	11 868

Egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem har under 2022 fortsatt med utveckling av systemstöd för omställningsstudiestöd, hemutrustningslån och bättre studiestöd högre upp i åldrarna. Utvecklingen av systemstöden fortsätter även under 2023.

CSN har 2022 gjort en nedskrivning med 1 mnkr avseende e-tjänster för återbetalning som inte längre används. Under 2022 beslutade CSN även att göra nedskrivning av pågående egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem med 7 mnkr. Nedskrivningen avser funktionalitet för utbetalning och beviljning av hemutrustningslån mot bakgrund av att anslaget för hemutrustningslån har upphört.

För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 14 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Materiella anläggningstillgångar	5 580	4 971
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 963	3 826
Årets inköp	264	137
Utgående balans anskaffningsvärde	4 227	3 963
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 241	-3 049
Årets avskrivningar	-198	-193
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 440	-3 241
Bokfört värde	788	722
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	788	722
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	2 798	2 798
Årets inköp	104	0
Årets utrangeringar	-15	0
Utgående balans anskaffningsvärde	2 887	2 798
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 676	-2 566
Årets avskrivningar	-114	-110
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	15	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 776	-2 676
Bokfört värde	112	122
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	22 232	20 931
Årets inköp	2 028	1 345
Årets utrangeringar	-680	-44
Utgående balans anskaffningsvärde	23 580	22 232
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-18 561	-16 786
Årets avskrivningar	-1 421	-1 818
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	626	44
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-19 355	-18 561
Bokfört värde	4 225	3 672
Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	4 792	4 249

Årets utrangering av Övriga inventarier medför en reaförlust på 53 tkr.

För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 15 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Utlåning	237 583 284	227 974 367

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 238 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 223 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 282 mnkr per 2022-12-31.

Utestående fordringar avseende utlåning

	2022-12-31			2021-12-31			2021/2022
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	225 316 208	27 162 149	252 478 356	210 416 925	30 640 086	241 057 011	11 421 346
Tillkommer							
Nyutlåning	24 647 895	0	24 647 895	25 468 666	0	25 468 666	-820 771
Räntefordringar	34 449	106	34 555	64 855	3 978	68 833	-34 278
Konverteringar	48 216	-44 934	3 282	35 162	-33 171	1 992	1 290
Delsumma	24 730 560	-44 828	24 685 732	25 568 683	-29 192	25 539 491	-853 759
Avgår							
Amorteringar	-10 741 568	-2 767 138	-13 508 706	-9 945 252	-3 117 164	-13 062 416	-446 290
Avskrivningar	-429 015	-394 383	-823 399	-266 248	-381 853	-648 101	-175 298
Avlyft mellan lånetyper	-177 029	37 252	-139 776	-335 775	50 272	-285 504	145 727
Skuldreduceringar p.g.a. sjukdom	-57 702	0	-57 702	-122 125	0	-122 125	64 423
Avräkningskonton			-1 110			-673	-438
Delsumma	-11 405 314	-3 124 269	-14 530 694	-10 669 400	-3 448 745	-14 118 818	-411 875
Summa lånefordringar	238 641 454	23 993 051	262 633 395	225 316 208	27 162 149	252 477 683	10 155 711
Ingående balans reserveringar för förluster	-13 718 325	-10 784 991	-24 503 316	-13 544 972	-11 310 504	-24 855 476	352 160
Årets reserveringar för förluster	-1 010 111	463 317	-546 794	-173 353	525 514	352 160	-898 954
Summa reserveringar för förluster	-14 728 437	-10 321 673	-25 050 110	-13 718 325	-10 784 991	-24 503 316	-546 794
Summa inkl. reserveringar för förluster	223 913 017	13 671 378	237 583 284	211 597 882	16 377 158	227 974 367	9 608 917

Not 15, forts. (tkr)

Ingående balans

Skillnaden mellan utgående balans 2021 och ingående balans 2022 beror på att det i utgående balans 2021 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2022.

Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån, hemutrustningslån och körkortslån. Nyutlåningen har minskat med 821 mnkr jämfört med 2021. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån har minskat med 781 mnkr eftersom 23 800 färre personer har beviljats. Utbetalningarna av ordinarie lån har minskat med 878 mnkr och 22 400 låntagare i jämförelse med 2021. Utbetalningar av merkostnadslån har ökat med 66 mnkr på grund av fler utlandsstuderande efter covid-19-pandemin. Utbetalningar av tilläggs lån ökade med 32 mnkr.

Nyutlåning av lånetypen hemutrustningslån har minskat med 30 mnkr på grund av att utbetalningarna av lånetypen upphörde 1 januari 2022.

Nyutlåning av lånetypen körkortslån har minskat med 10 mnkr i jämförelse med 2021, på grund av att 1 400 färre personer har fått lån utbetalade. Från och med december 2021 erbjuds en ny målgrupp lånet, personer med fullföljd gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Denna målgrupp står för 5 mnkr av nyutlåningen. Nyutlåningen för målgruppen arbetssökande i åldern 18–47 år, minskar med 15 mnkr.

Räntefordringar

Räntefordringarna har minskat med 34 mnkr jämfört med 2021. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden.

Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har minskat med 38 mnkr till följd av att räntesatsen sänktes till 0,0 procent. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare är 66 000 fler än under 2021.

Räntefordringarna för lånetypen studielån har minskat med 4 mnkr. Minskningen förklaras av att räntesatsen för lånet

sänktes från 0,05 procent 2021 till 0,00 procent 2022. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare har blivit 26 000 färre.

För lånetypen studiemedel har räntefordringarna ökat med 7 mnkr på grund av att uppräkningsstalet för lånetypen studiemedel har höjts från 3,27 procent till 5,70 procent mellan 2021 och 2022.

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Amorteringarna har ökat med 446 mnkr jämfört med 2021. För lånetypen annuitetslån ökar amorteringarna eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir fler. Däremot minskar amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån då antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper.

Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån minskar eftersom antalet låntagare minskar.

Amorteringarna för lånetypen körkortslån har ökat vilket beror på att fler låntagare har blivit återbetalningsskyldiga under 2022.

Avlyft mellan lånetyper

Avlyft mellan lånetyper avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och lån med pågående skuldsanering. Avlyften har minskat med 146 mnkr jämfört med 2021. Förklaringen är att det återkrävda beloppet har minskat med 144 mnkr jämfört med föregående år på grund av att fribeloppet slopades för år 2020 med anledning av covid-19-pandemin. Antal återkravsbeslut har minskat med 14 300.

Skuldreduceringar på grund av sjukdom

Minskningen med 64 mnkr beror främst på att CSN gjorde en retroaktiv avskrivning 2021 på grund av för låga avskrivningsbelopp under perioden 2016–2020.

Löptider lån¹

	Studiemedel	Studielån ¹	Annuitetslån	Hemutrustningslån	Körkortslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			44 085 780	33 935	34 064
Högst 1 år	160 181	778 775	1 474 269	11 875	139
Mer än 1 år men högst 5 år	266 399	4 718 741	5 888 366	288 164	112 035
Mer än 5 år men högst 10 år	191 520	7 730 135	22 883 953	234 844	
Mer än 10 år	5 049	9 805 190	162 310 528	295 617	
Totalt	623 148	23 032 842	236 642 896	864 434	146 237

¹ 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)

	2022-12-31	2021-12-31
Fordringar hos andra myndigheter	37 211	22 216
Övriga kortfristiga fordringar	1 307 297	1 331 483
Posten består av:		
Avgifter inkl. reserveringar	816 489	792 962
Återkravsfordringar inkl. reserveringar	489 914	537 619
Skadeståndsfordringar inkl. reserveringar	116	104
Övriga kortfristiga fordringar	779	797

Fordringar hos andra myndigheter har ökat med 15 mnkr 2022. Förändringen beror till största delen på att räntefakturan från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 har bokförts som en fordran hos andra myndigheter. Räntan på studielån i Riksgälden har under 2022 varit negativ, -0,03 procent, vilket har inneburit en ränteintäkt för upplånat kapital och kapitaliserade räntor hos Riksgälden.

Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav¹

	2022-12-31			2021-12-31			2021/2022
	Avgifter	Återkrav	Totalt	Avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
Ingående balans	1 972 595	1 173 078	3 145 673	1 918 772	1 129 579	3 048 351	97 323
Tillkommer							
Debiterade avgifter	751 976	0	751 976	729 208	0	729 208	22 768
Återkravsfordringar	0	305 423	305 423	0	618 045	618 045	-312 621
Räntefordringar	354	-14 063	-13 709	239	-13 834	-13 596	-113
Konverteringar	-3 282	0	-3 282	-1 992	0	-1 992	-1 290
Delsumma	749 048	291 360	1 040 408	727 455	604 210	1 331 665	-291 257
Avgår							
Inbetalda avgifter	-596 763	0	-596 763	-571 720	0	-571 720	-25 043
Amorteringar återkrav	0	-334 118	-334 118	0	-533 849	-533 849	199 731
Avskrivningar	-62 007	-7 662	-69 669	-46 551	-8 417	-54 968	-14 701
Avlyft mellan lånetyper	-49 013	-14 151	-63 164	-55 360	-18 445	-73 805	10 641
Avräkningskonton	2	0	2	88	34	122	-120
Delsumma	-707 781	-355 931	-1 063 712	-673 543	-560 677	-1 234 220	170 508
Summa övriga fordringar	2 013 862	1 108 507	3 122 369	1 972 683	1 173 112	3 145 795	-23 426
Ingående balans reserveringar för förluster	-1 179 722	-635 493	-1 815 214	-1 141 709	-658 065	-1 799 774	-15 440
Årets reserveringar för förluster	-17 651	16 899	-752	-38 013	22 573	-15 440	14 688
Summa reserveringar för förluster^{2,3}	-1 197 373	-618 594	-1 815 967	-1 179 722	-635 493	-1 815 214	-752
Summa inkl. reserveringar för förluster	816 489	489 914	1 306 403	792 962	537 619	1 330 581	-24 178

¹ För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav av studiestöd.

² För mer information om reserveringar för förluster av avgifter, se not 5.

³ För mer information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Not 16, forts. (tkr)

Debiterade avgifter

Debiterade avgifter består till största delen av expediti- och påminnelseavgifter. De debiterade avgifterna ökade med 23 mnkr innevarande år jämfört med 2021. Förändringen beror på fler debiterade påminnelseavgifter.

Återkravsfordringar

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. I samband med att CSN fattar ett beslut om återkrav på ett utbetalt bidrag bokförs en återkravsintäkt. Nyttillkomna återkravsfordringar är 313 mnkr lägre jämfört med 2021. Förändringen beror på färre återkravsbeslut gällande efterkontrollerad inkomst till följd av slopat fribelopp under 2020 på grund av covid-19-pandemin. CSN:s kontroll av lämnade inkomstuppgifter mot Skatteverkets beslut om slutlig skatt görs två år i efterhand.

Inbetalda avgifter

De inbetalda avgifterna har ökat med 25 mnkr under 2022 jämfört med 2021. Förändringen beror på den ökade debiteringen av påminnelseavgifter.

Amorteringar återkrav

Under 2022 har amorteringarna på återkrav minskat med 200 mnkr jämfört med 2021. Minskningen beror på färre återkravsbeslut.

Skadeståndsfordringar

CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalnings-skyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.

Övriga kortfristiga fordringar

Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogden avseende indrivning från låntagare.

Not 17 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Periodavgränsningsposter, tillgångar	62 222	74 203
Posten består av:		
Förutbetalda hyror	11 586	10 123
Övriga förutbetalda kostnader	50 517	63 550
Upplupna bidragsintäkter	119	495
Övriga upplupna intäkter	0	35

Periodavgränsningsposter består till största delen av leverantörsfakturer som CSN har fått under 2022 men som avser 2023. Den största posten är licenser/programvaror på 47 mnkr.

Not 18 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Avräkning med statsverket	-410 150	-349 701
Uppbörd		
Ingående balans	-792 962	-777 061
Redovisat mot inkomsttitel	-1 227 893	-1 306 832
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 204 365	1 290 931
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-816 490	-792 962
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	115 653	115 750
Redovisat mot anslag	24 397 130	25 700 386
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-24 408 055	-25 700 483
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	104 729	115 653
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-36 853	-1 814
Redovisat mot anslag	1 062 410	912 537
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 090 481	-947 576
Återbetalning av anslagsmedel	8 426	0
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-56 498	-36 853
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	3 943	4 214
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-636	-271
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	3 307	3 943
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	360 518	350 227
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	39 274 305	39 893 636
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-62 483 711	-64 292 897
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	23 203 690	24 409 552
Övriga fordringar på statens centralkonto	354 802	360 518

Not 19 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Behållning räntekonto i Riksgälden	138 207	141 707

CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2022).

Not 20 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	10 736 034	9 511 689
Ingående balans	9 511 689	8 231 793
Tillförda medel	1 921 570	1 848 983
Uttagna medel	-697 225	-569 087
Utgående balans	10 736 034	9 511 689

Övriga tillgodohavanden i Riksgälden består av kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån och annuitetslån.

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 73 mnkr jämfört med 2021, vilket beror på höjd ränta på kreditreserven. Den årliga avsättningen för förväntade förluster, som utgör en del av de tillförda medlen, motsvarar 5,2 procent av utlånade medel. För 2022 utgjorde detta belopp 1 282 mnkr.

Uttagna medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Uttagna medel har ökat med 128 mnkr jämfört med 2021. Ökningen förklaras av högre avskrivningar på grund av behörighetsgivande studier för annuitetslån. CSN flyttade fram prövningen av avskrivning på grund av behörighetsgivande studier för låntagare med annuitetslån från 2021 till 2022.

Kreditreserven ska levereras in till inkomsttitel på statens budget. För mer information se övriga upplysningar i avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 21 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Myndighetskapital	-12 524 110	-12 899 524

Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studiemedel	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2021	294 463	290 671	126 297	455	-13 699 152	87 742	-12 899 524
Ingående balans 2022	294 463	290 671	126 297	455	-13 699 152	87 742	-12 899 524
Föregående års kapitalförändring	17 583	27 512	-29 753	0	72 400	-87 742	0
Årets amorteringar	-102 716	-119 229	-21 461	0	-168 164	0	-411 570
Årets utbetalningar	0	3 355	34 210	0	0	0	37 565
Avsättning för kreditförluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	0	1 829 395	0	1 829 395
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	-1 079 976	-1 079 976
Summa årets förändring	-85 133	-88 362	-17 004	0	1 733 631	-1 167 718	375 414
Utgående balans 2022	209 330	202 309	109 293	455	-11 965 521	-1 079 976	-12 524 110

Not 22 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Avsättningar	6 075	5 163
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	1 788	1 811
Utbetalda pensioner	-905	-1 002
Nya avsättningar	963	1 097
Förändring av avsättningar	-504	-118
Utgående balans	1 341	1 788
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	1 341	1 788
Övriga avsättningar		
Avsättningar lön och engångspremier		
Ingående balans	0	11
Utbetalt avseende avveckling	-565	-95
Nya avsättningar	1 196	85
Utgående balans	631	0
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	3 375	2 773
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-793	-775
Nya avsättningar	1 521	1 376
Utgående balans	4 102	3 375
Summa övriga avsättningar	4 734	3 375

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser har minskat med 0,4 mnkr 2022. Minskningen beror på att nya avsättningar var lägre än summan av utbetalda pensioner och förändringar av avsättningar. Under året beviljades fyra nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har avslutat sin anställning.

Övriga avsättningar har ökat med 1,4 mnkr 2022. Både övriga avsättningar och avsättningar till Trygghetsstiftelsen ökar. Under 2022 har övriga avsättningar nyttjats till omställning och kompetensväxling i form av lön för karriärsomställning och delpensioner.

Under 2022 betalade CSN ut 2,3 mnkr för delpensioner och övriga avsättningar. För 2023 beräknar CSN att utbetalningarna kommer att minska till 1,9 mnkr, av dessa är 0,7 mnkr utbetalningar för pågående delpensioner och 0,6 mnkr beslutad löneavsättning.

Not 23 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Lån i Riksgälden	316 336	272 982
Anläggningstillgångar		
Ingående balans	272 982	228 015
Nya lån	87 499	81 486
Amorteringar	-44 145	-36 518
Utgående balans	316 336	272 982
Övriga krediter i Riksgälden	261 813 834	251 350 121
Studielån		
Ingående balans	250 788 657	239 018 603
Nya lån	24 654 924	25 516 507
Amorteringar	-13 997 537	-13 435 427
Överfört till lån för återkrav	-160 572	-311 026
Utgående balans	261 285 473	250 788 657
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	536 479	496 882
Nya återkrav	160 572	311 026
Amorteringar	-181 768	-271 429
Utgående balans	515 283	536 479
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	24 984	47 946
Tillförda medel	-65 542	-310 927
Uttagna medel	53 635	287 965
Utgående balans	13 078	24 984

Låneram för verksamhetsinvesteringar är 430 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2022).

CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod med bland annat systemutveckling för det nya omställningsstudiestödet och bättre studiestöd högre upp i åldrarna. Lån för anläggningstillgångar i Riksgälden har ökat med 43 mnkr. Nya lån har ökat med 6 mnkr. Amorteringar har ökat med 8 mnkr.

Låneram för övriga krediter är 264,5 mdkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2022).

Tillförda medel för servicekonto för räntor på studielån består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2022 var tillförda medel 245 mnkr lägre än under 2021. Det beror på att inbetalda löpande räntor och kapitaliserade räntor har minskat som en följd av att räntan för studielån har sänkts från 0,05 procent 2021 till 0,00 procent 2022. Även räntesubventionen från anslag har minskat till följd av att räntan för studielån i Riksgälden har sänkts från 0,08 procent 2021 till -0,03 procent 2022.

Uttagna medel består till största delen av betald räntefaktura till Riksgälden avseende studielån för kvartal 4 2021. På grund av sänkningen av räntan till -0,03 procent 2022 har de uttagna medlen minskat med 234 mnkr.

Not 24 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	22 994	68 932
Leverantörsskulder	59 241	109 557
Övriga kortfristiga skulder	13 507	12 695

Kortfristiga skulder till andra myndigheter består till största delen av arbetsgivaravgifter på 14 mnkr. Minskningen med 46 mnkr jämfört med 2021 beror till största delen på att räntefakturan från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 i stället har bokförts som en fordran hos andra myndigheter. Räntan på studielån i Riksgälden har under 2022 varit negativ, -0,03 procent, vilket har inneburit en ränteintäkt för upplånat kapital och kapitaliserade räntor hos Riksgälden.

Leverantörsskulder har minskat med 50 mnkr 2022. Förändringen mellan åren avser främst de ökade inköpen av licenser/programvaror som gjordes under 2021.

Övriga kortfristiga skulder består till största delen av personalens källskatt på 13 mnkr.

Not 25 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Periodavgränsningsposter, skulder	65 510	59 885
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	58 034	55 869
Upplupna övriga kostnader	7 477	4 016

Periodavgränsningsposterna består av semesterlöneskuld och andra upplupna fakturor. Skulden har ökat med 6 mnkr 2022. Semesterlöneskulden ökar med 2 mnkr till följd av att CSN har ökat antalet anställda. Upplupna övriga kostnader ökar med 3 mnkr på grund av att fler fakturor med höga belopp bokfördes som upplupen kostnad 2022 jämfört med 2021.

Not 26

Anslagskredit

15 01 004 anslagspost 1 Statens utgifter för studiemedelsräntor.

Utnyttjad kredit på 1,9 mnkr är lika med medgiven anslagskredit.

Not 27

Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,6 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28

Medgivet överskridande och beslutad indragning av anslagsbelopp

15 01 004 anslagspost 1 Statens utgifter för studiemedelsräntor.

CSN får enligt regeringsbeslut disponera 5 mnkr i form av medgivet överskridande. Av detta har 4,9 mnkr nyttjats.

15 01 003 anslagspost 2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m 2014.

Enligt regeringsbeslut har indrag av anslagsbelopp gjorts med 5 mnkr.

Not 29

Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen

15 01 001 anslagspost 1 Studiehjälp m.m.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 110 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 3 procent. Det beror på att färre elever är berättigade till studiehjälp samt en minskning av elever med extra tillägg.

15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 1 079 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 9 procent. Minskad arbetslöshet och återinförd inkomstprövning har medfört en minskning av antalet studerande med generellt bidrag.

15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutförklarad från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 521 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 25 procent. Det beror på minskad arbetslöshet under 2022. Tilldelat belopp har varit högre än CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:3 Studiebidrag, repetition eller komplettering.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 23 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 11 procent. Det beror främst på svårigheten att prognostisera för de elever som har förtur.

15 01 002 anslagspost 2:5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20–24 år.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 220 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 44 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser. Antalet elever som erhåller stödet minskar.

15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 58 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 45 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser. Den förväntade ökningen av personer på kompletterande pedagogisk utbildning har uteblivit.

15 01 002 anslagspost 4 Tilläggsbidrag.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 111 mnkr vilket motsvarar en avvikelse på 15 procent. Det beror på minskad arbetslöshet och återinförd inkomstprövning som medförde en minskning av antalet studiemedelstagare under 2022. Till följd av detta minskade även antalet personer som fick tilläggsbidrag utbetalt.

15 01 003 anslagspost 2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 156 mnkr vilket motsvarar en avvikelse på 11 procent. Det beror dels på att avsättningsprocenten för förväntade förluster minskat under 2022 och dels på minskad utbetalning av lån som en följd av minskad arbetslöshet och återinförd inkomstprövning.

15 01 003 anslagspost 3 Konstaterade förluster för återkrav.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 5 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 33 procent. Det beror på att återkravsavskrivningar avseende lånetypen studielån, som görs i samband med dödsfall och skuldsanering, har blivit lägre än beräknat.

15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 12 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 24 procent. Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år. Antalet elever med detta bidrag har minskat.

15 01 007 anslagspost 1 Studiestartsstöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 85 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 21 procent. Det beror på att kommuner som har outnyttjade medel inte har använt sig av möjligheten att lämna tillbaka medel för att omfördelas till andra kommuner.

22 01 019 Lån till körkort.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 117 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 77 procent. Det beror på att färre personer än beräknat har ansökt om körkortslån. Från anslagspost 2, lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år, har betydligt färre personer än beräknat ansökt om lån till körkort.

Not 30 (tkr)

	2022–12–31	2021–12–31
Inbetalningar redovisade mot inkomstitlar	1 227 893	1 306 832
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	816 291	727 064
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	411 602	579 768

Inleverans av årets avgifter och löpande räntor har ökat med 89 mnkr.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Minskningen med 168 mnkr jämfört med 2021 beror på att amorteringarna för

återkrav har minskat på grund av att fribeloppet slopades under 2020 med anledning av covid-19-pandemin. Även amorteringarna för hemutrustningslån minskar eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp. Amorteringarna för lånetypen studiemedel har även dessa minskat när allt fler lån blir slutreglerade.

Not 31

Skillnader mellan tilldelat bemyndigande och utestående åtaganden

Körkortslån är ett lån för körkortsutbildning behörighet B, som avser personbil och lätt lastbil. Lånet riktar sig till arbetssökande i åldern 18–47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år.

Tilldelat bemyndigande för anslagspost 1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18–47 år är 90 mnkr och utestående åtaganden är 31 mnkr.

Tilldelat bemyndigande för anslagspost 2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år är 210 mnkr. Utestående åtaganden är 6 mnkr.

Färre personer än beräknat har beviljats körkortslån.

Not 32 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Kostnader enligt resultaträkningen	-1 066 150	-915 001
Justeringar		
Realisationsförlust	53	0
Avskrivningar och nedskrivningar	45 471	36 478
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 020 626	-878 523

Not 33 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	1 061 774	912 266
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	1 061 774	912 266

Not 34 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	856	865
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	856	865

Not 35 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	2 504	1 870
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	2 504	1 870

Not 36 (tkr)

	2022-12-31	2021-12-31
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	1 015	0
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	1 015	0

Tilläggsupplysningar

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

		2022		2021	
Namn	Övriga uppdrag	Arvode/Lön	Förmån	Arvode/Lön	Förmån
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), styrelseledamot Rådet för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen, ledamot	1 534,0	21,3	1 510,9	5,6
Anna-Carin Bylund	Inga övriga uppdrag	5,7		7,2	
Monica Grahn	Inga övriga uppdrag	5,7		5,3	
Marie-Louise Hänel Sandström	Liseberg AB, suppleant Alfons Åbergs stiftelse, ledamot Läkemedelsskadenämnden, ersättare Riksdagens jubileumsfond, ledamot	7,6		7,2	
Jonas Jonsson	Inga övriga uppdrag	3,8		0,0	
Anna Ruus	Göteborgs universitet, ledamot	3,8		7,2	
Natalia Rylander	Inga övriga uppdrag	1,9		7,2	
Pia Nilsson	Inga övriga uppdrag	5,7		7,2	
Per Ragnarsson	Inga övriga uppdrag	7,6		7,2	
Anders Stridh	Inga övriga uppdrag	5,7		7,2	
Kalle Pettersson	Sundsblick Organisationsutveckling AB, ordförande	3,8		7,2	
Johnny Nilsson	Inga övriga uppdrag	3,8		5,7	
Ingela Borenholts	Inga övriga uppdrag	3,8		0,0	
Jack Vahnberg	Inga övriga uppdrag	3,8		0,0	
Bengt Jönsson ¹	Uppgift saknas	0,0		1,5	
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		1 596,7	21,3	1 581,0	5,6

¹ Bengt Jönsson har inte varit ledamot i CSN:s insynsråd under 2022.

Övrig återrapportering

Jämställdhetsintegrering

Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval, personlig utveckling samt betalt arbete, vilket ska ge förutsättningar för ekonomisk självständighet livet ut. CSN arbetar kontinuerligt med att integrera ett jämställdhetsperspektiv i vår verksamhet för att på så sätt bidra till att skapa lika förutsättningar för alla och öka jämställdheten i samhället.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska myndigheten fortsätta att utveckla arbetet med att bidra till målen för jämställdhetspolitiken (skr. 2016/17:10) genom att arbeta vidare med den av myndigheten inrapporterade inriktningen för perioden 2022–2025 (U2021/03539).

Utveckling av myndighetens arbete med jämställdhetsintegrering

CSN deltar i utvecklingsprogrammet Jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM) på uppdrag av regeringen. Genom vårt arbete ska vi bidra till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. Utifrån CSN:s verksamhet bidrar vi direkt till delmålen om ekonomisk jämställdhet och jämställd utbildning.

Under 2021 tog CSN fram och återrapporterade en inriktning för arbetet med jämställdhetsintegrering för åren 2022–2025.¹⁰ I enlighet med regleringsbrevet för 2022 har vi fortsatt att utveckla vårt arbete utifrån den inrapporterade inriktningen. I denna del av årsredovisningen redogörs för en del av de utvecklingsaktiviteter vi har genomfört under året. När det gäller redovisningen av våra resultat utifrån ett jämställdhetsperspektiv är denna integrerad i resultatredovisningen för respektive verksamhetsområde.

Fortsatt arbete utifrån CSN:s inriktning för jämställdhetsintegrering 2022–2025

CSN:s inriktning för arbetet med jämställdhetsintegrering 2022–2025 tar sin utgångspunkt i CSN:s uppdrag och målen för jämställdhetspolitiken. Att säkerställa att CSN har en likvärdig ärendehantering och kundservice är en fortsatt viktig prioritering för myndighetens arbete. För att tydliggöra kopplingen till jämställdhetsproblem i samhället i stort vill CSN under de kommande åren även prioritera en utveckling av vårt arbete i syfte att motverka ojämställdhet i utfallet av vår verksamhet.

För att CSN ska kunna bidra ytterligare till att nå de jämställdhetspolitiska målen finns utrymme för utveckling. Myndighetens inriktning lyfter därför fram ett antal utvecklingsområden som vi avser att arbeta vidare med under perioden 2022–2025, till exempel att fördjupa vår analys av ojämställdhetsproblem och hur vi kan påverka dessa.

Dessa utvecklingsområden har varit utgångspunkten för myndighetens arbete med jämställdhetsintegrering under 2022. Samtliga avdelningar på myndigheten tog under inledningen av 2022 fram aktiviteter som de har arbetat med under resterande del av året. Inriktningen som sådan har varit utgångspunkten, men aktiviteterna har formulerats utifrån avdelningarnas

¹⁰ Jämställdhetsintegrering. Inriktning för fortsatt arbete 2022–2025 (dnr. ADM/2021:306)



egna ansvarsområden. Nedan redogörs för exempel på aktiviteter som pågått under året.

Stort fokus på förutsättningsskapande aktiviteter

Flera av myndighetens avdelningar har arbetat med aktiviteter som syftar till att skapa förutsättningar för ett fortsatt arbete med jämställdhetsintegrering. Ett exempel är genomförande av dialoger kring vad jämställdhetsintegrering är och vad det innebär utifrån myndighetens uppdrag. Ett annat exempel är aktiviteter för att etablera en organisation för jämställdhetsarbetet på avdelningsnivå.

Ytterligare exempel på förutsättningsskapande aktiviteter är att ett jämställdhetsperspektiv ska inkluderas i andra utvecklingsaktiviteter. Ett exempel på ett sådant sammanhang är pågående vidareutveckling av metoder för analys av kundbehov.

Aktiviteter för att förtydliga jämställdhetsperspektivet i det löpande arbetet

Många av de aktiviteter som tagits fram inriktar sig på att på olika sätt förtydliga jämställdhetsperspektivet i det löpande arbetet. Det handlar både om att identifiera på vilket sätt jämställdhetsperspektivet är relevant i befintliga processer, men även om åtgärder för att säkerställa att ett sådant perspektiv beaktas.

Ett exempel här är att identifiera hur jämställdhetsperspektivet kan beaktas i arbetet med rättsligt stöd och styrning. De genomförda aktiviteterna har, förutom att sätta ljus på frågan, även lett till förtydliganden av arbetssätt inom området.

Samverkan med andra myndigheter

Under 2022 har CSN fortsatt att delta i samverkan med myndigheter inom jämställdhetsområdet. Vi har till exempel löpande deltagit i Jämställdhetsmyndighetens nätverksträffar för myndigheterna inom JiM-programmet under året.

Representanter för CSN har även deltagit i annan form av samverkan inom jämställdhetsområdet. Myndigheten har till exempel bidragit inom pågående regeringsuppdrag där andra myndigheter har varit ansvariga.

Agenda 2030

Agenda 2030 är en global handlingsplan för omställning till hållbar utveckling. CSN skapar samhällsnytta genom vårt huvuduppdrag att göra studier möjligt och genom att arbeta med miljömässig, ekonomisk och socialt hållbar utveckling. Genom att göra det bidrar vi till Sveriges och världens länders strävan att uppnå målen i Agenda 2030.

CSN och hållbar utveckling

Hösten 2020 antog riksdagen mål för Sveriges genomförande av Agenda 2030. Det svenska målet lyder:

Sverige ska genomföra Agenda 2030 för en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling genom en samstämmig politik nationellt och internationellt. Genomförandet ska präglas av agendans princip att ingen ska lämnas utanför.

På CSN är arbetet med agendan en integrerad del i ordinarie arbete. Under 2022 har CSN fokuserat på att tydliggöra och lyfta fram hur myndigheten bidrar till målen i Agenda 2030. Syftet har varit att skapa medvetenhet och stolthet bland medarbetarna. Vi har även lyft fram myndighetens bidrag på webbplatsen som en del i att vara en attraktiv arbetsplats. Där har vi valt att lyfta fram tre av våra bidrag: god utbildning för alla, jämställdhet och systematiskt miljöarbete.

God utbildning för alla

CSN bidrar allra tydligast till mål 4 – God utbildning för alla. Mål 4 handlar om att säkerställa inkluderande och likvärdig utbildning av god kvalitet och främja livslångt lärande för alla.

Studiestödet ska verka utjämnande och rekryterande samt skapa förutsättningar för alla att ta del av en god utbildning. Genom att göra studier möjligt bidrar CSN till det livslånga lärandet, en god samhällsekonomi och skapandet av Sverige som en kunskapsnation.

Som en del i detta gör vi bland annat kampanjer för att nå grupper där tröskeln till studier är högre. Ett exempel är kampanjen "Gå din egen väg". Kampanjen riktar sig till ungdomar på den senare delen av högstadiet och gymnasiet, i synnerhet de som kommer från studieovana hem. Syftet är att informera om studiestödet och inspirera fler att våga studera vidare efter gymnasiet. Vi sprider även kunskap om trygghetsreglerna som finns och gör insatser för att öka medvetenheten om vilka konsekvenser olika val kan få.

Vi samverkar med andra aktörer för att skapa så goda förutsättningar som möjligt för alla att studera. Ett exempel är "Allas våra pengar", ett undervisningsmaterial om det svenska välfärdssystemet med utgångspunkt i studiebidraget. Ytterligare ett exempel är undervisningsmaterialet "Upptäck välfärden" som är ett samarbete mellan CSN, Kronofogden och Skatteverket. Det syftar till att ge eleverna bättre kunskap om välfärdssystemet och bidrar till att eleverna

utvecklar kunskap om samhällets organisation och funktion. Läs mer om "Upptäck välfärden" i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. CSN tillgängliggör undervisningsmaterialet via vår hemsida csn.se.





Genom vårt arbete med utbildning för alla bidrar vi även till flera mål eftersom utbildning kan bidra till ingen fattigdom (mål 1), god hälsa (mål 3), minskad ojämlikhet (mål 10) och fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).

Vi arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering inklusive hbtqi-frågor för att säkra att vi skapar goda förutsättningar för alla, oberoende av kön. Även här ser vi ett stort värde i att samverka med andra för att gemensamt bidra till att kvinnor och män har lika tillgång till utbildning och möjlighet till livslångt lärande

(mål 5 – Jämställdhet). Vi samverkar också externt för att ge personer med funktionsnedsättning likvärdig tillgång till utbildning (mål 10 – Minskad ojämlikhet). Vi arbetar även löpande med att säkerställa att barn inkluderas som individer med egna rättigheter i enlighet med Barnkonventionen.

CSN bedriver ett systematiskt miljöarbete för att minska den påverkan vår egen verksamhet har på miljön. Med det arbetet bidrar vi främst till hållbar konsumtion och produktion (mål 12) och att bekämpa klimatförändringarna (mål 13).

Digitalisering i samverkan

För oss på CSN är samverkan inom digitaliseringsområdet central för att vi ska klara vårt uppdrag. Genom att nyttja digitaliseringens möjligheter i samverkan med kunder och partner gör vi studier möjligt och bidrar till det livslånga lärandet. Samtidigt vill vi medverka till ett långsiktigt och hållbart utvecklingsarbete inom den offentliga sektorn i stort.

Vår samverkan

CSN:s verksamhet förutsätter digital samverkan. För att klara av att hantera det stora antalet kunder bygger verksamheten på att kunderna i stor utsträckning kan hantera sina ärenden via effektiva e-tjänster med omfattande informationsutbyten med andra myndigheter och partner. Även de reformer CSN är med och genomför och andra utvecklingsuppdrag förutsätter digital samverkan. Parallellt följer vi och anpassar oss till delar av den digitala infrastruktur som är under uppbyggnad i Sverige och EU. Under 2022 har vi fortsatt involvera kunder och partner i vårt utvecklingsarbete. Våra arkitekturprinciper som lyfter fram vikten av samverkan, gemensamma standarder och etablerade lösningsmönster ger oss en bra grund för att utveckla hållbara och säkra lösningar i samverkan med andra.

Digitaliseringen innebär samtidigt utmaningar och för att lyckas måste vissa förutsättningar finnas på plats. Vi behöver ingå i större digitala ekosystem, erbjuda nya tjänster till kunderna, anpassa oss till nya standarder och förstå värdet av data. Digitaliseringen ställer även krav på möjliggörande lagstiftning och säkra informationsutbyten. CSN har svårt att parallellt med ett högt reformtryck och ändrade författningar hålla tempo i anpassningar till och uppbyggnaden av den gemensamma infrastrukturen. Det finns också utmaningar avseende kompetensförsörjning inom området. Läs mer i avsnittet Kompetensförsörjning och personalstatistik.

Utvecklingsinsatser i samverkan med andra

Omställningsstudiestödet

Under 2022 har CSN sjösatt den första delen av det nya omställningsstudiestödet. Det nya studiestödet gör det enklare för personer med arbetslivserfarenhet att vidareutbilda sig eller läsa en ny utbildning för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden. Omställningsstudiestödet beviljas och administreras av CSN. Stödet innebär att CSN byggt upp samverkan med flera nya samverkanspartners. Både gränssnitten för kunderna och de interna handläggningssystemen innebär omfattande integrationer och digitala informationsutbyten med myndigheter och andra partner.

Den digitala ansökan öppnades den 1 oktober 2022 för studier från och med 1 januari 2023. I första etappen har det ingått att etablera informationsutbyten med omställningsorganisationer, Försäkringskassan, Skatteverket och arbetslöshetskassor. Samarbetet har haft ett tydligt fokus på att hitta lösningar som blir bra för kunden. Ytterligare systemstöd kommer succesivt att finnas på plats och bedömningen är att det ska vara fullt utbyggt 2026. Läs mer i avsnittet Omställningsstudiestöd.

Your Europe - en gemensam digital ingång till Europa

CSN har under året arbetat vidare med den EU-gemensamma digitala ingången Your Europe.

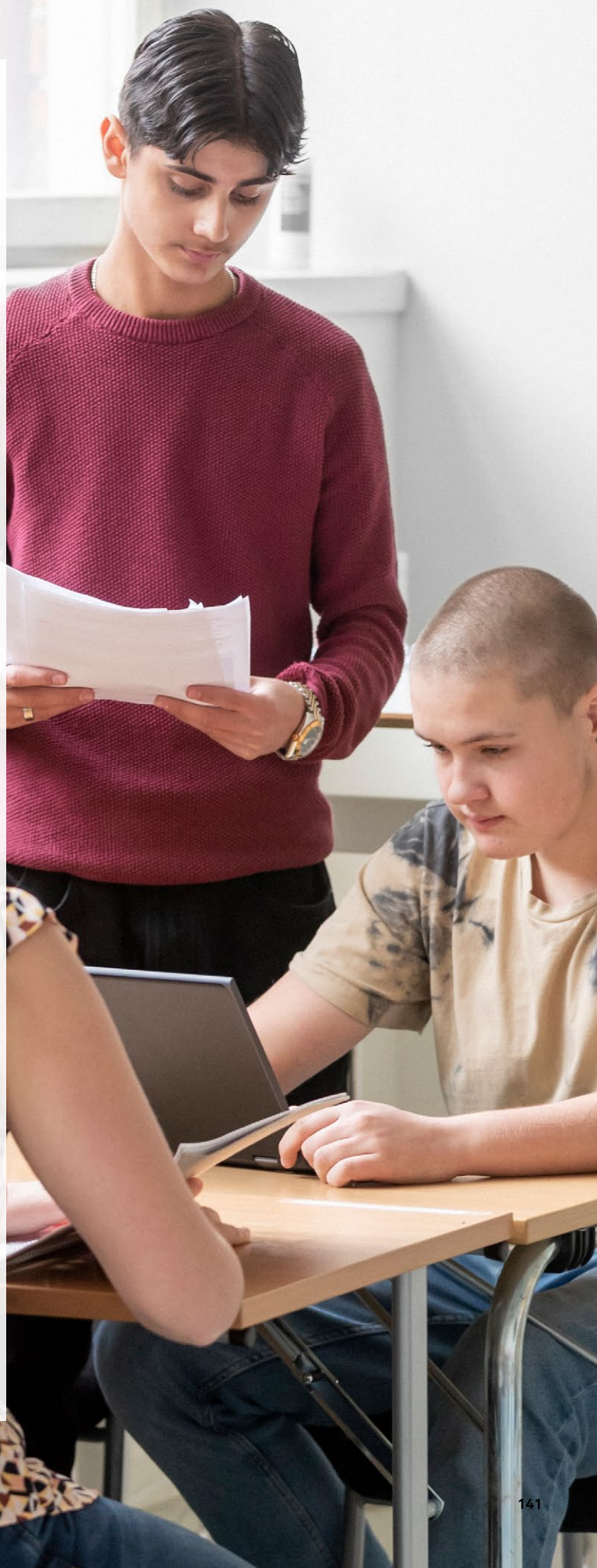
Bakgrunden till portalen är EU-parlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 om en gemensam digital ingång till Europa för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster, Single Digital Gateway (SDG). Enligt förordningen ska digitala tjänster erbjudas EU-medborgare på samma sätt som för medborgare i det egna landet. Senast december 2023 ska samtliga e-tjänster inom livshändelsen Studera finnas på engelska och EU-medborgare ska bara behöva lämna en uppgift en gång (Once Only Principle, OOP) till myndigheter när man ansöker om studiefinansiering för högre utbildning.

CSN har sedan 2020 information riktad till EU-medborgare om det svenska studiemedlet på webbplatsen Your Europe. Under 2022 har vi kompletterat med information om studiehjälp för gymnasiestudier och förberett det kommande arbetet med att översätta e-tjänster till engelska. Vi har också fortsatt arbeta med rättsliga utmaningar, arkitekturfrågor och vilka uppgifter som CSN ska utbyta med andra medlemsstater. För att bli en del av den digitala infrastrukturen inom SDG krävs ett omfattande arbete med att anpassa eller ersätta de lösningar CSN har idag. SDG i sin helhet ska vara genomfört i december 2023 vilket är en utmaning utifrån tidsaspekten i kombination med att det krävs författningsändringar samt gemensamma tekniska lösningar både på EU- och nationell nivå.

Ny utbetalningsmyndighet

Under året har CSN medverkat i uppdraget med att inrätta Utbetalningsmyndigheten. Den nya myndigheten ska bland annat förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Myndigheten ska också ansvara för att genomföra utbetalningar av förmåner och stöd från de anslutna statliga välfärdssystemen genom ett system med transaktionskonto. Genom att samordna information om och kontroll av olika utbetalningar vill man upptäcka både avsiktliga och oavsiktliga felaktigheter i högre grad samt möjliggöra systemövergripande riskanalyser.

I uppdraget deltar förutom CSN även Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Sveriges a-kassor och Riksgälden. En viktig framgångsfaktor är att tillsammans skapa ändamålsenliga och myndighetsöverskridande digitala lösningar. Den nya myndigheten ska inleda verksamheten den 1 januari 2024.



eSamverkansprogrammet (eSam)

En viktig del i vår digitala samverkan är medverkan i eSamverkansprogrammet (eSam) där vi är en av 34 medlemmar som tillsammans arbetar för att förbättra förutsättningarna för samhällets digitalisering. eSams arbete syftar till att underlätta för medlemmarna att utveckla gemensamma digitala lösningar för privatpersoner och företag, samt lösningar för medlemmarnas egna digitala transformation och effektivisering. eSam arbetar behovsdrivet och aktiviteter som genomförs gemensamt är sprungna ur behov som lyfts av medlemmarna. Genom att delta i olika arbetsgrupper har CSN både kunnat bidra och dra nytta av den arbetsinsats som deltagandet har medfört. Två exempel beskrivs nedan.

Molntjänster

Digitaliseringen driver på behovet av molntjänster. Under året har vi deltagit i eSams arbete med att identifiera legala, lämpliga och effektiva molnlösningar. Arbetet sker i grupper med tvärfunktionella kompetenser och målsättningen är att ge ett övergripande stöd i bedömning av tjänster, stärka kompetensen samt bidra till en samlad leverantörsdialog inom utvalda områden. Ett framgångsrikt område är gemensamma digitala samarbetsplattformar, där CSN har nytta av det samlade resultatet i planeringen av våra egna framtida samverkanstjänster. Ett annat område är sociala medier där vi med anledning av den dataskyddsrättsliga problematik som råder står inför nya förutsättningar att kunna kommunicera med våra kunder. Kravbilden är komplex och flera perspektiv behöver beaktas, såsom kommunikativa, rättsliga, tillgänglighet, digital suveränitet, säkerhetsmässiga samt funktionella och tekniska krav.

Behov av modernare registerförfattning

Ett annat exempel är samverkan kring myndigheters registerförfattningar. För fortsatt digitalisering av den offentliga förvaltningen måste det bli enklare för myndigheter att utbyta den information som krävs för myndighetens uppdrag. Problemställningen har analyserats inom e-Sam och en arbetsgrupp har skrivit en promemoria med förslag på hur registerförfattningarna bör moderniseras för att stödja digitaliseringen med bibehålllet integritetsskydd. CSN har haft stor nytta av arbetet i vår egen utveckling och i dialogen med Utbildningsdepartementet gällande en reformerad studiestödsdatalog.

Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd

CSN deltar även i arbetet med att uppdatera och utveckla tjänsten Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd (SSBTEK). Tjänsten gör det möjligt för handläggare av ekonomiskt bistånd i en kommun att ta del av information från CSN, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Transportstyrelsen, Migrationsverket och Sveriges A-kassor. Informationsutbytet innebär att kommunens arbete med att handlägga ekonomiskt bistånd går enklare, snabbare och säkrare. Det har även inneburit ett enklare uppgiftslämnande för CSN. Under året har vi säkerställt att uppgifter om det nya omställningsstudiestödet ska ingå i den information vi lämnar. Det har också genomförts tester kring hur medborgaren direkt ska kunna få tillgång till den information som finns i tjänsten i samband med att personen ansöker om ekonomiskt bistånd.

Internship om öppen data

Det finns en stor outnyttjad potential i att dela öppna data, både för CSN och andra. I årets internship har vi i samarbete med Mittuniversitetet, DIGG och Sundsvalls kommun låtit två studenter utforska möjligheten att via api:er dela CSN:s information i våra samarbetspartners kanaler. Tanken är att den nya tekniken kan hjälpa oss i arbetet med att minska felaktiga utbetalningar samt att ge studenterna bättre förutsättningar att planera sin ekonomi. Resultatet visar hur vi bättre kan nå de kunder vi sällan når i våra egna kanaler. Exempelvis kan en student få information från CSN presenterad på Ladok då hen anmäler studieuppehåll eller på Mittuniversitetets samverkansyta som studenterna besöker flera gånger i veckan. Eller att information om skolk presenteras i olika verktyg som kommunerna använder. Detta genom snabba uppdateringar från CSN och med minimal påverkan hos våra partners. Vi ser nu över möjligheten att gå vidare med en pilot inom CSN:s arbete med felaktiga utbetalningar.

Kompetensförsörjning och personalstatistik

CSN ska vara en attraktiv arbetsplats där vi mår bra och där våra kompetenser tas tillvara och utvecklas. Med en god kompetensförsörjning kan CSN fullgöra myndighetens uppdrag på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service. Vårt arbete med strategisk kompetensförsörjning omfattar åtgärder för att attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla kompetens.

Samlad bedömning

CSN bedömer att vår kompetensförsörjning fungerar tillfredsställande. Vi bedriver ett systematiskt arbete med kompetensförsörjning, vi genomför hälsofrämjande insatser och vi utvecklar vårt ledarskap med utgångspunkt i tillitsbaserad styrning och ledning. CSN har fortsatta utmaningar i att rekrytera rätt kompetens, behålla kompetens och utveckla vår kompetens. Utmaningarna finns främst inom vår utvecklingsverksamhet vilket är bakgrunden till bedömningen att resultatet är tillfredsställande. Vi bedömer dock att en del av de satsningar som gjorts inom området kommer att ha effekt på längre sikt.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2022 ska vi redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten.

Vårt hälsofrämjande arbete för att minska sjukfrånvaron

CSN arbetar systematiskt på individ-, grupp- och organisationsnivå med arbetsmiljö och hälsofrämjande arbete för att minska sjukfrånvaron. Arbetet utgår från dialog och delaktighet där vi har olika metoder och verktyg till stöd för både chefer och medarbetare. Arbetssättet syftar till att skapa delaktighet och motivation med behovsanpassade aktiviteter.

På individnivå har chef och medarbetare återkommande medarbetarsamtal. Vi utövar dessutom ett nära ledarskap som skapar förutsättningar för löpande dialog mellan medarbetare och chef även mellan de mer strukturerade medarbetarsamtalen. I medarbetarsamtalen är viktiga ämnen hur man trivs på jobbet, hur man förhåller sig till krav och förväntningar och hur man upplever samarbetet med chefen.

På gruppnivå förs regelbundet dialog kring hur vi mår. Dialogen utgår från ett antal fasta frågor i verktyget CSN-pulsen kring, sömn, stress, arbetsbelastning och arbetsglädje. Vi för även återkommande dialog om vårt förhållningssätt CSN-huset och hur det hjälper oss i vardagen. Vi har en kortlek där man kan välja fråga medvetet eller låta slumpen avgöra. Frågorna handlar bland annat om hur vi visar tillit och tar ansvar, hur vi samarbetar med helhetssyn och hur vi reflekterar och förbättrar.

Gruppens betydelse för arbetsmiljö och arbetsglädje är tydlig och CSN har under året fortsatt arbetet med grupputvecklingsinsatser för att stärka samarbetet och effektiviteten.

Det hälsofrämjande arbetet på organisationsnivå har inneburit att vi tydliggjort ansvar och roller och därmed skapat bättre förutsättningar för chefer att ha ett nära ledarskap. Även medledarskapet har haft ett fortsatt fokus under 2022. Olika föreläsningar har hållits i ämnen som bland annat kommunikation och nära ledarskap, medledarskap och självledarskap för

att inspirera, reflektera och skapa nya insikter. Insatserna har skapat förutsättningar för medarbetare att ta ett eget ansvar för sin arbetsmiljö. Vi har beskrivit mer om detta under rubriken Tillit – en del av vårt förhållningssätt.

Utifrån verksamhetens behov av en mer hybrid arbetsmiljö har vi genomfört förändringar i våra lokaler som innebär ökade möjligheter till flexibilitet.

I det pågående CSN-övergripande arbetet med det vi kallar Den smarta arbetsplatsen har analys gjorts kring hur vår arbetsplats ska se ut för att möta verksamhetens behov nu och i framtiden. Arbetet med anpassade kontorsytor, arbets- och mötesformer och tekniska lösningar ska stötta oss i en hybrid arbetsmiljö och bidra till en god arbetsmiljö och ytterst ett bättre resultat i verksamheten. Under 2022 har anpassningar påbörjats utifrån de olika behov som finns på kontoren.

CSN har också genomfört ergonomiutbildningar i syfte att säkerställa medarbetarnas förutsättningar för en god fysisk arbetsmiljö oavsett om arbetet genomförs på distans eller på kontoret.

Som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet har vi under 2022 infört ett digitalt stödsystem som ska underlätta arbetet med tillbud och skaderegistreringar, skyddsronder, riskanalyser och arbetsmiljöanalyser inför förändringar. Det har skapat bättre förutsättningar att fånga och utvärdera åtgärder så att rätt aktiviteter görs för att främja hälsan på myndigheten. Skyddsorganisationen har också fått bättre förutsättningar att följa och medverka i arbetet. Vi bedömer att detta kommer ha effekt på hälsoläget på sikt.

Under början av året steg korttidsfrånvaron under en period för att sedan stabiliseras på en något högre nivå jämfört med 2021. Vi bedömer att den tillfälliga ökningen i början av året hade samband med nationella utbrott av covid-varianter. Korttidssjukfrånvaron har sedan följt samma trend som innan pandemin om än på en något lägre nivå. Att korttidsfrånvaron är lägre än innan pandemin kan till viss del förklaras med att medarbetare på ett annat sätt än tidigare vid lätta symtom kan fortsatt vara i tjänst genom hemarbete, när man tidigare stannat hemma och varit sjuk för att inte smitta andra.

Den genomsnittliga långtidssjukfrånvaron ligger på ungefär samma nivå som innan pandemin och något högre än föregående år. Flera fall av influensa och covid har passerat 14-dagars-gränsen och därmed

räknats som långvarig sjukfrånvaro. Den psykiska ohälsan har ökat i samhället vilket också speglas i CSN:s resultat där andelen sjukfrånvaro på grund av psykisk ohälsa stigit medan andelen sjukfrånvaro på grund av somatiska sjukdomar minskat.

Sammantaget bedömer vi att vårt hälsofrämjande arbete bidragit till att korttidsjukfrånvaron sänkts över tid. Det visar resultat från CSN-pulsen, de realtidsmätningar som CSN gör för att mäta hälsa och arbetsmiljö. Medarbetarnas egna skattning av hälsan ligger högre nu än innan pandemin. Även arbetsglädjen och arbetsklimatet har ökat de senaste åren.

Strategisk kompetensförsörjning

CSN har, liksom övriga samhället, en utmaning i att ha tillgång till den kompetens vi behöver. Att omvärlden förändras i en allt högre takt påverkar våra kompetensbehov och förändrar arbetssätt och utvecklingsbehov. Vi ser dessutom en ökad konkurrens om kompetensen med andra myndigheter och organisationer.

Under 2022 har vi därför haft stort fokus på kompetens och arbetat aktivt för att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens. Vi ser dock fortsatta utmaningar kring kompetensförsörjning, främst avseende senior IT-kompetens och erfarna verksamhetsutvecklare.

Vårt hälsofrämjande arbete är viktigt även ur en kompetensförsörjningsaspekt. Vi strävar efter att vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra, och både kan och vill göra ett gott jobb. Det ökar myndighetens attraktionskraft som arbetsgivare och ger en förbättrad arbetsmiljö där vi känner arbetsglädje.

Attrahera rätt kompetens till CSN

Under 2022 har CSN i bred samverkan inom myndigheten utvecklat våra metoder och provat nya arbetssätt för att attrahera och nå den kompetens vi behöver.

I syfte att inspirera, skapa nyfikenhet och stärka vårt arbetsgivarvarumärke har CSN:s hemsida utvecklats i struktur och innehåll. Vi lyfter till exempel fram bredden i vårt uppdrag, olika roller, interna utvecklingsvägar inom CSN och våra förmåner. Vi har också utvecklat kommunikationen kring lediga tjänster för att skapa nyfikenhet kring CSN och de jobb vi har att erbjuda. I samband med annonsering lyfter vi vårt tillitsbaserade förhållningssätt, möjligheterna att erbjuda distansarbete och vårt arbete för en god arbetsmiljö.

En av CSN:s utmaningar vad gäller kompetensförsörjning gäller IT-kompetens och då främst senior IT-kompetens. Även här har samarbetsformer utvecklats för att attrahera kompetens. Genom samverkan med Mittuniversitet har vi tagit emot studenter för examensarbete och internship. Vi har också medverkat i rekryteringsaktiviteten Mötesplats Campus för ökad synlighet gentemot studenter vid Mittuniversitet. CSN har tagit emot praktikanter från Tekniskprången – ett praktikprogram som drivs av Kungl. Ingenjörsvetenskapsakademien (IVA) där Sveriges arbetsgivare tillsammans med regeringen satsar för att säkra vår framtida kompetensförsörjning genom att locka fler ungdomar till högre tekniska utbildningar.

CSN har samma annonseringskanaler som tidigare men har valt att bredda annonseringen genom att gå ut med annonser på flera orter för att lättare kunna nå och attrahera rätt kompetens till svårrekryterade tjänster.

Rekrytera nya medarbetare

Rekryteringsarbetet har varit omfattande under 2022 för CSN. En stor del av det bestod av rekrytering av ett hundratal medarbetare med anledning av det nya omställningsstudiestödet. Arbetet med rekryteringsprocessen kopplad till det nya studiestödet påbörjades 2021 och har fortsatt under 2022.

Då rekryteringen varit omfattande har vi haft behov av att prova nya arbetssätt för att effektivisera rekryteringen. Vi har också löpande sett över och vidareutvecklat rekryteringsprocessen. Vi har till exempel genomfört intervjuer i digital form. CSN har vid behov tagit stöd av externt rekryteringsstöd för att klara den stora mängden av rekryteringar. I svårrekryterade roller på IT har Search¹¹ använts som metod. Insatserna har medfört att vi trots konkurrens med andra organisationer har kunnat fylla vårt behov till de flesta av våra utannonserade tjänster.

Utveckla kompetens

Under 2022 har systematiken och det strategiska arbetet med kompetensutveckling utvecklats för att vi ska säkerställa att vi har den kompetens som motsvarar verksamhetens behov.

De omfattande rekryteringar som genomförts har också medfört ett större behov av att introducera

nya medarbetare. Interna digitala utbildningar har reviderats och nya har skapats för att ge en bra introduktion till nya medarbetare och säkerställa kompetensutveckling. Vi har under året aktivt arbetat med att säkerställa tid för kompetensutveckling trots högt tryck med löpande verksamhet och utvecklingsuppgifter.

Utbildningar för chefer och medarbetare utvecklas löpande både internt och i Myndighetsnätverket¹² för att möta nya behov. Under 2022 har vi bland annat ökat kompetensen kring hälsofrämjande ledarskap och att leda sig själv eller andra i en hybrid arbetsmiljö.

Behålla kompetens

Att vara en attraktiv arbetsgivare har blivit allt viktigare för att säkra att vi behåller den kompetens vi behöver för att klara vårt uppdrag. CSN har utvecklat arbetssätt, i enlighet med det tillitsbaserade förhållningssättet, för att lösa frågor om planering, uppföljning, utveckling av arbetssätt så nära medarbetarna som möjligt. Vår bedömning är att det leder till att våra medarbetare vill fortsätta vara en del av CSN, ökad arbetsglädje och ett bättre verksamhetsresultat. Under 2023 kommer vi genomföra en fördjupad analys kring vilka faktorer som påverkar vår långsiktiga kompetensförsörjning och därmed vår förmåga att behålla vår kompetens.

Vi ser att våra flexibla överenskommelser om distansarbete bidrar till att stärka vår attraktivitet som arbetsgivare. De omfattande rekryteringar som gjorts för omställningsstudiestödet har påskyndat utvecklingen av den hybrida arbetsplatsen.

Vår arbetsmiljö är viktig för att behålla våra medarbetare. Med den hybrida arbetsmiljön har behovet av ett nära ledarskap blivit än mer tydligt. CSN har regelbundna medarbetardialoger där individuella utvecklingsplaner tas fram och där vi ger stöd och fångar behov. Genom ett tillitsfullt och nära ledarskap skapas förutsättningar för en god arbetsmiljö.

Avsluta och ställa om

När medarbetare lämnar CSN finns risk att vi tappar värdefull kompetens. Genom att uppmärksamma pensionsavgångar och andra avslut i våra kompetensförsörjningsplaner kan vi säkerställa att kompetensöverföring sker innan avslut. Genom avslutssamtal

¹¹ Search är en metod för uppsökande verksamhet inom rekrytering

¹² Nätverk för offentlig sektor i Västernorrland

med medarbetare som lämnar myndigheten fångar vi erfarenheter och synpunkter som hjälper oss att utveckla CSN.

Under 2022 har CSN använt omställningsmedel för att bygga på kompetens hos medarbetare och öka deras anställningsbarhet. CSN har under året använt sig av det centrala avtalet om omställning i vissa fall då anställningen upphör på grund av sjukdom, vilket möjliggjort anställningsbarhet hos annan arbetsgivare då arbetsförmåga saknats på CSN. Vi har också gett möjlighet till delpensioner för att trygga ett längre arbetsliv samtidigt som CSN behållit viktig kompetens och skapat större möjlighet till kompetensöverföring.

Tillit – en del av vårt förhållningssätt

CSN-huset är vårt förhållningssätt – en gemensam bild av hur vi på CSN tänker och agerar när vi utför vårt uppdrag. Att förstå CSN-huset är en grundläggande kompetens för alla medarbetare. Vi arbetar systematiskt med vad det innebär i olika situationer och hur det på bästa sätt stödjer oss i vardagen. Genom löpande dialog kring delarna i CSN-huset förstärker vi förhållningssättet vilket leder till bättre resultat – för kunderna, medarbetarna och samhället. Vårt förhållningssätt CSN-huset bygger bland annat på de åtta principerna för tillitsbaserad styrning och ledning vägledande. Principerna har inspirerat flera delar av CSN-huset.

Genom att utforma en styrning med utgångspunkt i tillit, involvering, återkoppling och dialog bygger vi en gemensam förståelse för uppdraget och förväntningarna på oss. Det skapar tydlighet och trygghet i arbetet och bidrar till goda resultat i verksamheten och till arbetsglädje och effektivitet.

CSN-huset beskriver vårt förhållningssätt och guidar oss i vardagen som en ledstång i hur vi kan tänka, agera, drar lärdomar och tillsammans skapa insikter som förbättrar vår förmåga att genomföra uppdraget.

Utveckling av det nära ledarskapet

Under 2022 har vi fortsatt utveckla det nära ledarskapet. Som ett led i denna utveckling har CSN arbetat med att tydliggöra uppdrag, mandat och förväntningar hos både chef och medarbetare. Med en ökad tydlighet skapas bättre förutsättningar för alla att ta ansvar för verksamheten samt att utveckla verksamheten och sig själv.

På chefsmötet våren 2022 – då alla chefer träffades fysiskt för första gången efter pandemin – var temat

första dagen det nära ledarskapet i en hybrid arbetsmiljö. Cheferna arbetade tillsammans med frågor om hur framtidens arbetsplats och arbetssätt påverkar ledarskapet. Varje chef reflekterade även kring vad hen behöver göra annorlunda för att vara en nära ledare i den nya vardagen.

Under 2020 gjorde myndighetens internrevisionschef en granskning av det nära ledarskapet inom CSN. Granskningen resulterade i rekommendationer för att utveckla det nära ledarskapet. Åtgärdsplaner har tagits fram för samtliga avdelningar och aktiviteter har genomförts.

För att veta om åtgärderna gett effekt har en uppföljning av det nära ledarskapet genomförts under hösten 2022. Uppföljningen visar bland annat att chefernas resultat- och uppföljningsfokus har utvecklats samt att gruppchefernas förutsättningarna för att vara en bra chef och bedriva ett nära ledarskap har stärkts.

Från medarbetare till medledare

Med ett tillitsfullt och nära ledarskap skapar vi förutsättningar för många att bli medledare. Under 2022 har vi jobbat vidare med att få fler att ta klivet från medarbetare till medledare. Inom CSN:s kundverksamhet har vi sett vilken skillnad det gör med tydliga uppdrag, tydlig förväntan och tydlig uppföljning. Detta skapar förutsättningar för alla medarbetare att använda sin profession fullt ut, bli medledare och ännu tydligare bidra till de goda resultaten. Under året har vi fokuserat på att bli lika tydliga inom CSN:s utvecklingsverksamhet. Vi har arbetat vidare med att förtydliga vad det innebär att vara en medledare där vikten av självledarskap är en förutsättning.

På ett digitalt chefsmöte var fokus hur ledarskapet kan skapa ännu bättre förutsättningar för ett utvecklat medledarskap. Cheferna arbetade även med att formulera en gemensam definition för vad medledarskap innebär.

Personalstatistik

Vid utgången av 2022 hade CSN 1 236 anställda vilket var en ökning med 122 medarbetare sedan 2021. Under 2022 anställde CSN 252 medarbetare och 17 chefer. Tabell 85 sid 148.

Personalstruktur

Under 2022 var 65 procent av våra medarbetare kvinnor och 35 procent män. Fördelningen är ojämn och har sett ut så under flera år.

Den genomsnittliga åldern hos CSN:s anställda var 44 år för både kvinnor och män under 2022. Andelen medarbetare under 35 år var 24 procent vilket är en ökning med en procentenhet. Av CSN:s medarbetare var 17 procent över 55 år, vilket är en minskning med en procentenhet jämfört med 2021. Tabell 86 sid 148.

Personalomsättning

Vår personalomsättning för tillsvidareanställda var 9,1 procent 2022 vilket är en ökning jämfört med 5,7 procent föregående år. Den högre omsättningen beror på den omfattande rekrytering vi gjort under året och att antalet tillsvidareanställda har ökat med 10,7 procent under 2022. Vid en jämförelse har CSN något lägre personalomsättning än staten som helhet enligt Arbetsgivarverkets statistik för den statliga sektorn. Tabell 87 sid 148.

Under året påbörjade 269 personer anställning hos CSN, varav 226 tillsvidareanställda. Medarbetare lämnade också CSN av olika orsaker. Av de 132 medarbetare som slutade under året lämnade 82 medarbetare CSN på egen begäran och 21 medarbetare slutade när tidsbegränsade anställningar gick ut. Det var 16 medarbetare som gick i pension under året. Övriga har lämnat myndigheten av andra orsaker. Under 2022 beviljades 4 personer delpension.

Hälsa och sjukfrånvaro

Vår bedömning är att CSN:s hälsofrämjande arbete har bidragit till att korttidssjukfrånvaron har minskat de senaste åren. Den totala sjukfrånvaron ökade från 4,8 procent 2021 till 5,3 procent 2022 och ligger därmed på samma nivå som 2020.

Sjukfrånvaron ökade under 2022 i alla grupper utom för gruppen 50 år eller äldre. Inom åldersgruppen 50 år och äldre minskade sjukfrånvaron med 0,3 procentenheter från 5,8 procent 2021 till

5,5 procent 2022. Sjukfrånvaron ökade främst i gruppen som är mellan 30 år och 49 år där ökningen uppgår till 0,9 procentenheter. Männens sjukfrånvaro ökade med 0,5 procentenheter och kvinnornas ökade med 0,4 procentenheter. Kvinnornas sjukfrånvaro är fortfarande betydligt högre än männens, vilket överensstämmer med de generella könsskillnaderna i samhället när det gäller sjukfrånvaro. Resultaten av sjukfrånvaron under 2021 påverkades av att merparten av CSN:s medarbetare arbetade hemifrån med anledning av covid-19-pandemin. Vid jämförelse med 2020 års sjuktal ser vi att resultaten förbättrats i de flesta åldersgrupperna.

Andelen långtidssjukfrånvaro i förhållande till den totala sjukfrånvaron har minskat under året med 6,2 procentenheter från 54,2 till 48,0 procent. Tabell 88 sid 148.

Tabell 85

Anställda och årsarbetskrafter, antal

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda ¹	812	424	1 236	723	391	1 114	711	381	1 092
Antal visstidsanställda ²	6	6	12	22	11	33	29	13	42
Medeltal anställda	776	415	1 191	699	379	1 078	663	362	1 026
Antal årsarbetskrafter	687	381	1 068	622	358	980	582	332	914

¹ Totalt antal anställda per den 31 december.

² Antal visstidsanställda per den 31 december.

Tabell 86

Åldersfördelning, andel i procent

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Under 35 år	15	9	24	15	8	23	16	8	24
Över 55 år	12	5	17	13	5	18	12	5	17

Tabell 87

Personalomsättning, andel i procent¹

	2022			2021			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personalomsättning	9,3	8,8	9,1	6,4	4,3	5,7	6,2	4,9	5,7
Expansion ²	11,5	9,0	10,7	3,2	4,3	3,6	8,1	6,1	7,4
Avveckling ³	-	-	-	-	-	-	-	-	-

¹ CSN använder nyckeltalsinstitutets metod för uträkning av personalomsättning, där man utgår från hur många av de tillsvidareanställda som slutat som har ersatts.

² Visar med hur många procent verksamheten expanderat i tillsvidareanställd personal.

³ Visar med hur många procent verksamheten minskat i tillsvidareanställd personal.

Tabell 88

Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent

	2022	2021	2020
Sjukfrånvaro totalt	5,3	4,8	5,3
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	48,0	54,2	46,1
Sjukfrånvaro kvinnor	6,1	5,7	6,2
Sjukfrånvaro män	3,7	3,2	3,7
Åldersgrupp – 29 år	3,8	3,5	4,1
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,3	4,4	5,1
Åldersgrupp 50 år –	5,5	5,8	5,9

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.

Myndighetens process för intern styrning och kontroll beskrivs i en riktlinje med tillhörande stöddokument. Vår interna styrning och kontroll grundar sig på att

åtgärder vidtas inom ramen för verksamhetsplaneringen och att alla komponenter i vår interna styrning och kontroll analyseras och följs upp kontinuerligt i verksamheten. Förbättringsområden och brister rapporteras inom ramen för den löpande uppföljningen.

Risikanalyser

CSN:s modell för riskhantering omfattar riskanalys, åtgärder, uppföljning och dokumentation. Riskhanteringen är integrerad i myndighetens planerings- och uppföljningsprocess. Detta sker genom att verksamheten löpande utvärderar och följer upp sin förmåga att genomföra den planerade verksamheten på ett sätt som är effektivt, med regelefterlevnad och god hushållning av statens medel samt med tillförlitlig och rättvisande redovisning.

Risikanalyser 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 riskanalys.

CSN:s ledning tar ställning till vilka omständigheter som påverkar ledningens möjligheter att fullgöra ansvaret för verksamheten. Dessa omständigheter



utgör CSN:s väsentliga risker. Ledningens riskanalys genomförs och dokumenteras. Av dokumentationen framgår vilka åtgärder som har vidtagits eller som planeras, hur de ska eller har följts upp samt var ansvaret för genomförande ligger och de tidsramar som satts.

Identifierade risker och vidtagna åtgärder under 2022

CSN har ett systematiskt arbetssätt för att identifiera risker och vidta åtgärder för att hantera de väsentliga riskerna. Åtgärderna följs upp i ordinarie process för uppföljning och vid behov görs förnyad riskbedömning.

Vid ingången av 2022 hade CSN sju väsentliga risker i myndighetens riskportfölj. Riskerna rörde administration av studiemedel för studier i Sverige, arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott, bevisföring rörande skuldförhållanden, informationssäkerhet, hantering av personuppgifter, utvecklingsverksamhet samt leverans av systemstöd för omställningsstudiestöd.

I CSN:s riskportfölj ingick vid utgången av 2022 åtta väsentliga risker. Nya risker som identifierats under året rörde utbetalning av omställningsstudiestöd i tid och it-stöd.

Bedömning

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några väsentliga brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen, riskhanteringen, avdelningschefernas och stabschefens 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 20 februari 2023



Christina Forsberg,
Generaldirektör för CSN

Bilaga

– publicerade analyser

Titel	Rapport-förteckning	Diarienummer
Vad gör ungdomar efter gymnasieskolan? – Uppföljning av en enkätundersökning om studieintresse och studiemedel	2022:1	ADM/2021:579
Statistik om körkortslånet – Tilldelning och återbetalning 2021	2022:2	ADM/2022:53
Studiestödet 2021 – En uppföljning av studiestödets utveckling och effekter	2022:3	ADM/2022:52
Den tillfälligt slopade inkomstprövningen – Betydelse för inkomster, arbete, studieresultat och kostnader	2022:4	ADM/2020:740
Statistik om körkortslånet – Tilldelning till och med första halvåret 2022	2022:5	ADM/2022:382
Komvux- och folkhögskolestuderandes inkomster och utgifter våren 2022	2022:6	ADM/2022:381
Yrkeshögskolestuderandes ekonomiska och sociala situation 2022	2022:7	ADM/2022:378

Titel	Artikel-förteckning	Diarienummer
Uppsagda lån – tio år efter införandet	2022:1	ADM/2022:559
Nya återbetalare med betalningsproblem	2022:2	ADM/2022:632

Bilaga – ordlista

A

administrativa avgifter

Avgifter för att täcka de kostnader hanteringen av varje lån innebär. Administrativa avgifter debiteras låntagarna. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditonsavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

annuitetslån

CSN administrerar två annuitetslån. Lån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 och lån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

anstånd

Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.

aviseringsavgift hemutrustningslån

Administrativa 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, eller delar av, en skuld 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 garanti-nivån. 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.

D

dagliga resor

Bidrag för den som studerar utomlands med studie-hjälp där avståndet mellan bostaden och skolan är minst sex kilometer.

debiterat årsbelopp

Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år. Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

dubbel bosättning

Bostad på både studieorten och hemorten.

E

eftergymnasial nivå

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.

expeditonsavgift

Administrativ avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.

extra tillägg

Bidrag som är till för studerande och familjer med låg inkomst. Extra tillägg är en del av studiehjälpen.

F

fribelopp

Maximal inkomst som en låntagare 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.
1. 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. Hemutrustningslån beviljades till och med 2021.

I

inackorderingstillägg

Bidrag som är till för studerande som går exempelvis på folkhögskola eller fristående gymnasieskola och som på grund av lång restid tillfälligt måste bosätta sig på skolorten. Inackorderingstillägg är en del av studiehjälpen.

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 låntagaren får betala i efterhand om denne har betalt för lite till CSN ett år. Gäller lån tagna före 1989.

körkortslån

Lån för körkortsutbildning behörighet B. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19-20 år.

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 sex olika lån: annuitetslån (lån av studiemedel utbetalda 1 juli 2001–31 december 2021 och utbetalda från och med den 1 januari 2022), studielån (lån av studiemedel utbetalda 1 januari 1989–30 juni 2001) och studiemedel (lån av studiemedel utbetalda före 1989), hemutrustningslån och körkortslån.

M

merkostnadslån

Lån som kan sökas om man har vissa merkostnader i samband med sin utbildning. Merkostnadslån är en del av studiemedlen.

Mina sidor

CSN:s självservicejänst på csn.se och i appen CSN Mina sidor.

N

nedsättning

Beslut som innebär att låntagaren får betala mindre eller inget alls på sitt lån under en tid.

O

obetalda avgifter

Avgifter som inte har betalats i tid.

obetalda årsbelopp

Årsbelopp som inte har betalats i tid.

ogiltig frånvaro

Skolk i gymnasieskolan.

omprovning

Ny provning av ett ärende, exempelvis om det kommer in nya uppgifter som från början inte var kända.

omställningsstudiestöd

Bidrag och lån för personer som är etablerade på arbetsmarknaden och som vidareutbildar sig för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden.

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

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagaren inte betalar i tid.

R

rekryteringsbidrag

Bidrag för vuxenstuderande (25 år eller äldre) som är eller riskerar bli arbetslös, eller på grund av funktionshinder behöver extra tid för att uppnå studiemålen. Rekryteringsbidrag upphörde att finnas som stöd 2006.

Rg-bidrag

Bidrag för den som går på något av riksgymnasierna för döva och hörselskadade i Örebro eller riksgymnasierna för svårt rörelsehindrade ungdomar i Angered, Kristianstad, Skärholmen eller Umeå.

S

skolform

Typ av skola. Exempelvis högskola, universitet, komvux och folkhögskola.

skuld

Summa som en låntagare 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 eller närstående samt i samband med barns dödsfall.

slutlig avgift

Avgift som låntagaren ska betala till CSN utifrån taxeringen för ett år. Gäller lån tagna före 1989.

slutligt årsbelopp

Årsbelopp som låntagaren 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, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar. Studiebidraget finns som en del av både studiehjälpen och studiemedlen.

studiehjälp

Olika bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux eller folkhögskola till och med vårterminen det år man fyller 20 år. Studiehjälp består av studiebidrag, extra tillägg och inackorderingstillägg.

studielån

1. Generell betydelse - lån man tar för att studera på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Specifik betydelse - lån utbetalda hos CSN under perioden den 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

studiemedel

1. Generell betydelse – ett samlingsbegrepp för bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Specifik betydelse - lån tagna hos CSN utbetalda före den 1 januari 1989.

studiestartsstöd

Bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasial nivå.

studiestöd

Studiestöd är ett samlingsnamn för alla bidrag och lån för den som studerar.

ständiga förbättringar

CSN:s arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

T

tilläggsavgift

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagare betalat för lite för ett år och måste betala resten i efterhand.

tilläggsbidrag

Bidrag som är till för den som studerar med studiemedel och har vårdnad om barn.

tilläggslån

1. Lån som är till för den som är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggslån är en del av studiemedlen.

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

Administrativ avgift som låntagare får betala när annuitetslånet betalas ut.

utlandsstudier

Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

uppsagt lån

Lån som sagts upp av CSN och ska återbetalas omedelbart.

V

väntetid

Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon.

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 låntagaren ska betala ett visst år, exklusive administrativa avgifter. Gäller lånetyperna annuitetslån, studielån och hemutrustningslån.

årsbesked

Brev som innehåller uppgifter om hur mycket låntagaren ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket som betalats in föregående år.

återbetalningstid

Tid som låntagaren har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende på lånetyp.

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 betalningsvillkor

Överföring av annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

ändrade lånevillkor

Överföring av lån utbetalda före den 1 juli 2001 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021.

Ö

överklagande

Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.

Vi gör studier möjligt.

csn.se