Årsredovisning 2016

csn

Produktion: **Oh My!** Text och innehåll: **CSN** Foto: **CSN, Shutterstock** Tryck: **Grafiska Punkten**, **Februari 2017**

Innehålls-förteckning

CSN årsredovisning 2016
Generaldirektören har ordet 3
Året som gick 4
Om CSN 6
Förklaringar till resultatredovisningen 8

Resultatredovisning
Ekonomiska resultat och prestationer 13
Kundservice 18
Kvalitet i ärendehantering 22
Kundernas tilltro till CSN 25
Lättillgänglig och behovsanpassad information 28
Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar 30
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag 33
Studiemedel 37
Återbetalning och återkrav 41
Expertfunktion och produktion av statistik 49
Hemutrustningslån 52

Finansiell redovisning
Redovisningsprinciper 57
Resultaträkning 63
Balansräkning 64
Anslagsredovisning 66
Finansieringsanalys 68
Sammanställning av väsentliga uppgifter 70
Noter och tilläggsupplysningar 71

Övrig återrapportering
Kompetensförsörjning och personalstatistik 88
Intern styrning och kontroll 91
Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten 92
CSN:s utvecklingsarbete 93
Beslut om årsredovisning 94
Bilaga - publicerade rapporter och statistikpublikationer 95
Bilaga - ordlista 96

Generaldirektören har ordet

Utbildning är en viktig del av vad som kan ta dig framåt på livets väg. Sverige har ett av världens mest generösa studiestödsystem. I Sverige har du samma möjligheter att studera oavsett bakgrund. En modell – ett kretslopp – som vi ska värna så att kommande generationer får samma chans.

CSN administrerar det svenska studiestödet och gör studier möjligt för många människor i samhället. Ett fint uppdrag som vi känner stolthet över.

2016 har varit ett händelserikt år

CSN:s förtroende hos allmänheten har fortsatt att öka. Det visade TNS Sifo:s mätning för 2016. Den positiva bilden bekräftas också av CSN:s egna undersökningar. Vi har förbättrat myndighetens kvalitet i ärendehanteringen och sammantaget var kunderna mer nöjda med servicen under 2016, jämfört med föregående år.

2016 har också handlat mycket om att tänka nytt. I myndighetens regeringsuppdrag för att öka återbetalningen har vi prövat andra vägar och arbetssätt för att öka inbetalningarna från personer med skulder. Ett lyckat exempel är att obetalda studielån i utlandet krävs in via tillgångar i fastigheter i Sverige. Det är glädjande att de olika insatserna under året har bidragit till att betalningsgraden har ökat. Detta skapar förutsättningar för ett hållbart system.

Vi lever i en digital värld och det är naturligt att allt fler kunder väljer att använda våra e-tjänster och vår webbplats, csn.se. Majoriteten befinner sig på den digitala arenan och vill också få sin information från myndigheten digitalt. Under 2016 har webbplatsen förbättrats med bland annat en ny kundserviceingång och i juni etablerade CSN en kundtjänstfunktion på Facebook. När vi arbetar med att digitalisera verksamheten samverkar vi med andra i strävan att göra det enkelt för kunden ur ett livshändelseperspektiv.

Det sammantagna goda resultatet som myndigheten uppvisar bygger bland annat på ett medvetet och metodiskt arbete för att ständigt förbättra verksamheten utifrån kundens behov. CSN är på god väg att bli en förebild inom systematiskt förbättringsarbete. Det visar också den externa granskning som genomfördes av SIQ hösten 2016.

Under året har vi bidragit och delat erfarenheter i olika fora för internationell samverkan. I maj deltog CSN tillsammans med 16 studiestödsmyndigheter i Europa vid Nessie-möte i Gent. Vi har också besökt Washington DC och Sydkorea för erfarenhetsutbyte och även fått möjligheten att berätta om det svenska studiestödssystemet.

När vi summerar 2016 har vi betalat ut cirka 34 miljarder kronor och fått in 14 miljarder kronor till statskassan. Vi har gjort det enklare för kunderna, förbättrat kundnöjdheten och ökat inbetalningarna.

Jag ser fram emot att under 2017 fortsätta vår spännande utvecklingsresa. Med tydligt fokus på uppdraget ska vi nå ännu bättre resultat.

Tillsammans gör vi studier möjligt.

Christina Forsberg,
generaldirektör för CSN

Året som gick

I detta avsnitt beskriver vi några av de väsentligaste resultaten och genomförda insatser. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika delarna av årsredovisningen.

Högre tilltro till CSN

Tilltron till CSN fortsätter att öka. Våra kundundersökningar visar att nio av tio kunder har tilltro till oss. Den positiva bilden bekräftas av externa undersökningar.

Att bygga upp kundernas tilltro är ett långsiktigt arbete, och de höga tilltrosiffror vi ser nu är bland annat resultatet av de senaste årens utveckling av e-tjänster och vår satsning på bemötande. Att kunderna upplever att de får ett bra bemötande där handläggaren visar vilja att hjälpa kunden och förklarar så att kunden förstår är en viktig förutsättning för att de ska känna tilltro. Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemöta.

Förbättrad kvalitet i ärendehanteringen

Resultatet av kvalitetsuppföljningen 2016 visar att kvaliteten i ärendehanteringen är hög inom samtliga verksamhetsområden. Kunskapen om de brister som vi identifierar i kvalitetsuppföljningen utgör ett viktigt underlag för vårt arbete med ständiga förbättringar.

Under 2016 har vi fortsatt att utveckla och arbeta enligt vår modell för kvalitetsuppföljning. Nytt för i år är att vi även har följt upp kvaliteten i våra e-brevsvar till kunderna. I e-breven är 99 procent av svaren korrekta. De få brister som upptäcktes beror på att felaktig information om våra regler, eller att fel uppgifter om kundens ärende, har lämnats.

Betalningsgraden ökar för låntagare bosatta utomlands

CSN:s utökade arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet börjar nu ge resultat. En högre andel låntagare betalar in när vi får kontakt med dem, och CSN:s intensifierade arbete kopplat till olika rättsliga åtgärder världen över genererar mer inbetalningar.

Under 2016 har vi förtydligat, förenklat och lyft fram information på webbplatsen och i riktade utskick som underlättar betalning framförallt för låntagare bosatta utomlands, men även för låntagare som ska betala för första gången. Vi har deltagit i olika konferenser och informerat om villkoren för lånen, konsekvenser av utebliven återbetalning och vikten av att betala tillbaka. För att kunden tydligare ska förstå skyldigheten till att återbetala lånet har informationen om åtagandet i samband med ansökan förtydligats.

Av det debiterade årsbeloppet betalade

låntagarna som bor utomlands in 71,3 procent vilket är högre andel jämfört med 2015 då 70,3 procent betalades in. Fortfarande är låntagare bosatta utomlands sämre betalare än låntagare bosatta i Sverige. Under 2017 kommer ytterligare insatser att vidtas för att öka återbetalningen.

Nio av tio kunder är nöjda med vår service

Nio av tio är nöjda med vår service i sin helhet. Andelen nöjda kunder är lika stor bland kvinnor och män. Mest nöjda är kunderna med våra e-tjänster. Minst nöjda är kunderna med väntetiden i telefon. Under 2016 fick åtta av tio kunder svar i telefon inom 7 minuter och fyra av fem fick svar på sina e-brev inom 3 dagar.

Handläggningstiderna har förbättrats eller är oförändrade inom de allra flesta verksamhetsområden. Åtta av tio kunder upplever att de får svar och beslut i tid.

Facebook som ny kundservicekanal och fortsatt hög användning av webbplats och e-tjänster

Under 2016 har CSN etablerat en närvaro i sociala medier genom att öppna en Facebook-sida, där våra kunder får aktuell information om studiestödet och återbetalning. Vi har också inrättat en kundtjänstfunktion på Facebook-sidan, som gör att kunderna får svar på sina allmänna frågor om studiestöd och återbetalning av lån. Under perioden juni till december 2016 har CSN besvarat 1 700 inlägg.

För att göra det enklare för våra kunder att snabbt få sina frågor besvarade på vår webbplats, har vi fortsatt förbättra dess struktur och innehåll. Exempelvis är det nu lättare att nå våra e-tjänster från startsidan. Under året har CSN haft över 13 miljoner besök på hemsida. Åtta av tio kunder är nöjda med vår webbplats och de e-tjänster vi erbjuder.

CSN:s måluppfyllelse Verksamhetsområde och mål 2016

Övergripande mål

Mål i regleringsbrevet

- ○ Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service.
- ○ Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög.
- ○ Tilltron till myndighetens administration ska vara hög.
- ○ Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad.
- ○ Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till de som är berättigade stöd från systemet.

Studiehjälp och Rg-bidrag

Mål i regleringsbrevet

- ○ Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till.

CSN:s mål

- ○ Kunden förstår våra svar och beslut.
- ○ Kunden får svar och beslut i tid.
- ○ Kunden får rätt studiestöd.

Studiemedel

Mål i regleringsbrevet

- ○ Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till.
- ✕ Alla kompletta ansökningar ska handläggas inom tre veckor.
- ✕ Handläggningstiden för ärenden som avser studier utomlands ska förkortas.

CSN:s mål

- ○ Kunden förstår våra svar och beslut.
- ○ Kunden får svar och beslut i tid.
- ○ Kunden får rätt studiestöd.

Återbetalning och återkrav

Mål i regleringsbrevet

- ○ Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och återkrav betalas. Detta ska ske i högre utsträckning än tidigare.

CSN:s mål

- ○ Kunden förstår våra svar och beslut.
- ○ Kunden får svar och beslut i tid.
- ○ Kunden som bor utomlands är en god betalare.

Expertfunktion

Mål i regleringsbrevet

- ○ Centrala studiestödsnämnden ska genom bevakning och analys av studerandes sociala och ekonomiska situation säkerställa myndighetens kunskap inom området.

Hemutrustningslån

Mål i regleringsbrevet

- ○ Handläggningstiden för lån till hemutrustning ska inte överstiga tre veckor.

○ Uppfyllt
○ Delvis uppfyllt
✕ Inte uppfyllt

Om CSN

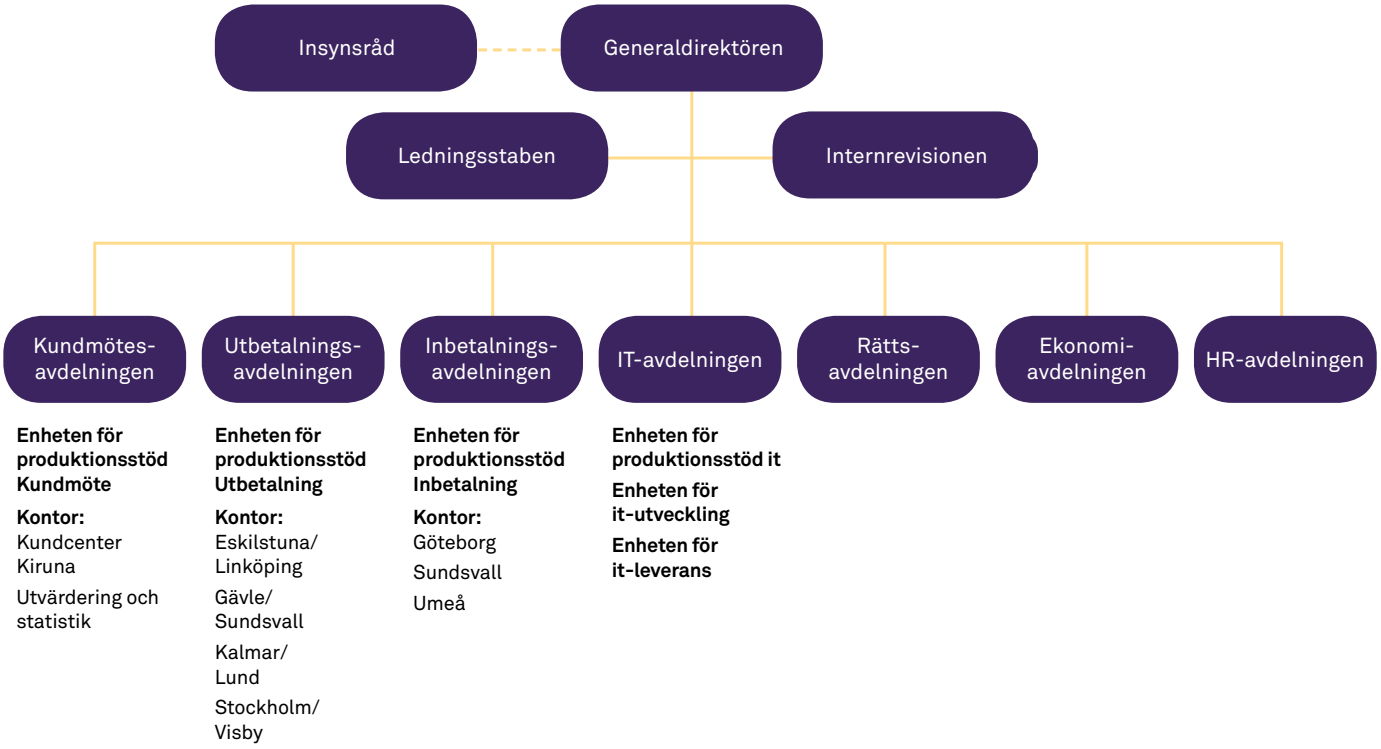
CSN ansvarar för studiestödet. Det innebär att vi beslutar om och betalar ut bidrag och lån för studier samt säkerställer återbetalningen av lån. Vi ansvarar också för beviljning och återbetalning av hemutrustningslån.

Vårt uppdrag

CSN:s uppdrag är att administrera det svenska studiestödet. Det innebär att vi beslutar om och betalar ut rätt bidrag och lån till dem som studerar i Sverige och utomlands. Vi har också i uppgift att säkra återbetalningen av lånen. En annan del av vår verksamhet är att administrera hemutrustningslån till utländska medborgare, främst flyktingar. CSN är också ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet. 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

CSN:s organisation



- 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 studerande på gymnasium, komvux, folkhögskola, högskola och universitet

Så styrs CSN

CSN är en statlig enrådighetsmyndighet som lyder under utbildningsdepartementet. Myndigheten leds av generaldirektör Christina Forsberg.

Vår verksamhet styrs huvudsakligen av förordning (2007:1071) med instruktion för Centrala studiestödsnämnden, där myndighetens uppgifter finns formulerade. Av CSN:s instruktion framgår att det vid CSN ska finnas ett insynsråd. Rådets uppgift är att utöva insyn i verksamheten och ge generaldirektören råd så att verksamheten bedrivas med hänsyn till de mål som riksdag och regeringen satt upp för myndigheten.

Utöver instruktionen anger regeringen uppdrag och finansiella ramar i det årliga regleringsbrevet samt eventuellt andra regeringsbeslut.

Eftersom CSN är en myndighet styrs den av myndighetsförordningen (2007:515), vilken anger generella mål och ramar för statliga myndigheter. CSN:s verksamhet styrs av krav på en effektiv verksamhet som drivs i enlighet med gällande rätt, en rättvisande och tillförlitlig redovisning samt en god hushållning med statens medel.

I arbetsordningen för CSN regleras myndighetens organisation, beslutsordning, delegering av beslutande- och attesträtt, handläggning av ärenden och formerna i övrigt för CSN:s verksamhet.

Vår organisation

CSN:s verksamhet bedrivs på 11 orter och vi är sammanlagt 906 medarbetare. Myndigheten är indelad i sju avdelningar och en ledningsstab. Vi har även en internrevisor som är direkt underställd generaldirektören. Vår verksamhet finns på orterna Kiruna, Umeå, Sundsvall, Gävle, Stockholm, Visby, Eskilstuna, Linköping, Kalmar, Göteborg och Lund. Huvudkontoret ligger i Sundsvall.

Förklaringar till resultatredovisningen

I detta avsnitt förklaras hur vi definierar begreppet prestation, beräknar och fördelar våra kostnader samt hur vi följer upp kundnöjdhet och kvaliteten i vår ärendehantering.

Prestationer och kostnader

CSN ska enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag redovisa hur verksamhetens prestationer har utvecklats med avseende på volym och kostnader.

CSN är från och med 2016 helt anslagsfinansierad efter att tidigare till stor del finansierats med avgifter. Avgiftsintäkterna har redovisats som verksamhetens intäkter, och avskrivning och reservation av osäkra administrativa avgifter har redovisats som verksamhetens kostnader. Verksamhetens intäkter och kostnader mellan åren 2014-2016 skiljer sig mycket utifrån förändringar i CSN:s finansiering. Kostnaderna för avskrivning och reservation av osäkra administrativa avgifter påverkar kostnaderna för prestationerna 2014-2015. CSN har för jämförbarheten därför beräknat en ny fördelning av intäkter och kostnader per verksamhetsområde där dessa kostnader är borttagna ur 2014 och 2015. Verksamhetens intäkter utifrån den nya finansieringsmodellen är lika med verksamhetens kostnader eftersom CSN är helt anslagsfinansierad. Redovisning av kostnad per prestation för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde.

Prestationer inom administrationen av studiestöd

Inom området studiestöd är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av studiestöd. Beslut är därför viktiga prestationer. I årsredovisningen har vi valt att redovisa prestationerna för de studiestöd CSN administrerar samt beslut som påverkar återbetalningen av lån eller återkrav. För att ge en mer rättvisande bild av vårt arbete särredovisar vi prestationer inom området kundservice. Området kundservice omfattar olika typer av prestationer såsom besvarade e-brev, besvarade telefonsamtal , besvarade inlägg på Facebook och besök på webbplatsen. CSN har inte definierat några prestationer för myndighetens hantering av TUFF-ersättning[1], eftersom omfattningen är mycket begränsad.

I beräkningen av kostnad per prestation inom administrationen av studiestöd ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning. Prestationerna viktas utifrån hur resurskrävande de är att utföra. Andelen viktade prestationer ger en totalkostnad för respektive prestation. Totalkostnaden för prestationen divideras sedan med antalet utförda prestationer. Detta resulterar då i kostnad per prestation, det vill säga kostnad per beslut. Vikterna uppdateras årligen.

I beräkningen av kostnader för området kundservice ingår de kostnader som definierats som kundservice enligt vår modell för kostnadsfördelning. Totalkostnaden för området kundservice divideras med totalt antal prestationer. Detta resulterar då i kostnad per prestation, det vill säga kostnad per kontakt.

Prestationer inom administrationen av hemutrustningslån

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

I beräkningen av kostnad per prestation inom verksamhetsområde hemutrustningslån ingår de kostnader som har fördelats till verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning. Inom området hemutrustningslån ingår kostnaden för kundservice i den kostnad per prestation som beräknas. Prestationerna viktas inte heller gentemot varandra.

Prestationer inom området expertfunktion

Vi har inte definierat några prestationer inom verksamhetsområdet expertfunktion. Här redovisar vi istället det arbete

som har bedrivits under året. I och med att CSN inte har definierat några prestationer inom området expertfunktion 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 en indelning som myndigheten bestämmer. CSN har valt att fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader utifrån våra verksamhetsområden.

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

I årsredovisning 2016 har vi inom varje verksamhetsområde, förutom hemutrustningslån och expertfunktionen, fördelat kostnader för vår serviceverksamhet. Detta ska motsvara kostnaderna för att hantera e-brev, besvara telefonsamtal och besök på webbplatsen.

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

Kvalitet

Kvaliteten i prestationerna är ett viktigt mått när CSN gör bedömning av kvaliteten i vår ärendehantering. Sedan 2015 använder CSN en ny modell för uppföljning av kvalitet. Den nya modellen innebär att vi precis som tidigare kontrollerar om våra beslut är korrekta utifrån gällande regler, men vi väger också in hur kunderna upplever vårt bemötande när vi bedömer kvalitet i ärendehanteringen. Kundernas upplevelse av vårt bemötande mäts i kundundersökningen.

Förändringen innebär att jämförelser med 2014 och tidigare år ska behandlas med försiktighet.

Resultaten av kvalitetsuppföljningarna använder CSN till att få ökad kunskap om vad som skapar värde för våra kunder så att vi kan utveckla vår kvalitet. Kunskapen ger oss också underlag för att arbeta med ständiga förbättringar och hantera kvalitetsavvikelser systematiskt i vardagen.

Kvalitetsuppföljningarna bidrar också till den enskildes lärande i vardagen.

CSN:s kvalitetsdefinition

”Kvalitet är när vi möter kundens och uppdragsgivarens förväntan. Det gör vi genom att vi gör rätt och att kunderna upplever ett bra bemötande”.

Modell för uppföljning av kvalitet

CSN följer upp kvaliteten i myndighetens ärendehantering genom att granska ett slumpmässigt urval av beslut inom verksamhetsområdena studiehjälp[2], Rg-bidrag, studiemedel, återbetalning och hemutrustningslån. Sedan 2014

”Resultaten av kvalitetsuppföljningarna använder CSN till att få ökad kunskap om vad som skapar värde för våra kunder så att vi kan utveckla vår kvalitet.”

[1] Med TUFF-ersättning menas bidrag till teckenspråksutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera.

ingår endast beslut som identifierats som myndighetens prestationer[3].

Modellen består av två delar, en del där vi följer upp den rättsliga kvaliteten i den manuella ärendehanteringen och en del där vi följer upp den rättsliga kvaliteten i den maskinella ärendehanteringen. När det gäller den manuella ärendehanteringen är alla medarbetare som arbetar med ärendehandläggning delaktiga. Medarbetarna träffas i grupper om tre där kvaliteten i de slumpmässigt utvalda besluten följs upp utifrån ett standardiserat frågeformulär. Varje beslut bedöms först av respektive handläggare, därefter görs en gemensam bedömning av gruppen som dokumenteras. Uppföljning av de manuella ärendena görs löpande under hela året. I årets uppföljning ingår ärenden som beslutats under perioden januari - november 2016. I den manuella ärendehanteringen har 366 beslut om studiehjälp och 2 232 beslut om studiemedel följts upp. Inom återbetalningsområdet har 824 manuella beslut följts upp och 218 beslut inom området hemutrustningslån.

I kvalitetsuppföljningen av de maskinella besluten deltar ett fåtal handläggare. Granskarna har en djup och bred kompetens inom området och går igenom utvalda maskinella beslut. Granskningen utgår från det standardiserade frågeformulär som används vid uppföljning av de manuella besluten. Varje beslut granskas två gånger.[4] Uppföljningen görs även här på ett slumpmässigt urval av beslut. Besluten som följts upp har beslutats maskinellt under perioden januari – september 2016.[5] I uppföljningen av den maskinella ärendehanteringen har 100 beslut om studiehjälp, 100 beslut om studiemedel och 300 beslut om återbetalning följts upp. Inom verksamhetsområdet hemutrustningslån har 100 maskinella beslut följts upp.

Resultaten av kvalitetsuppföljningarna 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.

Kundnöjdhet

CSN mäter kundnöjdhet genom att följa upp utvecklingen av kundernas upplevelse av vår verksamhet och service via enkätundersökningar. I undersökningarna ställer vi frågor om kundernas upplevelser, behov och önskemål om vår service. Resultaten från undersökningarna hjälper oss att bedöma hur väl vi uppfyller vårt uppdrag och våra mål. Under 2016 har CSN genomfört två mätningar. I årsredovisningen används resultaten från mätning ett som avser perioden januari-mars.[6]

Enkätundersökningarna riktar sig till kunder som har ringt till oss, kunder som har fått ett e-brevssvar från oss och kunder som fanns i våra register, men som enligt registren inte har varit i kontakt med oss via telefon eller e-brev.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån 16 kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa. Från 2014 har

kundgruppen studiehjälp lagts till. Denna kundgrupp har tidigare inte ingått i vår kundundersökning och därför finns inte några jämförbara resultat från år 2013 eller tidigare att redovisa.

Svarsfrekvensen varierar mellan olika kundgrupper, från åtta procent för gruppen kunder med återkrav till 46 procent för gruppen studerande på eftergymnasial nivå i Sverige. I gruppen studerande med studiehjälp är svarsfrekvensen 25 procent, bland studerande med studiemedel 43 procent och bland återbetalare 32 procent. I de fall resultaten gäller för samtliga kunder viktas resultaten utifrån respektive grupps storlek. Anledningen är att resultaten ska spegla samtliga kunders synpunkter på vår service. Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Felmarginalen påverkas framförallt av antalet svarande och resultatet, vilket betyder att ett lägre antal svar leder till högre felmarginaler. För att säkerställa ett önskvärt antal svar har antalet utskick ökat. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör hela gruppen tillsammans har däremot betydligt lägre felmarginaler, kring +/- 2 enheter. I praktiken innebär detta att det mest troliga är att resultatet vi fått är det rätta, men det kan vara både något högre och något lägre.

Svarsalternativen i enkäten går från 1 till 10 och betyg 6 eller högre tolkas som att kunden är nöjd.[7]

Bedömningar av mål enligt regleringsbrevet

CSN har fem övergripande mål samt ett antal mål för olika verksamhetsområden i regleringsbrevet Vi har också i uppdrag att redovisa de mål som myndigheten satt upp och de insatser som har genomförts för att nå de mål regeringen angett för CSN:s olika verksamhetsområden. En bedömning görs om respektive mål är uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt. Målbedömningarna baseras i huvudsak på uppnådda resultat, men inom vissa verksamhetsområden också på genomförda insatser.

CSN använder en tregradig skala för bedömningen av måluppfyllelse:

- Uppfyllt
- Delvis uppfyllt
- Inte uppfyllt

[2] I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

[3] Gäller ej verksamhetsområdet hemutrustningslån. För hemutrustningslån 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.

[4] Gäller ej området återbetalning och hemutrustningslån. Där har varje beslut följts upp en gång.

[5] Gäller ej området hemutrustningslån. Där har beslut fattade under perioden 1 januari – 15 september följts upp.

[6] Studiehjälpskundernas upplevelse av CSN:s service januari – mars 2016, studiemedelstagares upplevelse av CSN:s service januari – mars 2016 och återbetalares upplevelse av CSN:s service janauari – mars 2016. CSN april 2015.

[7] CSN följer SCB:s definition av nöjd.

Resultat-redovisning

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 2016 var 794,0 miljoner kronor och av dessa använde CSN 764,5 miljoner kronor för att bedriva sin verksamhet. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslagssparande på 1,0 miljoner kronor. Utgående anslagssparande 2016 blev 30,6 miljoner kronor eller 3,8 procent. Av årets överskott på 30,6 miljoner kronor kvarstår 23,8 miljoner kronor att föra över till kommande år. För mer information se avsnitt *Anslagsredovisning*.

Verksamhetens intäkter och kostnader

Verksamhetens utfall minskade med 136,0 miljoner kronor jämfört med 2015. Intäkterna minskade med 319,8 miljoner kronor och kostnaderna med 183,8 miljoner kronor. Förändringarna beror i huvudsak på att CSN från och med 2016 är helt anslagsfinansierad efter att tidigare till stor del finansierats med avgifter. Avgiftsintäkterna har redovisats som verksamhetens intäkter, och avskrivning och reservation av osäkra administrativa avgifter har redovisats som verksamhetens kostnader. Dessa intäkter och avgifter redovisas nu under uppbördsverksamhet i den finansiella redovisningen. Verksamhetens intäkter och kostnader mellan åren 2014-2016 skiljer sig mycket utifrån förändringar i CSN:s finansiering. Tabell 1 sid 15.

CSN har beräknat en ny fördelning av intäkter och kostnader, se avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*. Den nya beräkningen av intäkter och kostnader visar att verksamhetens kostnader minskat med 29,8 miljoner kronor jämfört med 2015. Det är främst konsultkostnader för system- och verksamhetsutveckling som har minskat mellan åren. Dessutom har kostnaderna för det rättsliga arbetet i USA minskat. Tabell 2 sid 15.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 3 sid 15. För mer information, se avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*.

Kundservice

Kostnaden för CSN:s kundservice har ökat med 11 procent från 112,0 miljoner kronor 2015 till 124,0 miljoner kronor 2016. Kostnaden har ökat på grund av utveckling av webbplatsen.

Kostnaden per kontakt har ökat på grund av ökade utvecklingskostnader. Tabell 4 sid 15.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har ökat från 78,6 miljoner kronor 2015 till 79,6 miljoner kronor 2016. Ökningen är marginell och beror på kostnadsuppräkning mellan åren.

Kostnaden för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har ökat från 158 kronor per beslut 2015 till 164 kronor per beslut 2016. Tabell 5 sid 15.

Studiemedel

Kostnaderna för studiemedel har minskat med 6 procent, från 331,0 miljoner kronor 2015 till 311,0 miljoner kronor 2016. Minskningen beror framförallt på lägre utvecklingskostnader i den verksamhetsdrivna systemförnyelsen jämfört med 2015.

Kostnaden per beslut har minskat med 2 procent, från 290 kronor per beslut 2015 till 285 kronor per beslut 2016. Tabell 6 sid 16.

Återbetalning och återkrav

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten har minskat med 3 procent, från 233,9 miljoner kronor 2015 till 226,0 miljoner kronor 2016. Kostnaden har minskat på grund av lägre kostnader för det rättsliga arbetet i USA jämfört med 2015.

Kostnaden per beslut har minskat med 3 procent, från 117 kronor per beslut 2015 till 113 kronor per beslut 2016. Tabell 7 sid 16.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån har minskat med 42 procent, från 33,5 miljoner kronor 2015 till 19,3 miljoner kronor 2016. Minskningen förklaras av lägre utvecklingskostnader då verksamheten efter beslut 2016 inte innefattas i den verksamhetsdrivna systemförnyelsen.

Kostnaden per prestation för hemutrustningslån har minskat med 46 procent, från 160 kronor per prestation 2015 till 87 kronor per prestation 2016. Kostnadsminskningen är en följd av lägre utvecklingskostnader. Det totala antalet prestationer ökar för varje år, eftersom antalet nya lån är större än antalet lån som slutbetalas eller efterskänks. Tabell 8 sid 16.

Ut- och inbetalningar

Under 2016 betalade CSN ut 33,7 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 17,5 miljarder kronor och bidragsdelen 16,2 miljarder kronor. Vi betalade även ut 0,2 miljarder i hemutrustningslån. Tabell 9 sid 17.

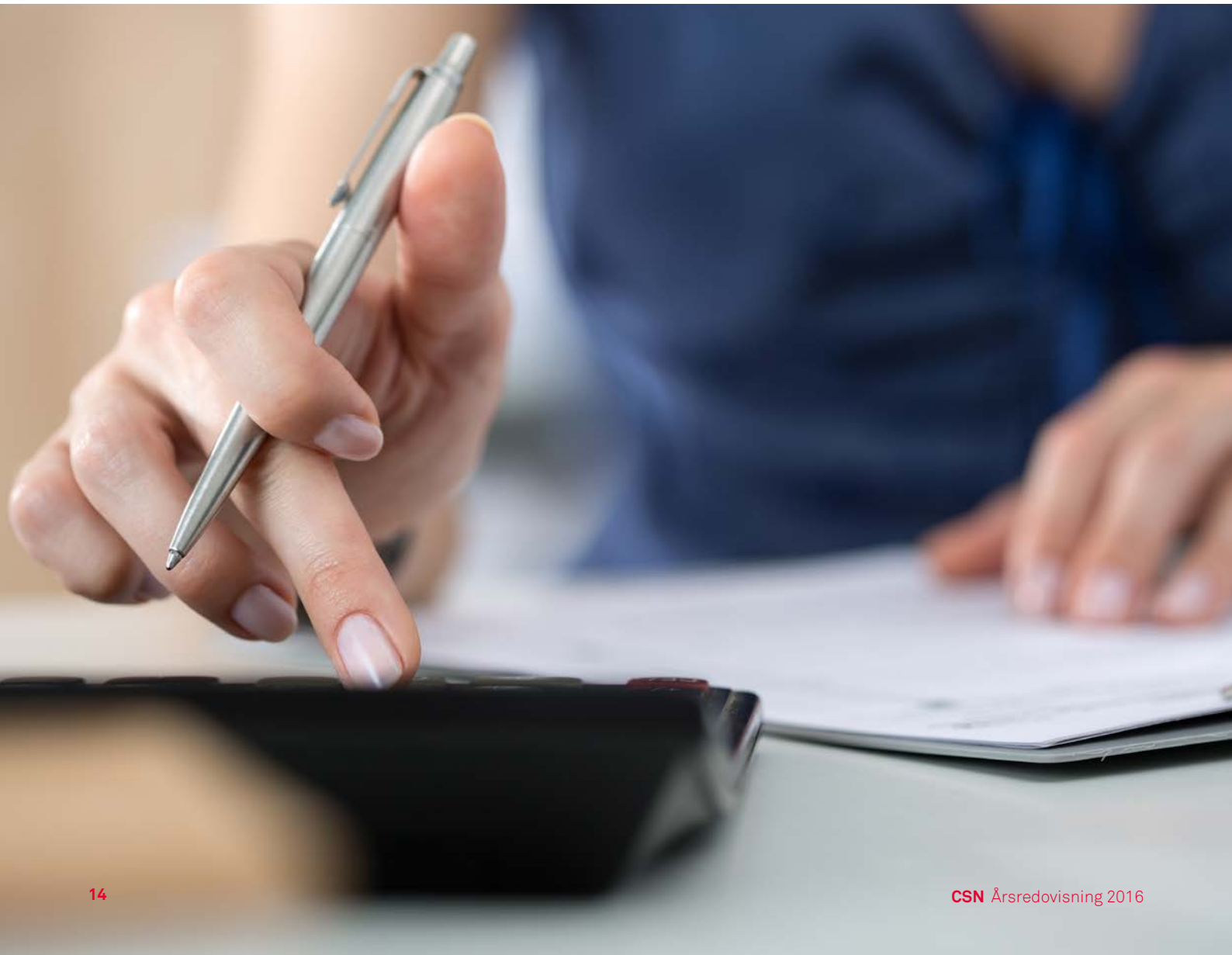
Utbetalning av bidrag har minskat med 155,3 miljoner kronor medan utbetalning av lån har ökat med 252,6 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ökningen av utbetalda lån förklaras av att 389,0 miljoner kronor mer betalats ut i merkostnadslån, främst till följd av regelförändringar för studerande utomlands. Utbetalningar av ordinarie lån har däremot minskat. Det är främst inom studiemedel som utbetalningarna av bidrag har minskat, inom såväl det generella som det högre bidraget.

Under 2016 betalades 13,9 miljarder kronor in. Inbetalningarna har minskat med 27,0 miljoner kronor under året. Inbetalningarna av studiestöd har minskat med 53,5 miljoner kronor, vilket främst förklaras av lägre ränta. Inbetalningarna av hemutrustningslån har ökat med 26,5 miljoner kronor eftersom fler låntagare har blivit återbetalningsskyldiga och färre har anstånd med betalningen.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 216,4 miljarder kronor. Fordran har ökat med 5,3 miljarder kronor under 2016. Den största ökningen står nyutlåningen för. Under 2016 ökade nyutlåningen med 264,3 miljoner kronor. Tabell 10 sid 17.

Avskrivningar av lån har minskat med 39,5 miljoner kronor. Amorteringar av återkrav har minskat till följd av färre beslut. De osäkra fordringarna har minskat med 724,3 miljoner kronor jämfört med föregående år. Minskningen förklaras av lägre ränta och ett minskat tillflöde av nya låntagare in i modellen för osäker fordran.



Tabell 1.

Resultaträkning, tusen kronor

	2016	2015	2014
Verksamhetens intäkter	762 728	1 082 485	822 624
Verksamhetens kostnader	762 728	946 522	805 219
Verksamhetens utfall	0	135 963	17 405

Tabell 2.

Intäkter och kostnader (ny), tusen kronor

	2016	2015	2014
Verksamhetens intäkter	762 728	792 542	743 946
Verksamhetens kostnader	762 728	792 542	743 946
Verksamhetens utfall	0	0	0

Tabell 3.

Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2016		2015		2014[1]	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	93 549	93 549	90 052	90 052	90 216	90 216
- varav kundservice	13 989	13 989	11 457	11 457	10 327	10 327
Studiemedel	375 174	375 174	390 926	390 926	367 876	367 876
- varav kundservice	63 708	63 708	59 910	59 910	53 931	53 931
Återbetalning och återkrav	272 325	272 325	274 463	274 463	264 552	264 552
- varav kundservice	46 303	46 303	40 668	40 668	39 455	39 455
Expertfunktion	2 343	2 343	3 622	3 622	2 959	2 959
Hemutrustningslån	19 337	19 337	33 479	33 479	18 343	18 343
Summa	762 728	762 728	792 542	792 542	743 946	743 946

[1] CSN har räknat fram en ny fördelning av intäkter och kostnader per verksamhetsområde där kostnaderna för avskrivning och reservation av osäkra administrativa avgifter är borttagna ur 2014 och 2015 för att vara jämförbara med utfallet 2016. Verksamhetens intäkter utifrån den nya finansierings-modellen är lika med verksamhetens kostnader eftersom CSN är helt anslagsfinansierad. Utfallet skiljer sig från tidigare årsredovisningar.

Tabell 4.

Kundservice, kostnad per kontakt i kronor

2016		2015		2014	
Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr[1]	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr[1]
14 567 434	9	14 667 993	8	14 546 673	7

[1] Redovisning av kostnad per kontakt för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från tidigare årsredovisningar.

Tabell 5.

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

	2016		2015		2014	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]
Studiebidrag	430 337	55	444 057	81	421 024	76
Inackorderingstillägg	8 098	870	8 362	734	8 904	939
Extra tillägg	34 309	1 084	32 561	841	28 566	1 029
Dagliga resor[2]	85	-	66	-	60	-
Rg-bidrag	474	459	535	380	524	782
Lärlingsersättning	12 270	788	11 306	653	12 486	678
Totalt	485 573	164	496 887	158	471 564	169

[1] Redovisning av kostnad per beslut för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från tidigare årsredovisningar.

[2] Kostnaden för dagliga resor redovisas inte. Antalet beslut morsvarar mindre än 0,01 procent av det totala antalet beslut.

Tabell 6.

Studiemedel, kostnad per beslut i kronor

	2016		2015		2014	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]
Studier i Sverige						
- studiebidrag och studielån	793 989	248	839 681	253	840 283	247
- merkostnadslån	17 029	452	15 880	425	13 852	421
- tilläggslån	51 070	377	48 272	373	45 493	384
- tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands[2]	146 983	313	151 008	319	153 787	312
Studier utomlands						
- studiebidrag och studielån	48 818	498	52 878	518	49 279	451
- merkostnadslån	34 776	497	35 402	520	28 378	455
Totalt	1 092 665	285	1 143 121	290	1 131 072	278

[1] Redovisning av kostnad per beslut för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från tidigare årsredovisningar.

[2] Tilläggsbidrag för studier utomlands särredovisas inte eftersom ärendevolymen är liten.

Tabell 7.

Återbetalning och återkrav, kostnad per beslut i kronor

	2016		2015		2014	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr[1]
Nedsättning	254 585	331	263 798	335	255 191	351
Avskrivning	18 589	509	23 374	506	17 188	463
Betalningsvillkor	17 780	216	20 343	265	20 411	830
Omdebitering[2]	-	-	2 591	1 283	5 322	1 425
Inkomstuppgifter[2]	-	-	9 809	1 826	11 302	1 568
Omdebitering och inkomstuppgifter[2]	12 015	1 623	-	-	-	-
Ny återbetalningstid	76 718	64	75 881	63	71 399	51
Årsbesked	1 617 579	64	1 603 076	63	1 581 870	51
Övriga ärendeslag[3]	3 610	312	4 424	202	5 802	193
Totalt	2 000 876	113	2 003 296	117	1 968 485	114

[1] Redovisning av kostnad per beslut för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från tidigare årsredovisningar.

[2] Från och med 2016 handläggs omdebitering tillsammans med inkomstuppgifter.

[3] I ”Övriga ärendeslag” ingår sammanläggning av lån, samordnad betalning, skuldsanering, återbäring, ändrade lånevillkor och överföring. Vi särredovisar vare sig volymen beslut eller kostnaden per beslut för dessa ärendedeslag för dessa då ärendevolymen är liten.

Tabell 8.

Hemutrustning, kostnad per prestation i kronor

	2016		2015		2014	
	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr[1]	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr[1]
Hemutrustningslån	223 026	87	209 396	160	196 441	93

[1] Redovisning av kostnad per prestation för 2014 och 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från tidigare årsredovisningar.

Tabell 9.

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

	2016	2015	2014
Utbetalningar			
Studiestöd	33 713 972	33 616 693	31 474 703
- utbetalda bidrag	16 244 395	16 399 733	16 440 713
- utbetalda lån	17 469 577	17 216 960	15 033 990
Hemutrustningslån	208 225	196 655	170 560
- utbetalda lån	208 225	196 655	170 560
Summa utbetalningar	33 922 197	33 813 348	31 645 263
Inbetalningar			
Studiestöd	13 740 796	13 794 324	13 260 646
Hemutrustningslån	172 966	146 470	132 147
Summa inbetalningar	13 913 762	13 940 794	13 392 793

Tabell 10.

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

	2016	2015	2014[1]
Total fordran	216 370	211 045	205 220
Summa osäkra fordringar	-29 065	-29 789	-29 438
Summa total fordran inkl. osäkra fordringar	187 304	181 256	175 782

[1] Uppgifterna för 2014 skiljer sig från de uppgifter som redovisades i årsredovisning 2014. Den del av övriga kortfristiga fordringar som avser studiestöd ingår i tabellen.

Kundservice

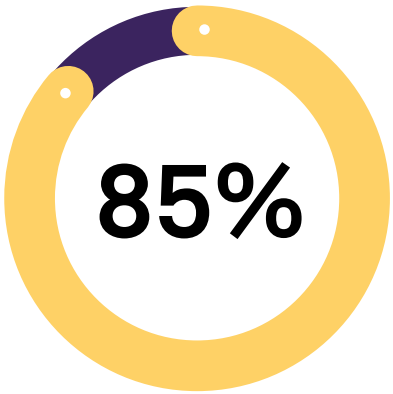
CSN tillgodoser kundernas behov av service på olika sätt via olika kanaler och genom ett antal e-tjänster. Vår ambition är att ständigt utveckla och förbättra vår kundservice utifrån kundernas behov.

Mål i regleringsbrevet

- Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder bör vidtas.



85% av kunderna är nöjda med vår kundservice.

Bedömning av måluppfyllelse

Nio av tio kunder är nöjda med vår kundservice. Andelen nöjda kunder är lika stor bland kvinnor och män. Mest nöjda är kunderna med våra e-tjänster. Fler kunder använder vår app och e-tjänster via mobilanpassad webbsida. Under året har vi fortsatt mobilanpassa webbplatsen. Vi finns nu även tillgängliga på Facebook.

Kundernas telefonsamtal besvarades i genomsnitt inom 6 minuter och 44 sekunder och kundernas e-brev besvarades i genomsnitt inom 2 arbetsdagar. Den genomsnittliga väntetiden i telefon och svarstiden för e-brev har ökat jämfört med föregående år. Detta är ett resultat av att vi under vissa delar av året har prioriterat handläggning av ansökningar om studiestöd för att kunden ska få sitt beslut så snart som möjligt.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Fortsatt hög användning av webbplats och e-tjänster

Under 2016 har antalet besök på CSN:s webbplats och användningen av våra e-tjänster varit på motsvarande nivå som 2015.

Åtta av tio kunder är nöjda med vår webbplats och de e-tjänster vi erbjuder. Av männen är 89 procent nöjda medan 75 procent av kvinnorna är nöjda med vår webbplats och våra e-tjänster. Orsaken till detta kommer att analyseras vidare under 2017.

För att göra det enklare för våra kunder att snabbt få sina frågor besvarade på vår webbplats har vi fortsatt förbättra dess struktur och innehåll. Det är nu lättare att nå våra e-tjänster från startsidan. Vi har också skapat en ny kundserviceingång för att hjälpa kunderna att hitta svar eller rätt kanal för sin fråga. Sökfunktionen för vanliga frågor är förbättrad, texterna har bearbetats språkligt för att göra dem tydligare och frågorna har kopplats ihop med passande e-tjänster och kontaktvägar.

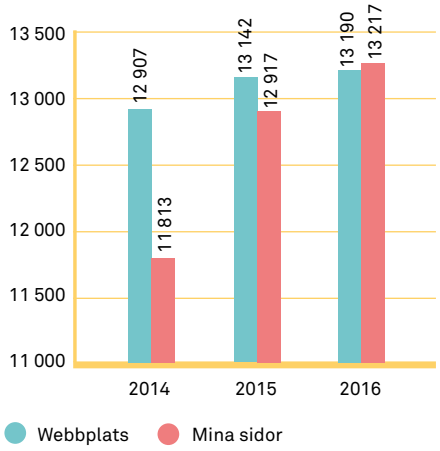
> **”Kunderna använder främst e-tjänster som presenterar aktuell information om kommande utbetalningar av studiemedel, aktuell skuld och kommande eller genomförda inbetalningar.”**

Kunderna använder främst e-tjänster som presenterar aktuell information om kommande utbetalningar av studiemedel, aktuell skuld och kommande eller genomförda inbetalningar. Användningen av dessa e-tjänster har ökat under 2016 jämfört med 2015. Återbetalningstjänsterna ökar mer i användning än studiemedelstjänsterna. En förklaring till detta är att fler e-tjänster som efterfrågats av våra återbetalande kunder

har utvecklats under de senaste åren. Ökningen i användandet av återbetalningstjänsterna har sannolikt bidragit till att inflödet av telefonsamtal och e-brev minskat inom återbetalningsområdet. Användningen av studiemedelstjänsterna påverkas av hur många som studerar. Under 2016 har antalet studerande med studiemedel minskat.

Användningen av våra mobilanpassade webbsidor fortsätter att öka. Fler kunder besöker oss via mobiltelefon och surfplatta än via dator. Våra kundundersökningar visar att andelen kunder som är nöjda med våra e-tjänster har ökat med 1 procentenhet, från 82 procent 2015 till 83 procent 2016.

Besök på CSN:s webbplats och i Mina sidor, antal tusen



Facebook som ny kundservicekanal

Sedan juni 2016 finns vi på Facebook. På Facebook kan kunderna ställa allmänna frågor om beviljning och återbetalning av studiestöd och ta del av aktuell information som CSN publicerar.

När vi öppnade Facebook-sidan var antalet inlägg och frågor från kunder få, men i samband med terminsstarten hösten 2016 valde fler kunder att använda kanalen. Mängden frågor och typen av frågor som ställs vid olika tider på året följer den trend som vi ser i andra kundservicekanaler. Under perioden juni till december 2016 besvarade CSN 1 700 inlägg.

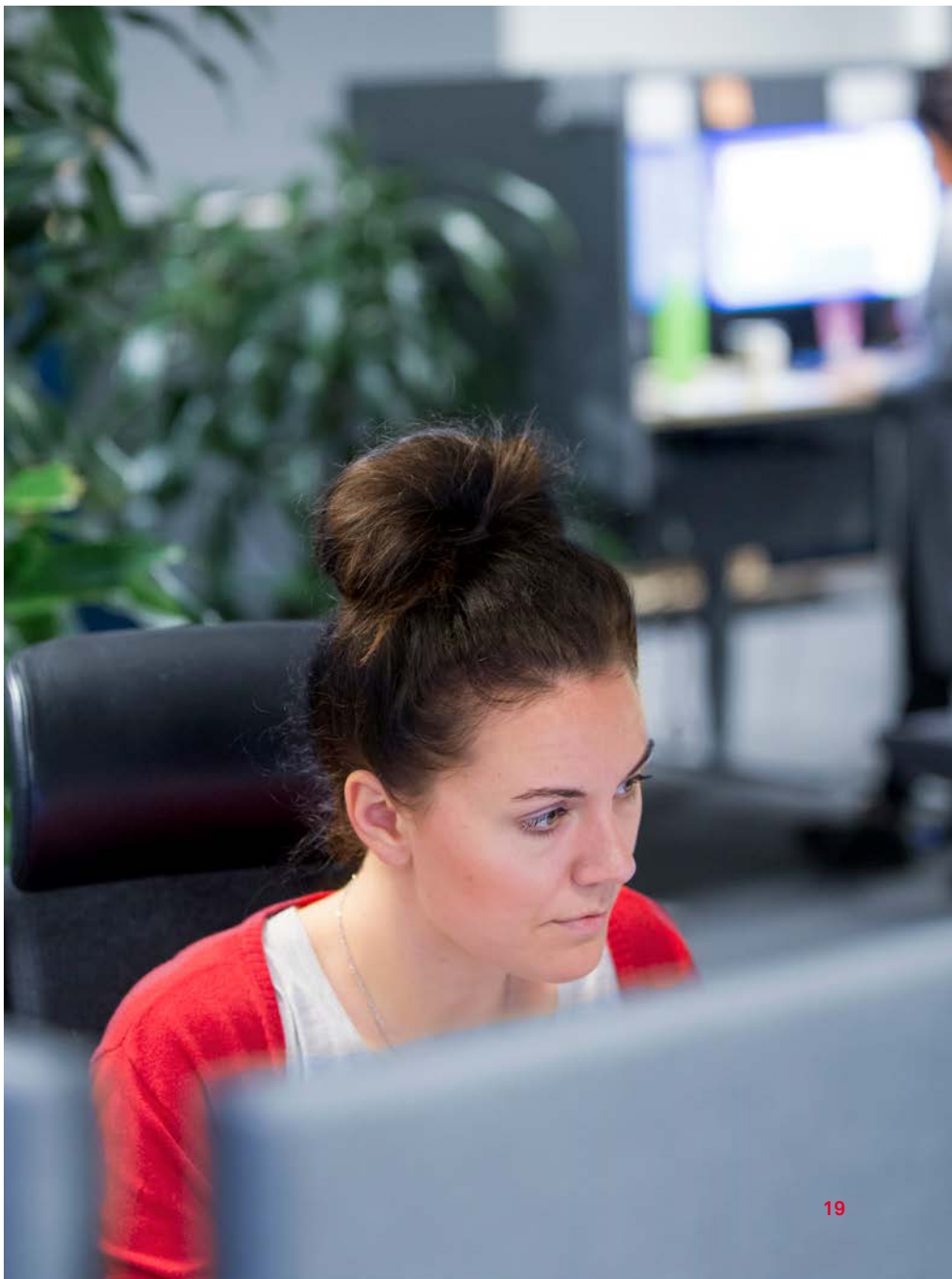
Färre kunder ringer till CSN

Under 2016 har antalet telefonsamtal där kunden valt personlig service minskat med 34 800, vilket motsvarar 3 procent. Den genomsnittliga väntetiden var 6 minuter och 44 sekund, vilket är en ökning med 2 minuter och 30 sekunder i jämförelse med 2015.

Den ökade väntetiden i telefon är ett resultat av att CSN under vissa perioder under året valt att prioritera handläggning av ansökningar om studiestöd för att kunden ska få sitt beslut så snart som möjligt. För att ge förutsättningar för god service inom såväl kundservice som handläggning under 2017 har fler handläggare anställts på Kundcenter i Kiruna. Det pågår även en översyn av bemanningen på Kundcenter för en långsiktig lösning för hanteringen av vår kundservice. Översynen kan få påverkan på hur resurser och ansvar för handläggning och kundservice fördelas inom myndigheten.

Väntetiderna i telefon har ökat mer för studerande än återbetalare, då längre handläggningstider har gett fler frågor. Antalet telefonsamtal om återbetalning har fortsatt att minska. Ökningen i användandet av e-tjänster för återbetalare har sannolikt bidragit till att minska inflödet av telefonsamtal inom området. Tabell 11 sid 21.

Våra kundundersökningar visar att sju av tio kunder är nöjda med vår service i telefon trots att väntetiden ökat. Andelen är oförändrad jämfört med 2015.



Längre väntetider i telefon har medfört att kunderna är mindre nöjda med kötiden i telefon, men det har inte påverkat kundernas upplevelse av vår telefonservice i sin helhet.

Kundundersökningarna visar att kunderna främst kontaktar oss via telefon för att de upplever att det är enklare att förstå information eller uppgifter om ett ärende vid kontakt med handläggare.

Sju av tio kunder upplever att bemötandet via telefon är bra. Mest nöjda är kunderna med handläggarens kunskaper inom sakområdet och handläggarens vilja att hjälpa till. Under 2016 har vi arbetat med att införa CSN:s bemötandekoncept som tagits fram för att skapa en gemensam förståelse för vad ett bra bemötande innebär och hur CSN vill att kunderna ska uppleva vårt bemötande. Arbetet med att införa konceptet kommer fortsätta under 2017.

Kunderna skickar färre e-brev och brev

CSN besvarar frågor från våra kunder via e-brev. Åtta av tio kunder är nöjda med vår service via e-brev. Andelen är oförändrad jämfört med 2015.

Antalet inkomna e-brev under 2016 var 238 000. Det är en minskning med 12 procent jämfört med 2015. Minskningen har främst skett inom återbetalningsområdet och kan bero på att våra återbetalande kunder nu har tillgång till fler e-tjänster. Fyra av fem kunder fick svar på sina e-brev inom 3 arbetsdagar. Den genomsnittliga svarstiden var 59 timmar. Det är en ökning med 14 timmar jämfört med 2015. Även detta är ett resultat av att vi under vissa perioder under året har prioriterat handläggning av ansökningar om studiestöd för att kunden ska få sitt beslut om studiestöd. Åtgärder för att förstärka Kundcenter med fler handläggare förväntas ha positiv påverkan på svarstiderna på e-brev.

Tre av fyra kunder är nöjda med vårt bemötande i våra e-brevssvar. Andelen nöjda kunder har dock minskat med två procentenheter jämfört med 2015. Mest nöjda är kunderna med handläggarnas förmåga att skriva enkla och lättförståeliga e-brev.

Under de senaste åren har antalet brev som skickas till myndigheten minskat. Under 2016 kom 18 200 brev in. Det är en minskning med 5 procent jämfört med 2015. Andelen besvarade brev inom en vecka har ökat med 1 procentenhet jämfört med föregående år. Tabell 12 sid 21.

8/10

Åtta av tio kunder är nöjda med vår service via e-brev.

Tabell 11.

Telefonsamtal, antal och andel i procent, väntetid

	2016	2015	2014
Antal samtal där kunden valt personlig service	1 207 200	1 242 000	1 328 600
Antal besvarade samtal	1 010 900	1 109 700	1 193 200
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	84	89	90
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	6 min. 44 sek.	4 min. 14 sek.	3 min. 50 sek.

Tabell 12.

E-brev och brev, antal och andel i procent, svarstid

	2016	2015	2014
Antal inkomna e-brev	238 000	271 700	277 400
Antal besvarade e-brev	239 800	271 100	277 800
Genomsnittlig svarstid e-brev, timmar	59	45	43
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar[1]	2	2	2
Andel besvarade e-brev inom 3 arbetsdagar[1]	80	90	92
Antal inkomna brev	18 200	19 100	21 800
Andel besvarade brev inom en vecka	85	84	85

[1] En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30 måndag till fredag varje vecka. För e-brev inkomna före slutet av arbetsdagen påbörjas räkningen den dagen. För e-brev inkomna efter slutet på arbetsdagen påbörjas räkningen nästkommande arbetsdag. Arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Kvalitet i ärendehantering

Vi arbetar systematiskt med att följa upp vår kvalitet inom verksamhetsområdena studiehjälp, Rg-bidrag, studiemedel och återbetalning. Utifrån resultaten av uppföljningarna genomförs insatser för att förbättra och utveckla kvaliteten och bemötandet inom ärendehanteringen.

Bedömning av måluppfyllelse

Att kvaliteten i ärendehanteringen är hög och att kunderna upplever ett bra bemötande i kontakterna med oss är avgörande för tilltron till CSN och studiestödet. CSN:s definition av kvalitet är:

”Kvalitet är när vi möter kundens och uppdragsgivarens förväntan. Det gör vi genom att vi gör rätt och att kunderna upplever ett bra bemötande”.

Under 2016 har vi fortsatt att utveckla och arbeta enligt den modell för kvalitetsuppföljning som infördes 2015. Nytt för i år är att vi även har följt upp kvaliteten i våra e-brevsvar till kunderna.

Resultatet av kvalitetsuppföljningen 2016 visar att kvaliteten i ärendehanteringen är hög inom samtliga verksamhetsområden och i våra e-brevsvar. Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemötande.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Rättsliga kvaliteten och upplevelsen av bemötandet

Inom handläggning av studiehjälp är 99 procent av besluten korrekta. Det är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år. De få brister som hittats finns i den manuella handläggningen och beror på felaktiga bedömningar eller att uppgifter har registrerats felaktigt.

Kvalitetsuppföljningen avseende Rg-bidrag visar att 98 procent av besluten är korrekta. Det är en ökning med 3 procentenheter jämfört med den senaste mätningen som genomfördes 2014. Jämförelse mellan 2016 och 2014 ska dock göras med försiktighet till följd av de ändringar som gjordes 2015 i modellen för kvalitetsuppföljning. De brister som upptäckts i årets kvalitetsuppföljning beror på felregistrerade uppgifter i den manuella handläggningen.

Inom verksamhetsområdet studiemedel är 97 procent av besluten korrekta. Resultatet är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med föregående år. Det förbättrade resultatet kan bero på vårt nya arbetssätt med kvalitet som infördes 2015, där vi löpande fångar upp och arbetar med de brister vi hittar. I ärenden med felaktiga beslut berodde felen på att handläggare har gjort felaktiga bedömningar eller att felaktiga uppgifter har registrerats. I flertalet fall ledde inte de felaktiga besluten till att studiemedel betalades ut felaktigt. I de fall där utbetalningen blev felaktig var det vanligare att vi betalade ut för mycket studiemedel än för lite.

Inom verksamhetsområdet återbetalning är 99 procent av besluten korrekta. Det är ett oförändrat resultat jämfört med 2015. De fåtal fel som upptäckts under 2016 beror uteslutande på fel i den manuella handläggningen och gäller främst felaktiga bedömningar och felaktigt registrerade uppgifter.

Mål i regleringsbrevet

- Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen, vika insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder behövs.

Tabell 13.

Kvalitet i ärendehanteringen[1], andel i procent

	2016	2015	2014
Studiehjälp	99	99	99
Rg-bidrag	98	-	95
Studiemedel	97	96	96
Återbetalning	99	99	99

[1] År 2015 genomfördes förändringar i hur vi mäter kvaliteten i ärendehanteringen. Förändringen innebär att resultat från 2014 och bakåt inte är helt jämförbara.

I e-breven är 99 procent av svaren korrekta. De få brister som upptäcktes beror på att felaktig information om våra regler, eller att fel uppgifter om kundens ärende, har lämnats. Ett förbättringsområde som identifierats i årets kvalitetsuppföljning är vår förmåga att bemöta alla kundens frågor på ett bra sätt.

När det gäller kvalitet i ärendehanteringen, oavsett verksamhetsområde, har vi inte funnit några skillnader mellan kvinnor och män. Inte heller när det gäller våra e-brevsvar har vi funnit några skillnader mellan kvinnor och män.

Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är ingen skillnad mellan kvinnor och män. Studiehjälps- och studiemedelskunderna är mer nöjda med vårt bemötande i telefon medan återbetalningskunderna är mer nöjda med bemötandet i våra e-brevsvar. Det som framförallt påverkar kundernas upplevese av vårt bemötande är vår förmåga att visa förståelse för deras situation och vår vilja att hjälpa kunden. Tabell 13 sid 22.

Genomförda insatser

Under 2016 har vi förutom de slumpvis utvalda ärenden som ingår i underlaget för bedömning av vår kvalitet, även valt ut ärendeslag där vi vet att handläggningen och bedömningen är komplex i syfte att öka lärandet. Två exempel på ärendeslag är utredning av betalningsmottagare för omyndiga studiehjälpskunder och merkostnadslån för utlandsstudier. Vi har även arbetat med kontorsöverskridande kvalitetsuppföljningar för att säkra enhetligheten i våra bedömningar. För att komma till rätta med de brister som kvalitetsuppföljningarna visar har CSN under året genomfört utbildningar för alla studiestödutredare i utredningsmetodik.

Det bemötande som vi ger i kontakt med kunderna är viktigt. Därför har flertalet medarbetare under året utbildats i CSN:s bemötandekoncept. Utbildningarna i bemötandekonceptet kommer även att pågå under 2017.

Under 2017 kommer CSN att arbeta vidare för att säkerställa fortsatt god kvalitet i ärendehanteringen. Det gör vi bland annat genom riktade uppföljningar av ärenden med komplexa bedömningar för att öka lärandet. Under 2017 kommer vi även att följa upp kvaliteten i våra telefonsamtal.

Kundernas tilltro till CSN

För CSN är det viktigt att kunderna känner tilltro till myndighetens verksamhet. Viktiga förutsättningar för det är att kunderna har tilltro till att vi följer gällande lagar och regler och att svaret är det samma oavsett vem på myndigheten kunden har kontakt med.

Bedömning av måluppfyllelse

Nio av tio kunder har tilltro till CSN. Andelen som har tilltro till CSN har ökat något sedan 2015. Kvinnor har högre tilltro till CSN än män.

För att kunderna ska ha tilltro till oss, är det viktigt att de upplever att vi kan och följer de lagar och regler som gäller och att vi ger samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger ärendet. Nio av tio kunder har tilltro till att CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning. Åtta av tio har tilltro till att vi ger samma svar eller beslut oavsett vem som handlägger.

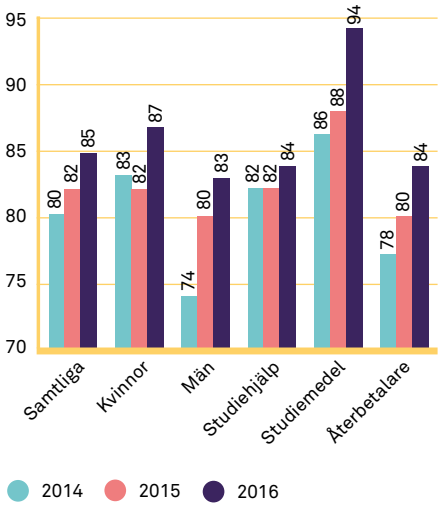
CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Tilltron till CSN fortsätter att öka

Tilltron till CSN fortsätter att öka. Våra kundundersökningar visar att 85 procent av kunderna har tilltro till oss. Det är en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2015. Att bygga upp kundernas tilltro är ett långsiktigt arbete, och de höga tilltrosiffror vi ser nu är bland annat resultatet av de senaste årens utveckling av e-tjänster och vår satsning på bemötande.

Studerande med studiemedel har högre tilltro till oss än vad återbetalande kunder och studerande med studiehjälp har. Andelen som har tilltro till oss har dock ökat i samtliga tre grupper. En bidragande orsak till att studerande med studiemedel har högre tilltro är att de generellt sett är nöjdare med den service vi ger.

Kundernas tilltro till CSN, fördelat på kön, studiehjälp, studiemedel och återbetalare, andel i procent



Kunderna har också fortsatt hög tilltro till att CSN:s handläggare kan reglerna för beviljning och återbetalning av studiestöd, och nio av tio kunder har tilltro till att vi följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning. Kundernas tilltro till att de kommer att få samma beslut oavsett vem av oss som handlägger ärendet har ökat med två procentenheter, från 76 procent 2015 till 78 procent 2016. Studerande med studiemedel har högre tilltro till detta än vad återbetalande kunder och studerande med studiehjälp har. Tabell 14 sid 27.

Mål i regleringsbrevet

- Tilltron till myndighetens administration ska vara hög.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna.

+3%

Tilltron har ökat med 3 procentenheter sedan 2015 enligt våra kundundersökningar.

Kvinnor har högre tilltro till oss än män. Så har det sett ut under en längre tid. Kvinnor har också högre tilltro till att vi följer gällande lagar och regler. I kundundersökningen får kunderna svara på hur nära de upplever att CSN ligger en perfekt myndighet. Kvinnor upplever detta i något högre grad än män, vilket tillsammans med att de har högre tilltro till att vi följer gällande lagar och regler, skulle kunna vara en förklaring till varför kvinnor också har högre tilltro till oss. Andra förklaringar kan vara att män oftare än kvinnor befinner sig i problemfyllda situationer under både studietiden och under tiden som återbetalare. Den situation man befinner sig i påverkar sannolikt tilltron till myndigheten.

Även externa mätningar visar på att tilltron till CSN ökar. Till exempel visar TNS Sifos[8] årliga anseendemätning att tilltron ökar, likaså SOM-institutets[9] mätning av medborgarnas upplevelse av offentlig verksamhet 2015.

”Kvinnor har högre tilltro till oss än män. Så har det sett ut under en längre tid. Kvinnor har också högre tilltro till att vi följer gällande lagar och regler.”

Insatser för ökad tilltro

Tilltro byggs upp under en lång tid och den tilltro kunderna har till oss nu är resultatet av flera års arbete med att bland annat förbättra vårt bemötande och skapa tjänster som kunderna efterfrågar. Under 2016 har det genomförts ett antal insatser av olika karaktär som kommer att påverka kundernas tilltro på kort och lång sikt.

CSN har arbetat med att införa bemötandekonceptet som tagits fram för att skapa en gemensam förståelse för vad ett bra bemötande innebär. Att kunderna upplever att de får ett bra bemötande där handläggaren visar vilja att hjälpa kunden och förklarar så att kunden förstår är en viktig förutsättning för att de ska känna tilltro.

CSN har under 2016 genomfört utbildningar i förvaltningsrätt. Utbildningen har stärkt handläggarna i sitt arbete, och ytterligare tydliggjort vikten av att vi följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning, en faktor som påverkar kundernas tilltro till oss.

I CSN:s arbete med att jämställdhetsintegrera verksamheten har vi under 2016 bland annat infört en utbildning för

Tabell 14.

Kundernas tilltro till CSN, fördelat på kön, andel i procent, 2016

	Kvinnor	Män	Samtliga
Andel kunder med hög tilltro till att vi följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning	89	85	87
Andel kunder med hög tilltro till att våra handläggare kan reglerna för beviljning	84	84	84
Andel kunder med hög tilltro till att våra handläggare kan reglerna för återbetalning[1]	85	84	84
Andel kunder med hög tilltro till att de får samma beslut/svar oavsett vem av oss som handlägger/svarar	78	77	78

[1] Frågan ställdes inte till studerande med studiehjälp. Denna fråga består därför endast av svar från studerande med studiemedel och återbetalande kunder.

nyanställda om hur vi arbetar med jämställdhetsintegrering och hur vi kan bemöta kunder jämställt. Detta skapar förutsättningar för att både kvinnor och män ska känna tilltro till myndigheten.

Myndigheten har också genomfört informationsinsatser med anledning av den ökade flyktingströmmen. Vi har exempelvis skapat en ny ingång på vår webbplats med engelsk information till flyktingar och vi har ett samarbete med den myndighetsgemensamma webbplatsen Information om Sverige där vi informerar om studiestöd och hemutrustningslån. Vi arbetar också med att översätta information till fler språk. Genom att vi anpassar vår information så att nya kundgrupper enklare kan förstå och ta del av vår verksamhet, skapar vi förutsättningar för att dessa kundgrupper ska känna tilltro till oss.

Arbetet med att säkra återbetalningar av studielån har intensifierats under 2016. CSN har under året fokuserat på det interna förankringsarbetet med att värna om ett hållbart studiestöd där vi genom dialog om helhetssyn och att ha kundens fokus före, under och efter studier. Att vi ser till hela kundens ärende och engagemang hos oss, från utbetalning av studiemedel till återbetalat studielån, förväntar vi kommer att bidra till att kunderna känner tilltro till oss. Vidare pågår ett långsiktigt arbete med att påverka attityder för att på sikt öka återbetalningen. Som en del av attitydarbetet har en extern riktad kampanj på sociala medier tagits fram, bland annat webbplatsen Gör studier möjligt. Kampanjens syfte är att visa på vikten av att studielån betalas tillbaka, vilket i sin tur kommer att stärka tilltron till hela studiestödssystemet.

9/10

Nio av tio kunder har tilltro till att vi följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning.

[8] TNS Sifo 2016. Myndigheternas anseende och hur mediebilden påverkar allmänheten – TNS Sifos Anseendeindex 2016

[9] SOM-institutet 2016. Svenska folket sätter betyg på offentlig verksamhet 2015. SOM-rapport nr 2016:16.

Lättillgänglig och behovs-anpassad information

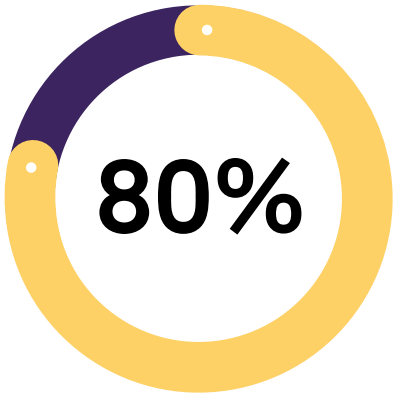
I takt med den snabba digitala utvecklingen ökar också våra kunders krav och förväntningar på CSN:s kommunikation. För att kunna erbjuda lättillgänglig och behovsanpassad information är förståelsen för kundernas behov och beteenden en avgörande faktor.

Mål i regleringsbrevet

- Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna.



80% av kunderna förstår CSN:s svar och beslut. 80% uppger även att handläggarna skriver enkla och lättförståeliga e-brev.

Bedömning av måluppfyllelse

Våra kundundersökningar visar att åtta av tio kunder förstår CSN:s svar och beslut. Män upplever i något högre utsträckning än kvinnor att de förstår besluten och svaren.

Även åtta av tio uppger att handläggarna skriver enkla och lättförståeliga e-brev. Nöjdheten är däremot lägre när det gäller handläggarnas förmåga att ge kunden information via e-brev så att kunden känner sig trygg med nästa steg i sitt ärende. I den kategorin är sex av tio kunder nöjda.

När det gäller CSN:s förmåga att ge tydlig och enkel information på webbplatsen är 7 av 10 nöjda.

Kunderna har generellt blivit mer nöjda med vår information jämfört med 2015. Detta tyder på att arbetet med att informera på ett enkelt och begripligt sätt och förklara budskap så att mottagaren förstår har gett effekt. CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Informationsbehovet idag och imorgon

CSN har en bred målgrupp, som sträcker sig över generationer, med olika behov på utformning av vår information. En stor andel av våra kunder är digitala och föredrar också att få individanpassad information om studiestödet digitalt.

Vi har också kunder med helt andra förutsättningar. Ett exempel är det ökade behovet av lättillgänglig information på andra språk utifrån de ökade flyktingströmmarna. Oavsett målgrupp är grundprincipen att all kommunikation ska vara öppen, inkluderande, enkel och begriplig.

Blickar vi framåt några år kommer vi att ha ännu fler kunder som vuxit upp med en smart mobil i handen. För den generationen kommer film och annan rörlig media att vara självklara kommunikationskanaler. Referenspunkten för vad som är lättillgänglig och behovsanpassad information ändras alltså ständigt och ställer krav på oss som myndighet att inte bara följa utvecklingen, utan även förutse kommande behov och beteenden hos våra kunder.

När vi fortsätter att utveckla informationen om studiestödet i våra olika kanaler görs detta med förhållningssättet ”med kundens fokus”. I praktiken innebär det att kundens behov är utgångspunkten i vårt förbättringsarbete. På så sätt arbetar vi för att rätt innehåll kommuniceras i rätt kanal, vid rätt tillfälle så att våra kunder kan ta tillvara sina rättigheter och skyldigheter på bästa sätt.

Genomförda insatser

CSN finns där våra kunder är.

Kunderna möter oss på vår webbplats, i telefon, via e-brev, i våra beslut och genom olika samverkanspartners.

Arbetet med att göra informationen, oavsett kanal, lättillgänglig och behovsanpassad sker såväl löpande som genom särskilda insatser. I det löpande arbetet fångar vi, såväl som följer upp kundernas önskemål och synpunkter. Vi tar också hand om interna förbättringsförslag som identifierats i arbetet med ständiga förbättringar. Medlyssning i telefon och kvalitetsuppföljningar, för att bland annat säkerställa enhetliga svar, är två andra exempel.

Under 2016 har vi även genomfört flera särskilda insatser:

Behovsanpassat brev om studiehjälp

Varje år gör CSN ett utskick till de föräldrar som har barn som fyller 16 år under året. I brevet informerar vi om studiehjälp på gymnasiet. Under 2016 har vi omarbetat brevet samt tagit fram en folder som vänder sig direkt till den studerande. Under arbetets gång gjordes användartester med föräldrar och elever för att säkerställa att informationen var begriplig och utifrån kundens behov.

Bättre information till flyktingar

CSN har sett över behovet av information på andra språk utifrån de ökade flyktingströmmarna. Vi har skapat nya svenska och engelska sidor för flyktingar på CSN:s webbplats. CSN har också samverkat med länsstyrelserna kring informationen på den gemensamma webbportalen Information om Sverige som vänder sig till nyanlända i Sverige.

Kommunicera med film

CSN har under 2016 gjort tre olika animerade instruktionsfilmer som finns på vår webbplats: Studiemedel vid studier i Sverige, Studiemedel vid utlandsstudier, Betala tillbaka – så funkar det. Genom att välja film som format presenterar CSN efterfrågad information på ett sätt som är anpassat till våra kunder, som har blivit allt mer vana vid rörlig media. Mobilanvändandet dominerar bland våra kunder och för många är det mer tillgängligt att se en film på sin mobiltelefon än att läsa långa informationstexter.

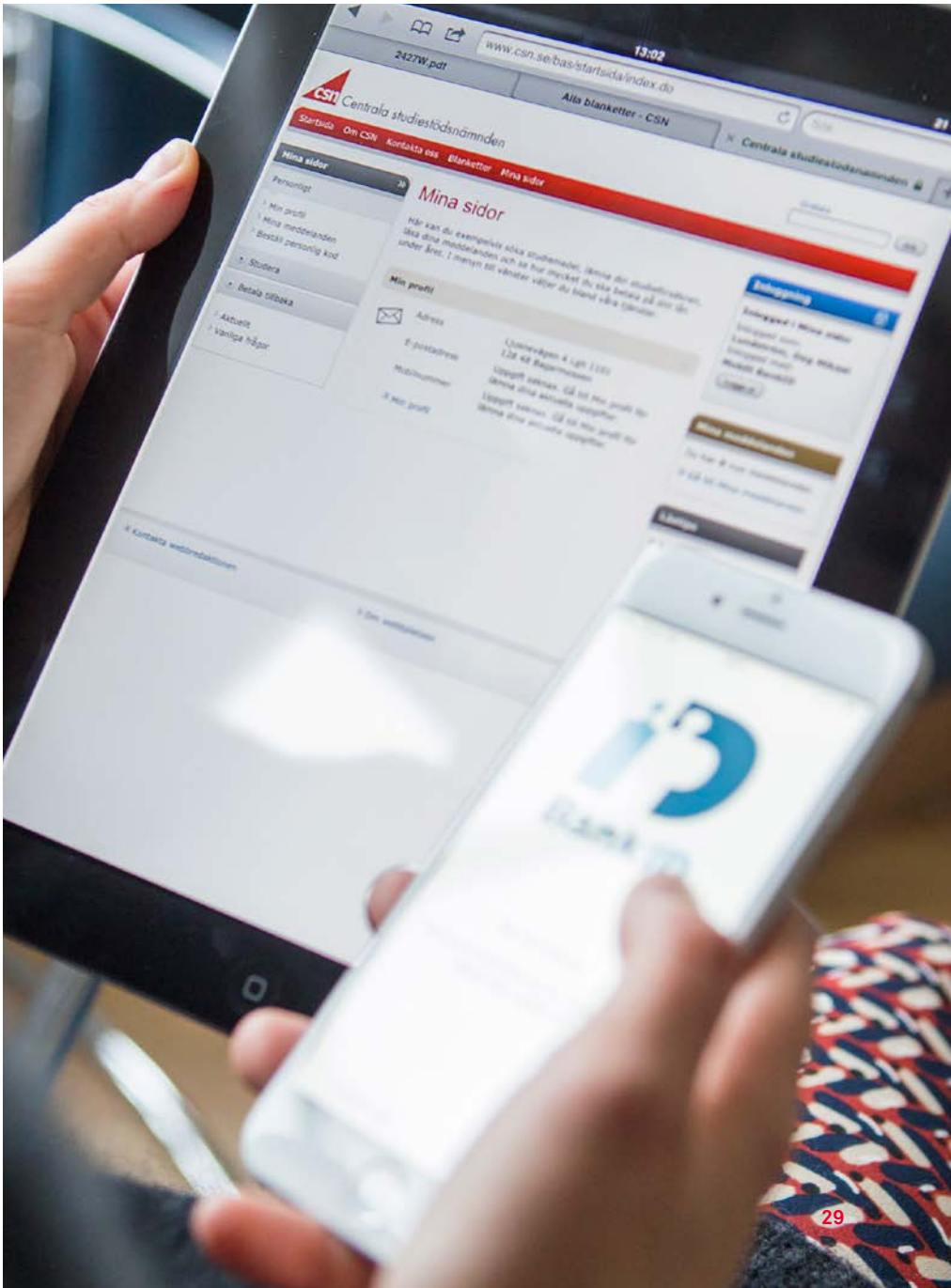
Utveckling av våra digitala kanaler

Under 2016 har vi skapat en ny kundserviceingång på vår webbplats. I den nya ingången hjälper vi kunderna att hitta svar på sina frågor, bland annat genom en förbättrad sökfunktion. Dessutom har vi bearbetat texterna språkligt så att de blivit tydligare. Frågorna har också kopplats ihop med passande e-tjänster och kontaktvägar – så att vi hjälper kunderna att hitta rätt.

I och med att frågorna kopplats till aktuella kontaktvägar kan vi följa kundernas beteende. Genom att se vilka frågor och svar som leder till personlig kontakt kan vi förbättra, förenkla och förtydliga dessa.

CSN har även etablerat en närvaro i sociala medier genom att öppna en Facebook-sida, där våra kunder får aktuell information om studiestödet och återbetalning. Vi har också inrättat en kundtjänstfunktion på Facebook-sidan, som gör att kunderna får svar på sina allmänna frågor om studiestöd och återbetalning av lån.

Arbetet med att stödja skolor och andra partners i frågor som rör CSN och studiestödet sker sedan några år tillbaka organiserat. Antalet förfrågningar om kommunikationsaktiviteter från skolor, kommuner och andra myndigheter har ökat under 2016 jämfört med föregående år. För att kunna möta den ökade efterfrågan har vi därför genomfört en pilot - att informera genom ett så kallat webbinar, en webbsänt seminarium.



Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN:s arbete för att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar ska bidra till en hög tilltro till studiestödssystemet. Myndigheten arbetar för att rätt belopp ska betalas ut från början. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter och genom automatiska kontroller i ärendehandläggningen. De fel som ändå inträffar ska vi hitta och rätta till så tidigt som möjligt med riktade och träffsäkra kontroller.

Bedömning av måluppfyllelse

Under 2016 har CSN genom systematiska och effektiva kontroller verkat för att motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar av studiestöd bara sker till dem som har rätt till stöd. Färre personer har fått återkrav av studiemedel och ungefär lika många som tidigare har fått återkrav av studiehjälp. Totalt har CSN beslutat att kräva tillbaka 485 miljoner kronor i felaktigt utbetalt studiestöd, vilket utgör 1,6 procent av det totalt utbetalda beloppet. Det är en minskning med 41 miljoner kronor jämfört med 2015. CSN upptäcker allt fler bidragsbrott. Antalet polisanmälningar har dock minskat något under året.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Mål i regleringsbrevet

- Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till de som är berättigade till stöd.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen om myndigheten bedömer att sådana åtgärder bör vidtas.

CSN hindrar felaktiga utbetalningar

Alla utbetalningar där för mycket har utbetalats utgör felaktiga utbetalningar. En felaktig utbetalning kan leda till ett beslut om återkrav. Ett felaktigt utbetalt belopp kan under vissa förutsättningar också räknas av mot kommande utbetalningar. Då regleras skulden genom att kommande utbetalningar blir mindre.

För att förhindra felaktiga utbetalningar utför CSN kontroller i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Vi gör kontroller både utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet och från andra myndigheter. För uppgifter från svenska samarbetspartners är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

Kontroller av utlandsstudier

Kontrollerna rörande studiemedel för studier utomlands är i hög grad manuella, eftersom förutsättningarna för att inhämta information elektroniskt från lärosäten utomlands är sämre än för lärosäten i Sverige. Sedan 2015 genomförs antagningskontroller för studerande som har fått beslut om merkostnadslån för undervisningsavgifter. Syftet är att studiemedel inte ska betalas ut till personer som inte är antagna till en utbildning. CSN kontaktar berörda skolor för att verifiera att de studerande antagits till utbildningen. De flesta skolor samarbetar med oss och kontrollerna visar att omfattningen av felaktiga utbetalningar är låg.

CSN genomför också riktade kontroller som syftar till att upptäcka förfalskningar och ändrade förhållanden som påverkar rätten till studiemedel. Dessa kontroller genomförs under studietiden och har en hög träffsäkerhet. Vi utvecklar metoden kontinuerligt och utökar också kontrollernas omfattning. I takt med att metoden utvecklas och förfinas ökar träffsäkerheten i kontrollerna.

”Under 2016 fick färre studerande återkrav eller avräkning av felaktigt utbetalade studiestöd jämfört med föregående år.”

Månadsutbetalningar till studerande utomlands

Sedan de nya reglerna för studier utomlands trädde i kraft vid halvårsskiftet 2015 betalas studiebidrag, grundlån, tilläggsbidrag och tilläggslån i normalfallet ut månadsvis i stället för att hela beloppet betalas ut i samband med studiestarten.

Under 2016 har 4 procent av dem som studerar utomlands fått hela studiemedelsbeloppet utbetalat i förskott vid studiestarten. Andelen förskottsutbetalningar har ökat något jämfört med perioden direkt efter reformen, delvis för att det inledningsvis inte var möjligt att på ett enkelt sätt ansöka om förskottsutbetalning. De nya reglerna ger CSN väsentligt bättre möjligheter att stoppa felaktiga utbetalningar. Detta yttrar sig i markant ökade återkrav av studiemedel för studier utomlands. Läs mer om detta i avsnittet *Studiemedel.*

Toleransen för fel och fusk minskar

CSN har under 2016 undersökt attityderna rörande fel och fusk kopplat till studiemedel. Jämfört med en undersökning som genomfördes 2010 anser fler studerande att det är allvarligt att försöka få mer studiebidrag än man har rätt till. Likaså tycker fler att det är allvarligt att inte anmäla ändrade förhållanden som skulle minska storleken på studiestödet. Undersökningen visar också att attityder till fel och fusk och kunskaper om det egna ansvaret skiljer sig åt mellan olika grupper studerande.

En viktig framgångsfaktor i arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar av studiestöd är att det finns förtroende för CSN och studiestödssystemet och att det finns en bred uppslutning i samhället om att det inte är acceptabelt att ta ut mer studiestöd än man har rätt till. Förtroendet för CSN har ökat under 2016. Att de flesta gör rätt för sig samtidigt som fel upptäcks och korrigeras är andra viktiga framgångsfaktorer för att de studerande ska vilja göra rätt för sig. Under 2017 jobbar CSN vidare med hur information och kommunikation till olika målgrupper kan stärka arbetet för korrekta utbetalningar.

Färre personer fick återkrav

Under 2016 fick färre studerande återkrav eller avräkning av felaktigt utbetalade studiestöd jämfört med föregående år. De samlade återkraven för studiestödet var 485 miljoner kronor, varav 466 miljoner kronor avsåg studiemedel och 19 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Sammantaget var återkraven 41 miljoner kronor lägre än 2015.

Antalet personer med återkrav eller avräkning av studiemedel minskade 2016 och antalet personer med återkrav av studiehjälp låg på samma nivå som föregående år.

Att återkraven av studiemedel minskade förklaras av färre återkrav på grund av för hög inkomst respektive för låg studieomfattning. Dessa två omständigheter utgör dock fortfarande de främsta orsakerna till återkrav av studiemedel. Återkrav av studiehjälp beror främst på ogiltig frånvaro.

Läs mer om återkrav för respektive studiestöd i avsnitten *Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag* och *Studiemedel.* Tabell 15 sid 32.

CSN upptäcker fler bidragsbrott

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

Antalet misstänkta bidragsbrott ökar

Antalet misstänkta bidragsbrott som upptäcks av CSN ökar. Det beror främst på de insatser som vi genomförde 2015. Vi genomförde utbildningar för våra handläggare, vilket stärkte vår förmåga att upptäcka brott.

Det finns samtidigt tecken på ökad brottslighet rörande studiemedel för studier utomlands. CSN bedömer att en bidragande faktor till ökningen av misstänkta brott är att det normalt inte krävs fullständiga gymnasiebetyg för att beviljas studiemedel för språkstudier utomlands. Kravet på fullständiga gymnasiebetyg togs bort i samband med utlandsreformen 2015, då flertalet språkkurser blev klassificerade som gymnasiala studier.

Bilden att brottsligheten ökar när det gäller studier utomlands förstärks av att CSN får signaler från utbildningsanordnare om att fler personer på senare tid

ansöker till språkutbildningar utan att ha för avsikt att studera.

Färre misstänkta bidragsbrott anmäldes 2016

Under 2016 polisanmälde CSN 242 personer för misstänkt bidragsbrott.

Vi gjorde fler polisanmälningar rörande studier utomlands än studier i Sverige, trots att antal studerande utomlands utgör en minoritet av alla studerande med studiemedel. Misstänkta brott rörande utlandsstudier involverar oftare höga belopp, förfalskningar och samarbeten mellan flera personer. Det innebär att brott rörande utlandsstudier prioriteras högt i vårt arbete mot bidragsbrott.

Trots att vi polisanmälde något färre brott avsåg polisanmälningarna större belopp jämfört med föregående år.

Av de misstänkta brott som CSN polisanmäler läggs många ned av polis eller åklagare. Under 2016 inkom 160 beslut från polis och åklagare till CSN. I 28 fall väcktes åtal och i 130 fall lades förundersökningen ned. De vanligaste skälen till att förundersökningen läggs ned är att polis och åklagare inte kan styrka brott eller att brottet preskriberats.

”Trots att vi polisanmälde något färre brott avsåg polisanmälningarna större belopp jämfört med föregående år.

Sju av tio polisanmälningar rör män, trots att män bara utgör fyra av tio personer med studiemedel. En förklaring till detta är att män generellt är överrepresenterade när det gäller brottslighet. När det gäller bidragsbrott mot studiestödssystemet avviker inte könsfördelningen från den generella bilden av brottslighet bland män och kvinnor. Vi ser därför inga skäl att tro att den ojämna könsfördelningen i ärenden som CSN polisanmäler ger uttryck för ojämställd hantering i CSN:s handläggning.

Under 2017 fortsätter vi att analysera skillnader mellan kvinnor och män inom området felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Tabell 16 sid 32.

Tabell 15.

Upptäckt felaktig utbetalning, återkrav och avräkning, belopp, miljoner kronor, andel

	2016	2015	2014
Totalt belopp återkrav och avräkning	485	526	452
- studiemedel för studier i Sverige	427	474	407
- studiemedel för studier utomlands	38	31	21
- studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	19	21	24
Andel återkrav och avräkningar av utbetalt belopp	1,6	1,7	1,6
- studiemedel för studier i Sverige	1,7	1,9	1,8
- studiemedel för studier utomlands	1,4	1,2	0,8
- studiehjälp. lärlingsersättning och Rg-bidrag	§	0,6	0,7

Tabell 16.

Anmälningar om misstänkt bidragsbrott, antal och belopp, miljoner kronor

	2016	2015	2014
Antal anmälningar	242	260	159
Belopp	24,9	23,9	9,9
- fara[1]	2,8	3,5	0,4
- utbetalt	22,2	20,4	9,5

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

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.

Bedömning av måluppfyllelse

Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till

Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiehjälp och lärlingsersättning visar att 99 procent av besluten är korrekta. Det är ingen skillnad mellan kvinnor och män. Resultatet har varit oförändrat de tre senaste åren. För Rg-bidrag visar årets kvalitetsuppföljning att 98 procent av besluten är korrekta. Under 2016 var den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden om studiehjälp för studier i Sverige 4 dagar. Det är 1 dag längre jämfört med 2015. För lärlingsersättning var den genomsnittliga handläggningstiden 24 dagar, vilket är en ökning med 5 dagar jämfört med 2015.

För ärenden om studiehjälp för studier utomlands fick kunderna vänta i genomsnitt 49 dagar innan beslut, vilket är 1 dag kortare än 2015. För Rg-bidrag var den genomsnittliga handläggningstiden 14 dagar, vilket är en ökning med 2 dagar jämfört med 2015. Åtta av tio studerande med studiehjälp är nöjda med CSN:s handläggning i sin helhet, vilket är oförändrat resultat jämfört med 2015.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Kunden förstår våra svar och beslut

Åtta av tio tillfrågade studiehjälpskunder upplever att de förstår våra svar och beslut. Resultatet är oförändrat jämfört med 2015. Män upplever i högre utsträckning än kvinnor att de förstår svaren och besluten.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får svar och beslut i tid

Sju av tio studiehjälpskunder uppger att de får svar och beslut i tid. Även när det gäller CSN:s handläggningstid är sju av tio kunder nöjda. Under 2016 är den genomsnittliga handläggningstiden längre jämfört med 2015. Trots detta bedömer CSN att den totala genomsnittliga handläggningstiden är kort.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Kunden får rätt studiestöd

Årets kvalitetsuppföljning visar att 99 procent av besluten om studiehjälp och lärlingsersättning är korrekta, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år. Vidare visar årets kvalitetsuppföljning att 98 procent av besluten om Rg-bidrag är korrekta. Det är en ökning med 3 procentenheter jämfört med den senaste mätningen som gjordes 2014. Läs mer i avsnittet *Kvalitet i ärendehantering*.

CSN arbetar löpande med kontroller för att säkerställa att de studerande får rätt studiestöd. CSN bedömer att myndighetens åtgärder och löpande arbetssätt bidrar till att de studerande fått de stöd som de har rätt till. Läs mer om detta i

Mål i regleringsbrevet

- Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten satt upp och de insatser som har genomförts för att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt ska få de stöd de har rätt till. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts.

CSN:s mål

- Kunden förstår våra svar och beslut.
- Kunden får svar och beslut i tid.
- Kunden får rätt studiestöd.

avsnittet *Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar.*

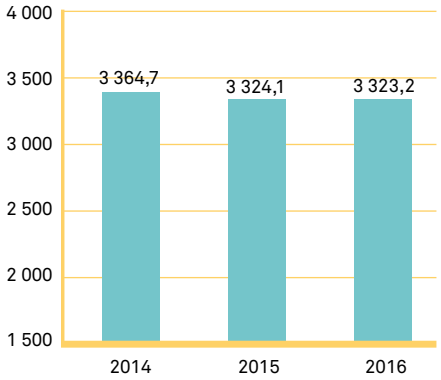
CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Färre studerande

Antalet studerande med studiehjälp har minskat under de senaste tre åren. Hur många som studerar med studiehjälp, och fördelningen mellan kvinnor och män, följer befolkningsutvecklingen i åldrarna 16-20 år. Under 2016 var det 397 300 personer som fick studiehjälp och Rg-bidrag. Det är en minskning med 0,2 procent jämfört med 2015. Andelen manliga studerande med studiehjälp har dock ökat med 0,3 procentenheter under 2016 jämfört med 2015. Ökningen beror på att Sverige de senaste åren tagit emot ett stort antal flyktingar och i åldrarna 16-20 år är majoriteten av dessa män. Av samtliga studerande med studiehjälp har 1 200 personer eller 0,3 procent studerat utomlands. Tabell 17 sid 36.

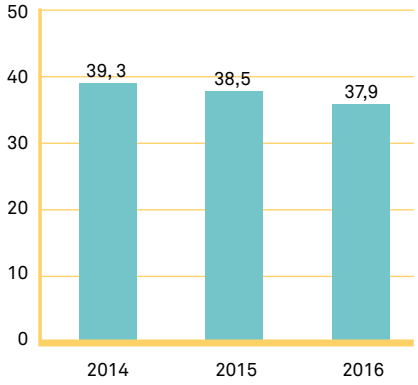
Under 2016 betalades 3 323,2 miljoner kronor ut i studiehjälp. Det är i det närmaste ett oförändrat belopp jämfört med 2015. Att utbetalat belopp inte minskat på motsvarande sätt som antal studerande beror på att fler studerande beviljades extra tillägg och lärlingsersättning under 2016 jämfört med 2015.

Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljoner kronor



Under 2016 var det 384 personer som studerande med Rg-bidrag, vilket är en minskning med 17 personer jämfört med 2015. Totalt betalades 37,9 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under året, vilket är en minskning med 2 procent jämfört med 2015.

Rg-bidrag, utbetalat belopp, miljoner kronor



Längre handläggningstider

Under 2016 har den genomsnittliga handläggningstiden varit längre för de flesta ärendeslagen avseende studerande i åldrarna upp till 20 år. Den genomsnittliga handläggningstiden för studiehjälp för studier i Sverige var 4 dagar, vilket är 1 dag längre jämfört med 2015. För studerande som ansökt om studiehjälp för studier utomlands var den genomsnittliga handläggningstiden 49 dagar, vilket är en minskning med 1 dagar jämfört med 2015.

För lärlingsersättning har den genomsnittliga handläggningstiden ökat till 24 dagar under 2016. Det är en ökning med 5 dagar jämfört med 2015. De längre handläggningstiderna beror på ett högre inflöde av ansökningar i kombination med andra förändringar i verksamheten rörande teknik, arbetssätt och roller. Detta har påverkat handläggningstiderna negativt främst under andra kalenderhalvåret. Det är framförallt ansökningar om extra tillägg som ökat, vilket till del är en följd av att fler nyanlända elever tillkommit i utbildningsväsendet. Under hösten vidtogs åtgärder för att frigöra mer tid för handläggning, vilket gav effekt. Det var dock svårt att kompensera för de försämringar som uppstod i början av hösten när inflödet av ansökningar var som störst.

Den genomsnittliga handläggningstiden för Rg-bidrag var 14 dagar, vilket är en ökning med 2 dagar jämfört med 2015. Den längre handläggningstiden förklaras av att handläggning av Rg-bidrag periodvis har fått stå tillbaka till förmån för andra ärendeslag med hänsyn till handläggningsläget inom CSN totalt. Tabell 18 sid 36.

Vid jämförelse av handläggningstiderna på aggregerad nivå finns det inga skillnader

mellan kvinnor och män. På mer detaljerad nivå finns det några ärendeslag där det är skillnad. Exempelvis har ansökningar om extra tillägg för studier i Sverige som avser manliga sökande 4 dagar kortare genomsnittlig handläggningstid jämfört med ansökningar som avser kvinnliga sökande. Det beror på att majoriteten av de som ansöker om extra tillägg är män, och många av dem är ensamkommande flyktingbarn. I vår analys har vi sett att deras ansökningar i högre grad är kompletta, vilket innebär att de är snabbare att handlägga. Troligen har de sökande haft hjälp av exempelvis en god man vid ifyllandet av ansökan.

Fler antal överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga det. Om det överklagade beslutet inte kan ändras helt enligt den studerandes begäran, lämnas det över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning.

Under 2016 har de studerande överklagat totalt 1 438 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 9 procent jämfört med 2015. Det vanligaste är att beslut om ogiltig frånvaro överklagas.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Under 2016 ändrades 400 ärenden eller 28 procent efter en sådan omprövning. Det är en lägre andel jämfört med 2015. I de fall där beslutet ändrats efter omprövning har detta främst berott på att nya uppgifter tillförts ärendet.

Ett beslut om Rg-bidrag kan inte överklagas. Ett beslut om Rg-bidrag kan däremot omprövas av CSN om den studerande skriftligen begär detta. Det är endast ett fåtal studerande per år som begär omprövning av sina beslut om Rg-bidrag. Tabell 19 sid 36.

Färre återkrav

I de fall där CSN har betalat ut mer studiehjälp, Rg-bidrag eller lärlingsersättning än en studerande haft rätt till återkräver vi beloppet. Den vanligaste orsaken till återkrav är ogiltig frånvaro.

Under 2016 har 14 816 personer fått beslut om återkrav. Det är en minskning med 137 personer jämfört med 2015. Andelen personer med återkrav i förhållande till antalet studerande är oförändrad för 2016 jämfört med 2015. Det är vanligare

att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor. Det beror på att män oftare har ogiltig frånvaro eller avbryter sina studier, vilka är de två vanligaste orsakerna till återkrav. En intressant iakttagelse är att majoriteten av de som är betalningsansvariga för återkrav är kvinnor. Anledningen är att studiehjälpen för omyndiga studerande oftare betalas ut till mödrarna, vilket beror på att mödrar i högre omfattning är mottagare av barnbidraget. Om ingen begäran om ändring meddelas fortsätter CSN att betala ut studiehjälpen till den som varit mottagare av barnbidraget.

Det totala återkravsbeloppet uppgår till 19 miljoner kronor. Det är en minskning med 2,3 miljoner kronor jämfört med 2015. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp var 0,6 procent vilket är samma nivå som 2015. Tabell 20 sid 36.

Samordning med andra förmåner

Studiehjälp får inte lämnas för tid då den studerande får aktivitetsstöd. CSN samordnar detta tillsammans med Försäkringskassan. I de fall där aktivitetsstöd och studiehjälp lämnas för samma tid avräknas de belopp som studiehjälpen utgör från aktivitetsstödet. De belopp som aktivitetsstödet minskas med betalar Försäkringskassan tillbaka till CSN. Under 2016 har det skett i ett fåtal fall.

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 en sådan utbildning kan få TUFF-ersättning från CSN. TUFF-ersättning består av ersättning för förlorad arbetsinkomst och resekostnader.

Antalet personer som fick TUFF-ersättning under 2016 är 166. Det är en ökning med 10 personer jämfört med 2015. Av de personer som fick TUFF-ersättning är 65 procent kvinnor. Totalt betalade CSN ut 666 800 kronor i TUFF-ersättning under 2016. Det är en ökning med 12 procent jämfört med 2015, och det är utbetalning av inkomstersättning som har ökat. Tabell 21 sid 36.

Tabell 17.

Studerande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, antal

	2016	2015	2014
Totalt antal studerande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	397 304	398 162	406 454
-med studiebidrag	396 421	397 252	405 678
-med inackorderingstillägg	7 281	7 591	8 021
-med extra tillägg	24 764	22 367	19 417
-med bidrag för dagliga resor	49	29	24
-med lärlingsersättning	11 013	9 605	7 285
-med Rg-bidrag	384	401	400

Tabell 18.

Studiehjälp, Rg-bidrag, lärlingsersättning, genomsnittlig handläggningstid, antal dagar

	2016	2015	2014
Studiehjälp för studier i Sverige	4	3	3
Studiehjälp för studier utomlands	49	50	49
Rg-bidrag	14	12	17
Lärlingsersättning	24	19	14

Tabell 19.

Studiehjälp och lärlingsersättning, överklagade ärenden, antal och andel i procent[1]

	2016	2015	2014
Antal överklaganden	1 438	1 325	1 331
Helt ändrade vid omprövning	377	373	302
Delvis ändrade vid omprövning	23	23	29
Andel ändrade vid omprövning	28	30	25

[1] Uppgifterna för 2014 och 2015 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns en viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2016 är därför preliminära.

Tabell 21.

Personer med TUFF-ersättning, antal och utbetalda belopp, tusen kronor

	2016	2015	2014
Totalt antal personer	166	156	158
Utbetalda belopp	667	596	533
-inkomstersättning	539	466	387
-resekostnadsersättning	128	130	145

Tabell 20.

Återkrav, antal studerande, belopp, miljoner kronor och andel i procent

	2016		2015		2014	
	Antal	Belopp	Antal	Belopp	Antal	Belopp
Totalt återkrav	14 816	19,0	14 953	21,3	16 430	23,9
- varav studiehjälp	14 686	18,7	14 837[1]	20,9	16 386	23,7
- varav Rg-bidrag	1	0,02	1	0,02	6	0,09
- varav lärlingsersättning	303	0,31	259[1]	0,34	116	0,15
Andel återkrav av antal studerande och utbetalt belopp	4,0	0,6	4,0	0,6	4,0	0,7

[1] Uppgifterna har rättats. I årsredovisningen för 2015 angavs felaktigt antal beslut istället för antal studerande.

Studiemedel

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

Bedömning av måluppfyllelse

Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till

Under 2016 var den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden om studiemedel 15 dagar. Det är på samma nivå som föregående år. Handläggningstiden är i genomsnitt lika lång för kvinnor och män.

Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med handläggningstiderna, vilket är en ökning från åtta av tio personer föregående år.

CSN:s arbete med rättssäkerhet innebär bland annat att beslut ska fattas i enlighet med gällande regler. Resultatet av kvalitetsuppföljningen visar att 97 procent av besluten är korrekta enligt regelverket, vilket är ett förbättrat resultat jämfört med föregående år. Läs mer om vår kvalitet i avsnittet *Kvalitet i ärendehantering*.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Alla kompletta ansökningar ska handläggas inom tre veckor

Av de studerande som skickar in kompletta ansökningar får 93 procent beslut inom tre veckor. Det är en försämring med 3 procentenheter jämfört med föregående år.

CSN bedömer att målet inte är uppfyllt.

Handläggningstiden för ärenden som avser studier utomlands ska förkortas

Handläggningstiden för studerande utomlands är i genomsnitt 27 dagar. Det är 1 dag längre än föregående år.

CSN bedömer att målet inte är uppfyllt.

Kunden förstår våra svar och beslut

Nio av tio studiemedelskunder upplever att de förstår våra svar och beslut. Det är en ökning från åtta av tio personer föregående år.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får svar och beslut i tid

Nio av tio studerande uppger att de är nöjda med våra handläggningstider och att de får svar och beslut i tid. Det är en ökning från åtta av tio personer 2015. Studerande väntar i genomsnitt 15 dagar på beslut om studiemedel, vilket är lika länge som 2015.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får rätt studiestöd

CSN:s kvalitetsuppföljning visar att 97 procent av besluten är korrekta, vilket är ett förbättrat resultat jämfört med föregående år. Läs mer i avsnittet *Kvalitet i ärendehantering*.

CSN gör kontroller för att säkerställa att de studerande får rätt studiestöd. CSN bedömer att myndighetens åtgärder och löpande arbetssätt bidrar till att de studerande fått de stöd som de har rätt till. Läs mer om detta i avsnittet *Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar*.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Färre studerande med studiemedel

Antalet studerande som fick studiemedel under 2016 var 471 000 personer,

Mål i regleringsbrevet

- ○ Verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får de stöd som de har rätt till.
- ✕ Alla kompletta ansökningar ska handläggas inom tre veckor.
- ✕ Handläggningstiden för ärenden som avser studier utomlands ska förkortas.

CSN:s mål

- ○ Kunden förstår våra svar och beslut.
- ○ Kunden får svar och beslut i tid.
- ○ Kunden får rätt studiestöd.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har genomförts för att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt ska få de stöd som de har rätt till. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts.

vilket är en minskning med 5 000 personer jämfört med föregående år. Minskningen är relativt störst för studier utomlands, där studerande med studiemedel minskade med 2 000 personer. Kvinnor utgör 59 procent och män utgör 41 procent av de studerande med studiemedel. Könsfördelningen ser lika ut för alla typer av ärenden, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Kvinnor utgör 80 procent av de studerande med tilläggsbidrag.

Antalet studerande med tilläggslån ökade med 4 000 personer under 2016. De senaste årens utveckling att fler beviljas tilläggslån förklaras av att antalet studerande över 25 år är fler och att även deltidsstudier ger rätt till tilläggslån sedan den 1 juli 2014. Tidigare gav endast heltidsstudier rätt till tilläggslån.

Antalet studerande med merkostnadslån ökade med 3 000 personer under 2016. Det förklaras av att reglerna för merkostnadslån förändrades vid halvårsskiftet 2015. För studerande i Sverige är det lån för pendlingsresor som ökar mest. Ökningen för studerande utomlands förklaras av det nya merkostnadslånet för utlandsstudier som infördes den 1 juli 2015. Hälften av dem som studerar utomlands nyttjar det nya lånet. Tabell 22 sid 40.

Under 2016 minskade antalet studerande med studiemedel på gymnasienivå med 4 000 personer. Det innebär att antalet studerande på gymnasienivå minskar för andra året i rad. Även på eftergymnasial nivå minskar antalet studerande. Minskningen av antalet studerande på gymnasienivå är den främsta anledningen till att det totala antalet studerande med studiemedel minskade under året. Tabell 23 sid 40.

Mindre bidrag och mer lån betalades ut

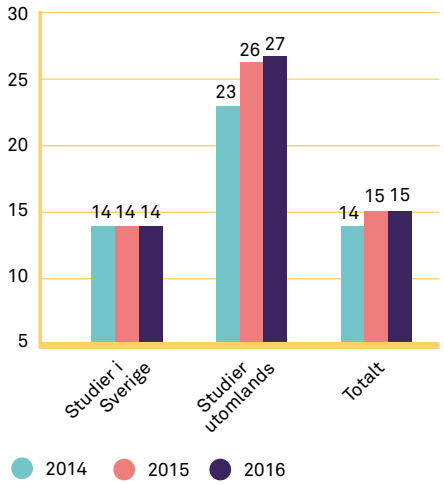
Något mer studiemedel betalades ut 2016 än föregående år. Utbetalade bidrag minskade med 176,0 miljoner kronor till följd av att antalet studerande blev färre. Utbetalningarna av lån ökade däremot med 252,6 miljoner kronor främst med anledning av utlandsreformen som trädde i kraft vid halvårsskiftet 2015. Reformen innebar bland annat att det blev möjligt att låna högre belopp vid ett och samma tillfälle för att finansiera undervisningsavgifter. En annan förändring var att lån för pendlingsresor numer kan beviljas för resor inom hela EU, EES och Schweiz. Studerande i såväl Sverige som utomlands drar nytta av de nya möjligheterna. Tabell 24 sid 40.

Oförändrade handläggningstider för studerande i Sverige

Under 2016 var den genomsnittliga handläggningstiden för beslut om studiemedel 15 dagar. Studerande i Sverige väntade i genomsnitt 14 dagar, vilket är oförändrat jämfört med 2015. Studerande utomlands väntade i genomsnitt 27 dagar, vilket är 1 dag längre än föregående år. En förklaring till att den genomsnittliga handläggningstiden för studier utomlands blev längre är att prövningen ofta tar längre tid efter de regeländringar som trädde i kraft vid halvårsskiftet 2015. Detta beror på ett ökat behov av att utreda de studerandes utgifter och rätten till förskottsutbetalning när det gäller merkostnadslån. Handläggningstiden för merkostnadslån för undervisningsavgifter har ökat med 5 dagar sedan 2014.

En annan förklaring till det försämrade resultatet för studiemedel utland är svårigheten med dimensioneringen efter reformen 2015, i kombination med andra förändringar i verksamheten rörande teknik, arbetssätt och roller. Detta har påverkat handläggningstiderna negativt, främst under andra halvåret. Under hösten vidtog vi därför åtgärder för att frigöra tid till handläggning. Åtgärderna fick önskade effekter och resultaten förbättrades i slutet av året.

Studiemedel, genomsnittlig handläggningstid[1], antal dagar

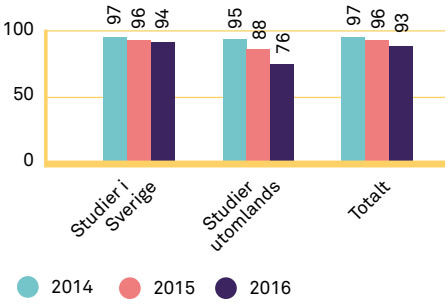


[1] I genomsnittlig handläggningstid ingår handläggningstider för samtliga ärendeslag (studiebidrag, studielån, tilläggsbidrag, merkostnadslån och tilläggslån).

Att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige beror på att handläggningen i hög grad är manuell och att vi ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas. Av ansökningarna rörande studier i Sverige hanterades 61 procent av ärendena helt maskinellt. Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 7 procent helt maskinellt.

Av ansökningarna som var kompletta beslutades 93 procent inom tre veckor. Det är en försämring med 3 procentenheter jämfört med föregående år. Av de kompletta ansökningarna rörande studier i Sverige beslutades 94 procent inom tre veckor. För kompletta ansökningar rörande studier utomlands beslutades 76 procent inom tre veckor.

Studiemedel, kompletta ansökningar som beslutas inom tre veckor, andel i procent



Det vanligaste skälet till att en komplett ansökan inte hanteras i tid är att den kräver någon form av fördjupad utredning, exempelvis vid bedömning av särskilda skäl eller liknande.

Under 2017 kommer CSN att genomföra försöksverksamheter utifrån systemtänkande i syfte att identifiera förbättringar som på sikt leder till snabbare hantering och högre kvalitet för våra kunder.

Överklaganden fortsätter att minska

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga det. Om det överklagade beslutet inte kan ändras helt enligt den studerandes begäran, lämnas det över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning.

Under 2016 lämnade de studerande in totalt 4 800 överklaganden om studiemedel. Det är en minskning med 600 ärenden jämfört med föregående år.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2016 ändrade CSN 39 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkom i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 25 sid 40.

Färre personer fick återkrav

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

Under 2016 fick 53 000 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det var en minskning med 4 000 personer jämfört med 2015. De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 465,7 miljoner kronor. Det var en minskning med 39,0 miljoner kronor jämfört med 2015. Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes var 1,7 procent 2016, vilket var en minskning med 0,1 procentenheter jämfört med föregående år. Det genomsnittliga återkravet 2016 var 8 800 kronor. Antalet män respektive kvinnor som fått återkrav speglar könsfördelningen bland de studerande i stort.

Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning var dock högre för män än för kvinnor. En tänkbar förklaring till detta är att män anmäler ändrade förhållanden i något lägre omfattning än kvinnor, vilket

kan leda till att mer studiemedel betalas ut felaktigt till männen.

Förklaringen till att färre personer färre fick återkrav och att det totala återkravsbeloppet minskade är att färre studerande fick återkrav på grund av för hög inkomst eller för låg studieomfattning. Bakgrunden till att färre fick återkrav på grund av för hög inkomst är att fribeloppet höjdes 2014, vilket är det inkomstår som ligger till grund för inkomstprövningen 2016. För höga inkomster under studietiden är dock fortfarande den främsta anledningen till återkrav, följt av att studieomfattningen är för låg. Även om återkraven blivit färre för studiemedel totalt har de ökat när det gäller studiemedel för studier utomlands. Jämfört med 2014 har antalet personer med återkrav av studiemedel för studier utomlands ökat med 51 procent. De återkrävda beloppen har ökat med 82 procent. Förklaringen är främst att studiemedel för studier utomlands sedan den 1 juli 2015 betalas ut per månad i stället för som klumpsumma i samband med terminsstart. Det innebär att felaktiga utbetalningar av studiemedel kan återkrävas i högre utsträckning, i stället för att de studerande får behålla pengarna enligt regler om god tro.

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

”Under 2016 fick 53 000 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det var en minskning med 4 000 personer jämfört med 2015.”

Samordning med andra förmåner

Studiemedel får inte lämnas för tid då den studerande får aktivitetsstöd. CSN samordnar detta tillsammans med Försäkringskassan. I de fall där aktivitetsstöd och studiemedel lämnats för samma tid avräknas de belopp som studiemedlen utgör från aktivitetsstödet. De belopp som aktivitetstödets minskats med betalar Försäkringskassan tillbaka till CSN. Under 2016 har Försäkringskassan betalat 1,7 miljoner kronor till CSN.

Tabell 22.

Studerande med studiemedel, antal

	2016	2015	2014
Totalt antal studerande med studiemedel[1]	470 892	475 863	482 155
-enbart med studiebidrag	140 980	146 605	153 248
-studiebidrag och studielån	329 912	329 258	328 907
-tilläggsbidrag	81 754	81 825	81 940
-tilläggslån	27 976	24 513	21 526
-merkostnadslån	31 187	27 597	25 392

[1] Nettoräknad siffra. En studerande kan ha fått studiemedel på flera utbildningsnivåer under samma kalenderår.

Tabell 23.

Studerande med studiemedel, fördelat på utbildningsnivå och studerande utomlands, antal

	2016	2015	2014
Studerande i Sverige			
- grundskolenivå	22 061	22 177	22 577
- gymnasienivå	108 777	112 766	119 144
- eftergymnasial nivå	339 951	341 418	340 388
Studerande utomlands	31 553	33 151	33 745

Tabell 24.

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

	2016	2015	2014
Bidrag			
-studiebidrag	9 776,5	9 953,7	10 229,7
-tilläggsbidrag	422,6	421,4	427,9
Totalt bidrag	10 199,1	10 375,1	10 657,5
Lån			
-studielån	15 494,7	15 686,9	13 873,9
-merkostnadslån	1 369,0	994,7	675,0
-tilläggslån	605,9	535,4	485,1
Totalt lån	17 469,6	17 217,0	15 034,0
Totalt studiemedel	27 668,7	27 592,1	25 691,5

Tabell 25.

Studiemedel, överklagade ärenden, antal och andel i procent

	2016	2015	2014
Antal överklaganden[1]	4 789	5 367	5 597
Helt ändrade vid omprövning	1 760	1 951	1 980
Delvis ändrade vid omprövning	117	121	136
Andel ändrade vid omprövning	39	39	38

[1] Uppgifterna för 2014 och 2015 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns en viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2016 är därför preliminära.

Återbetalning och återkrav

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

Mål i regleringsbrevet

- Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Detta ska ske i högre utsträckning än tidigare.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har gjorts för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och dess effekt för återbetalningen samt göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts.

CSN:s mål

- Kunden förstår våra svar och beslut.
- Kunden får svar och beslut i tid.
- Kunden som bor utomlands är en god betalare.

Bedömning av måluppfyllelse

Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och återkrav betalas. Detta ska ske i högre utsträckning än tidigare.

Under 2016 har 91,6 procent av det årsbelopp som CSN debiterat låntagarna betalats in. Det är en ökning med 0,1 procentenheter jämfört med 2015, vilket motsvarar 12 miljoner kronor. Av det debiterade årsbeloppet betalade låntagarna som bor i Sverige in 93,8 procent, medan de som bor utomlands betalade in 71,3 procent. CSN:s utökade arbete med att driva in fordringar främst från låntagare bosatta utomlands börjar nu ge effekt. En högre andel låntagare betalar in när CSN får kontakt med dem och inkassoåtgärderna som CSN initierat världen över generar mer inbetalningar. Antalet personer med återkravsskuld har minskat under 2016. Även inbetalningar av återkrav har minskat liksom slutbetalda återkravsskulder. Detta är en följd av att färre personer fått återkrav.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden förstår våra svar och beslut

Åtta av tio återbetalningskunder upplever att de förstår CSN:s svar och beslut. vilket är oförändrat jämfört med föregående år. Kunder med återkrav är de som framförallt inte förstår våra svar och beslut. Nöjdast är de kunder som har nedsättning av årsbelopp där nio av tio förstår våra svar och beslut.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får svar och beslut i tid

Sju av tio återbetalningskunder är nöjda med vår handläggning och att de får svar och beslut i tid vilket är en försämring jämfört med tidigare år. Andelen som upplever att de får svar och beslut i tid har minskat både för män och för kvinnor. Nästan alla i åldersgruppen under 30 år tycker att de får svar och beslut i tid. Fler kunder har fått beslut inom tre veckor och andelen ärenden som kompletterats mer än en gång har minskat något jämfört med föregående år.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

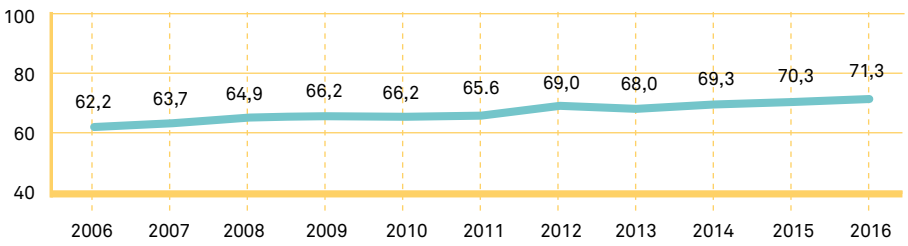
Kunden som bor utomlands är en god betalare

Av det debiterade årsbeloppet betalade låntagarna som bor utomlands in 71,3 procent vilket är högre andel jämfört med 2015 då 70,3 procent betalades in. Män betalar en lägre andel av det debiterade årsbeloppet jämfört med kvinnor. Könsaspekten och andra faktorer som påverkar betalningsgraden analyseras vidare i det regeringsuppdrag CSN kommer att redovisa under 2017. I beräkningen av andelen inbetalt belopp ingår inte inbetalningar av

obetalda årsbelopp för tidigare avgiftsår, vilket innebär att andelen som betalas in ökar med en viss fördröjning. Den högre andelen visar på att de insatser som gjorts under året fått avsedda effekter på årets debiterade årsbelopp. Fortfarande är låntagare bosatta utomlands sämre betalare än låntagare bosatta i Sverige och insatser vidtas för att ytterligare öka återbetalningen.

CSN bedömer utifrån vidtagna åtgärder och uppnådda resultat att målet är uppfyllt. Se diagram till höger.

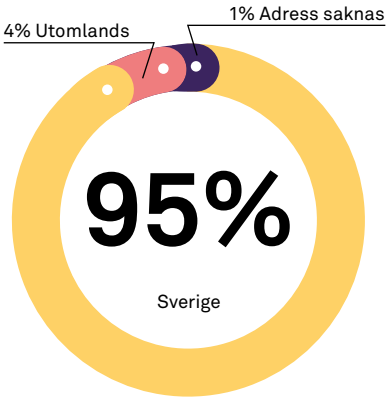
Inbetalt belopp av debiterat årsbelopp för låntagare bosatta utomlands, procent



Ökade insatser för att lån och återkrav ska betalas

Vid utgången av 2016 var det 1 522 000 låntagare som hade en skuld till CSN. Av dessa var det 65 300 låntagare som var bosatta utomlands. Vi saknade adresser till 17 500 låntagare, vilket motsvarar 1 procent av det totala antalet låntagare.

Låntagares bosättning, andel i procent[1]



[1] Sedan 2015 används en ny och förbättrad bedömning av låntagares bosättning.

Av övriga låntagare bor 95 procent i Sverige och 4 procent bor utomlands. Den utestående fordran för låntagare som bor i Sverige uppgick 2016 till 196,8 miljarder kronor. Motsvarande fordran för låntagare bosatta utomlands var 14,6 miljarder kronor.

Ett årsbelopp kan betalas under totalt fyra år och det kommer därför in ytterligare inbetalningar efter avgiftsårets slut. Årsbeloppet för 2013 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått, och där debiterade CSN 11,8 miljarder kronor och fick in 11,3 miljarder kronor. För dem som bor utomlands debiterade CSN 636 miljoner kronor och fick in 499

miljoner kronor.

CSN har vidtagit och kommer fortsätta att vidta åtgärder för att öka återbetalningen, men också åtgärder som skapar förutsättningar för att få betalt på längre sikt.

Öka medvetenheten om vikten av att studielån betalas tillbaka

Under 2016 har fokus varit det interna förankringsarbetet med att värna om ett hållbart studiestöd där vi genom dialog om helhetsyn och att ha kundens fokus före, under och efter studier skapat förståelse hur vi bidrar till att öka återbetalningen. Vidare pågår ett långsiktigt arbete för att påverka attityder både internt och i samhället i stort för att därigenom på sikt öka återbetalningen. Arbetet resulterar i en extern riktad kampanj på social medier som fortsätter under hela 2017. Avsikten är att bevara eller öka betalningsviljan hos låntagarna och att göra allmänheten medveten om att studielånen måste betalas tillbaka för att även nya generationer ska få samma möjlighet till studier i ett kretslopp.

Under 2016 har vi förtydligat, förenklat och lyft fram information på webbplatsen och i riktade utskick som underlättar betalning framförallt för låntagare bosatta utomlands, men även för låntagare som ska betala för första gången. Innehållet i frågor och svar på webbplatsen är förbättrat med en språklig översyn för att skapa bättre förutsättningar för kunderna att göra rätt. Vi har deltagit i olika konferenser och informerat om villkoren för lånen, konsekvenser av utebliven återbetalning och vikten av att betala tillbaka. För att kunden tydligare ska förstå skyldigheten till att återbetala lånet har informationen om åtagandet i samband med ansökan förtydligats.

CSN bedömer att effekten för återbetalningen kommer först på några års sikt när de låntagare som fått del av CSN:s förebyggande åtgärder börjar betala tillbaka.

Fler insatser för låntagare bosatta utomlands

Det utökade arbetet med att driva in obetalda belopp i utlandet börjar nu ge resultat. En högre andel låntagare betalar in när vi får kontakt med dem, och CSN:s intensifierade arbete kopplat till olika rättsliga åtgärder världen över genererar mer inbetalningar.

CSN har möjligheten att säga upp hela lånet till omedelbar betalning för att effektivisera indrivningen av fordringar främst för låntagare bosatta utomlands som inte betalar. Under 2016 har vi inlett 550 utredningar om uppsägning av lån för låntagare runt om i världen och 84 av dessa har sagts upp. Utredningsarbetet har resulterat i att 6,8 miljoner kronor betalats in under året, vilket är en ökning med 5,1 miljoner kronor jämfört med 2015. Vid utgången av 2016 var totalt 547 lån uppsagda där fordran uppgick till 119,2 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2016 var 6,4 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 3,1 miljoner kronor under 2015.

CSN har haft personlig kontakt med ett flertal av de låntagare bosatta utomlands som inte betalar, många boende i USA, vilket resulterat i att fler betalar sina lån.

CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. Under 2016 har vi skickat ärenden till inkasso i fler länder jämfört med 2015, vilket resulterat i ett inflöde på 45,5 miljoner kronor. CSN skickar idag inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas och har under året skickat 13 350 ärenden till ett värde av 330,9 miljoner kronor.

Ett antal rättsliga processer drivs i USA med stöd av advokat som hjälper till med stämningsansökningar och domstolsförhandlingar. I dessa fall använder sig CSN av en dom från 2015 där domstolen i Kalifornien konstaterar att studielån som är tagna enligt svensk lag är bindande även enligt amerikansk rätt. Det klargörs även att svenska regler om preskriptionstid på studielån 25 år kan gälla i Kalifornien.

Vi utökar även arbetet med att få skulder fastställda genom rättsliga åtgärder i fler länder för att därigenom få dem indrivningsbara. Domarna innebär även ett signalvärde som ökar betalningsviljan hos vissa låntagare.

I Norge har CSN under 2016 börjat använda ett förenklat förfarande med att utmäta årsbelopp hos motsvarigheten till Kronofogden, Namsmannen. Det har gjort att 80 nya låntagare nu är föremål för indrivning i Norge. Det inbetalda beloppet var 0,4 miljoner kronor.

CSN har under 2016 fortsatt att utreda om de låntagare som har 0 kronor i taxerad inkomst i Sverige har inkomster i andra länder, vilket i så fall medför att de ska betala ett årsbelopp. Under året har 6 800 ärenden initierats som resulterat i att 830 låntagare har fått ett nytt årsbelopp. Det debiterade årsbeloppet uppgår till 8 miljoner kronor och av detta belopp har 6,1miljoner kronor betalats in under året.

CSN har även börjat utreda personer som under flera år inte haft några inkomster och där inkomsterna ändrats i efterhand av Skatteverket, vilket resulterat i nya årsbelopp. Totalt debiterade vi över 500 000 kronor där hälften betalats in. Vi har även börjat utreda låntagare som fått nedsättning utifrån samma princip.

Ett arbete har påbörjats med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter i Sverige. Ett informationsutbyte med Lantmäteriet visar att ett hundratal låntagare boende i Norge och USA är lagfarna ägare till fastigheter i Sverige där 150 ärenden är överlämnade till Kronofogden. Utredningarna har redan i sitt inledningsskede lett till att 1 miljon kronor betalats in.

Göra det enkelt att betala

CSN arbetar även med att förenkla för de låntagare och kunder med återkrav som kan betala men även för de som inte gör det. Vi har underlättat för låntagare genom att utöka möjligheterna till kortbetalning och autogiro för fler oavsett bosättning. CSN har under året även förenklat för låntagare som är beroende av försörjningsstöd att få nedsättning, något som på sikt skapar förutsättningar för att färre låntagare hamnar hos Kronofogden.

Hitta kunden och pengarna

För att säkra kontakuppgifter till våra kunder samverkar CSN med flera aktörer för att utbyta information. Vi arbetar ständigt med att förbättra arbetssätt och använder i första hand extern leverantör för registersökning av adresser.

Antalet låntagare som CSN saknar adress

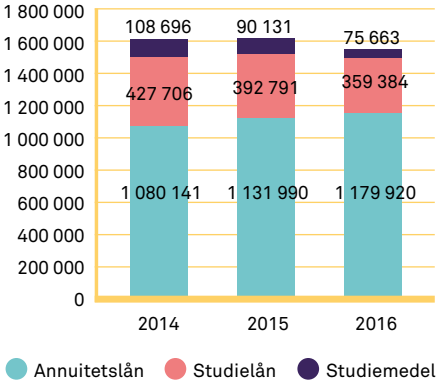
till har minskat med 500 personer jämfört med 2015. Under året har CSN lämnat 1 100 uppdrag vidare för utökad adressökning. Sammantaget har vi hittat adresser till 5 100 personer. Av dessa har 3 600 fått en avisering, vilket resulterat i att 1 200 personer har betalat in totalt 15,6 miljoner kronor. Den bestämmelse som infördes under 2011 om skyldighet att meddela adress har fått genomslag både hos låntagare bosatta utomlands och i Sverige. Det är 2 600 låntagare som själva anmält adress till CSN vilket resulterat i betalningar som uppgår till 11,4 miljoner kronor.

Fler låntagare och ökad lånefordran

Den 31 december 2016 var det 1 522 000 låntagare som hade en skuld till CSN, vilket är en ökning jämfört med 2015. Tabell 26 sid 48.

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. Av låntagarna är 59 procent kvinnor, vilket har varit i stort sett oförändrat under lång tid.

Låntagare, fördelat på lånetyp, antal[1]



[1] En låntagare kan ha flera lånetyper.

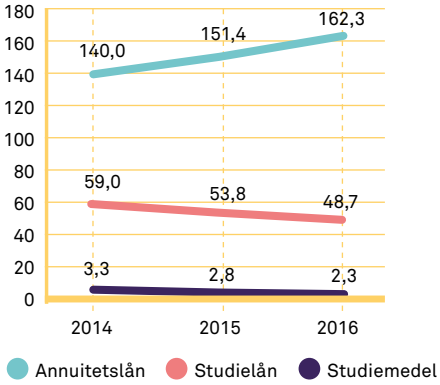
En låntagare kan vara i studier eller mellan studier och återbetalning och därför ännu inte återbetalningsskyldig. De låntagare som har annuitetslån blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med lån. Den 1 januari 2016 var det 1 307 000 låntagare som var återbetalningsskyldiga, vilket är en ökning med 16 500 jämfört med 2015. För lånetypen annuitetslån ökade antalet återbetalningsskyldiga låntagare med 54 900, medan antalet återbetalningsskyldiga fortsatte att minska för de båda äldre lånetyperna.

Under 2016 slutbetalades 82 000 lån, vilket är en minskning med 1 200 jämfört med 2015. Flest lån slutbetalades inom lånetypen annuitetslån. I antalet slutbetalda lån ingår både lån som slutbetalas enligt ordinarie återbetalningsplan och lån som slutbetalas i förtid. Tabell 26 sid 48.

Under 2016 har den totala utestående fordran ökat. Den utestående fordran på lån uppgick 2016 till 213 miljarder kronor. Fordran för lånetypen annuitetslån ökar varje år. Det beror på att det är i denna lånetyp som det nuvarande studiestödet betalas ut. Fordran för lånetyperna studielån och studiemedel minskar, vilket förklaras av att vi inte längre betalar ut lån för dessa lånetyper.

CSN administrerar också ett antal äldre studielån som omfattar 429 låntagare. Fordran för dessa lånetyper uppgick 2016 till 8,3 miljoner kronor. Det är en minskning med 450 000 kronor jämfört med 2015.

Utestående fordran[1,2], fördelat på lånetyp, miljarder kronor[3]



[1] För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

[2] Beloppen inkluderar ränta och administrativa avgifter. Återkrav ingår inte.

[3] Per den 31 december respektive år.

Minskade inbetalningar

De totala inbetalda beloppen under 2016 var 13 273 miljoner kronor, vilket är en minskning med 33 miljoner kronor jämfört med 2015. Inbetalningarna ökar för lånetypen annuitetslån, medan inbetalningarna minskar för lånetyperna studiemedel och studielån. Minskningen för lånetyperna studiemedel och studielån beror på att antalet lån och låntagare minskar. Även de sista årens nedåtgående

”Några faktorer som är särskilt viktiga för hur stor andel av det debiterade beloppet som betalas in till CSN är; andelen låntagare som är bosatta utomlands, andel låntagare som CSN saknar adressuppgifter till och låntagarnas inkomster.”

[10] I det debiterade årsbeloppet ingår inte administrativa avgifter.

[11] I det inbetalda årsbeloppet ingår inte administrativa avgifter eller förtida inbetalningar.

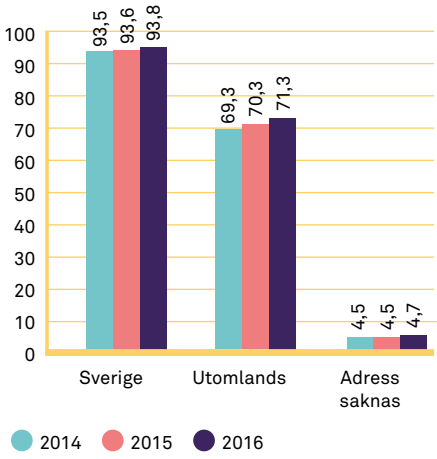
ränteutveckling påverkar storleken på inbetalningarna.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, det kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2016 till 1 028 miljoner kronor och har minskat för samtliga lånetyper med 134 miljoner kronor. Förtida inbetalningar görs ofta i syfte att slutbetala skulden och är vanligast för låntagare med lån i flera olika lånetyper. Antalet låntagare som har mer än en lånetyp minskar för varje år vilket också påverkar utfallet. Tabell 27 sid 48.

När CSN beräknar andelen inbetalt belopp baseras den på det debiterade årsbeloppet[10] och det inbetalda årsbeloppet[11] per den 31 december för respektive avgiftsår. I det debiterade årsbeloppet har hänsyn tagits till exempelvis nedsättningar och avskrivningar som skett under året. För avgiftsåret 2016 var det debiterade årsbeloppet totalt 12 165 miljoner kronor. Av detta betalades det in 11 149 miljoner kronor, vilket motsvarar 91,6 procent av det debiterade beloppet. Andelen inbetalt belopp av debiterat belopp har ökat med 0,1 procent jämfört med 2015. Det förklaras främst av att debiteringarna för låntagare bosatta i Sverige och utomlands har ökat för lånetypen annuitetslån samtidigt som andelen inbetalt belopp också har ökat. Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män.

Några faktorer som är särskilt viktiga för hur stor andel av det debiterade beloppet som betalas in till CSN är; andelen låntagare som är bosatta utomlands, andel låntagare som CSN saknar adressuppgifter till och låntagarnas inkomster. Även reglerna för nedsättning och låntagarnas beteende när det gäller att ansöka om nedsättning kan ha betydelse för utfallet. De rättsliga möjligheterna att driva in skulder spelar stor roll när det gäller låntagare bosatta utomlands.

Inbetalt belopp av debiterat belopp, fördelat på bosättning, procent[1]



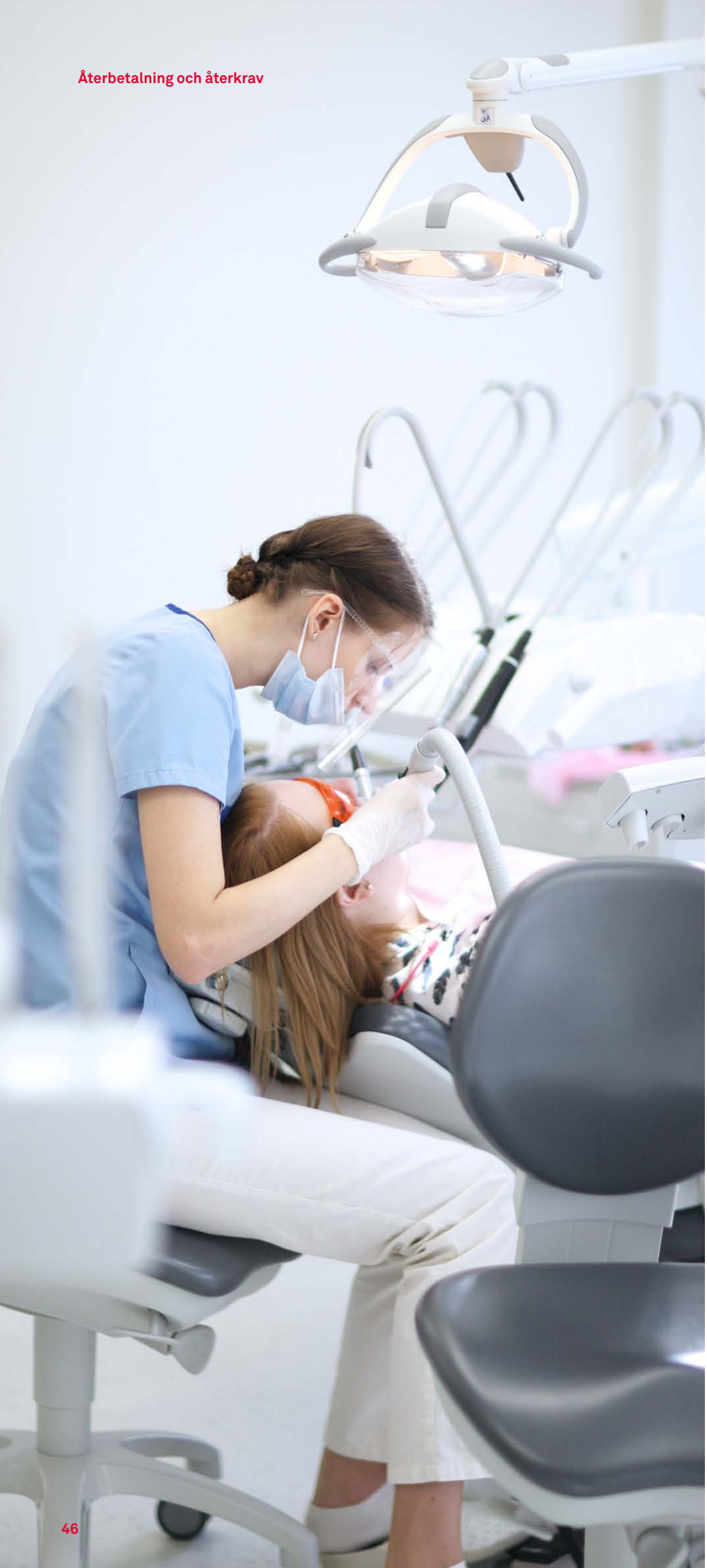
[1] Sedan 2015 används en ny och förbättrad bedömning av låntagares bosättning. Denna nya bedömning används även för tidigare år. Uppgifter till och med 2014 skiljer sig/kan skilja sig från uppgifter som tidigare har publicerats.

I beräkningen av andelen inbetalt belopp ingår inte inbetalningar av obetalda årsbelopp för tidigare avgiftsår eller förtida inbetalningar. Det kommer alltså in ytterligare inbetalningar efter avgiftsårets slut, vilket leder till att andelen som betalas in ökar. För att visa på hur mycket mer som kommer in med viss fördröjning efter avgiftsåret har inbetalningar satts i relation till tidigare debiterat belopp. Tabell 28 sid 48.

Resultatet visar att en relativt stor andel av årsbeloppen betalas med en viss fördröjning. Efter tre år har låntagare bosatta i Sverige betalat in 97,3 procent och låntagare bosatt utomlands har betalat in motsvarande 78,5 procent. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det aktuellt debiterade beloppet efter avgiftsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Låntagare bosatta utomlands har betalat in 10,5 procentenheter av det debiterade beloppet efter avgiftsåret, vilket är mer än dubbelt så mycket jämfört med låntagare bosatta i Sverige.

Färre får nedsättning och avskrivning

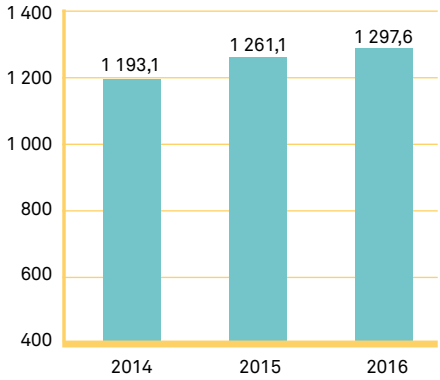
Det årsbelopp som en låntagare har fått besked om i januari kan ändras under året till följd av trygghetsreglerna som ger möjlighet till nedsättning och avskrivning. En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. Nedsättning innebär att årsbeloppet



anpassas till låntagarens aktuella inkomst. De vanligaste typerna är nedsättning på grund av låg inkomst och nedsättning vid studier. Av låntagarna som fick nedsättning är 61 procent kvinnor, vilket är oförändrat jämfört med 2015. Det är en större andel kvinnor som får nedsättning på grund av inkomst jämfört med andra orsaker.

Under 2016 var det 163 300 låntagare som fick nedsättning, vilket är en minskning med 1 100 jämfört med 2015. Det totala beloppet som sattes ned under året var 1 298 miljoner kronor. Det är en ökning med 36 miljoner kronor sedan föregående år. Större delen av dem som fått nedsättning har lånetypen annuitetslån och det handlar främst om låntagare med låga inkomster och låntagare som åter börjat studera med studiestöd.

Nedsättning, belopp i miljoner kronor



En låntagare kan ansöka om avskrivning av lånet med hänsyn till synnerliga skäl eller på grund av sjukdom. De flesta avskrivningarna av lån initieras dock av CSN, exempelvis på grund av dödsfall, ålder eller på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Det är fler kvinnor än män som fått avskrivning under året och avser främst avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier, vilket förklaras av att fler studerande är kvinnor.

Det avskrivna beloppet uppgick 2016 till 769 miljoner kronor, vilket är en minskning med 40 miljoner kronor. Minskningen gäller främst avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Tabell 29 sid 48.

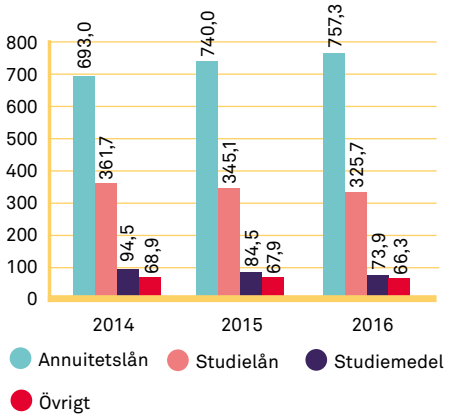
Färre personer med återkravsskulder

Den 31 december 2016 hade 63 600

personer en återkravsskuld. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 85 700.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2016 till 1 223,2 miljoner kronor. Det är en minskning med 14,3 miljoner kronor jämfört med 2015. Utöver betalningar påverkas fordrans storlek av antalet nya återkravsbeslut samt hur stora belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 6 200 färre än under motsvarande period förra året. Färre får beslut om återkrav på grund av att de har inkomster som överstiger fribeloppet, vilket förklaras av höjda fribeloppsgränser.

Utestående återkravsfordran[1,2,3], fördelat på lånetyp, miljoner kronor



[1] Per den 31 december. Beloppen inkluderar administrativa avgifter.

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

[3] Ett antal återkrav för studiehjälp redovisas som återkrav för studielån och studiemedel

De inbetalda återkravsbeloppen under 2016 var totalt 418,5 miljoner kronor, vilket är en minskning med 27,2 miljoner kronor jämfört med 2015. Minskningen förklaras främst av att färre personer fått återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst vilka också har de genomsnittligt högsta återkrävda beloppen.

De allra flesta låntagare betalar återkravet under samma år som de får beslutet. Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2016 var det 7 200 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Under 2016 slutbetalades 59 900 återkrav, vilket är en minskning med 5 100 jämfört med 2015. Tabell 30 sid 48.

Färre ärenden hos Kronofogdemyndigheten

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

Kravprocessen för obetalda lån, belopp 2016

	Krav från CSN	**1 000 kr**
31 maj	Påminnelse 1, avgift	+ 450 kr
	Summa	1 450 kr
30 jun	Påminnelse 2, avgift	+ 450 kr
	Summa	1900 kr
31 jul	Krav från CSN	1900 kr
31 aug	Utmätning, Kronofogden	+ 600 kr
	Totalt att betala	**2 500 kr**

Den 31 december 2016 hade 86 900 eller 7 procent av de återbetalningsskyldiga låntagare en studieskuld till CSN hos Kronofogdemyndigheten. Det är en minskning med 400 låntagare jämfört med 2015.

Vid utgången av 2016 var det 13 900 personer som hade en skuld på återkrav hos Kronofogdemyndigheten, vilket motsvarar 22 procent av det totala antalet personer med återkrav. Det är en minskning med 0,3 procentenheter jämfört med utgången av 2015.

Under 2016 har CSN fortsatt det förebyggande arbetet tillsammans med Kronofogdemyndigheten för att underlätta för de personer som har svårt att betala sitt lån eller återkrav. Som ett led i arbetet har CSN under året gjort försök med att nå vissa unga låntagare med obetalda belopp via sms. CSN har även fortsatt med att ringa studerande i åldern 18–20 år som har fått ett krav om att betala sitt återkrav av studiehjälp. Vi har även kontaktat unga låntagare som fått ett krav om att betala och som tidigare inte finns i Kronofogdemyndigheten register. De studerande har då fått en möjlighet att genom olika åtgärder undvika ett kronofogdekrav.

Kronofogdemyndigheten har under 2016 fattat beslut i 3 000 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingår. Det är 900 fler beslut jämfört med 2015. Vid utgången av 2016 var det 6 600 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av låneskuld. Den totala fordran för de lån som omfattas av skuldsaneringsbeslut uppgick vid årsskiftet till 193,6 miljoner kronor, vilket är en ökning med 24,6 miljoner kronor jämfört med tidigare år.

Förbättrade handläggningstider

Under 2016 har andelen ärenden som beslutats inom tre veckor ökat inom återbetalningsområdet.

Handläggningstiden är generellt sett kortare för låntagare i Sverige än för låntagare utomlands. Det är en högre andel män än kvinnor som fått beslut inom tre veckor, vilket till delar kan förklaras av att kvinnor står för mer än 60 procent av den totala ärendemängden. Tabell 31 sid 48.

”Tidigare insatser för att göra det enklare och smidigare för kunderna att själva söka om nedsättning och att lämna uppgift om utländsk inkomst via våra e-tjänster har nu fått effekt.”

Det är fler låntagare bosatta i Sverige och utomlands som fått beslut inom tre veckor. Att handläggningstiden är längre för låntagare bosatta utomlands beror till största delen på att deras ansökningar innebär bedömning av utländska inkomster och avdrag. Tidigare insatser för att göra det enklare och smidigare för kunderna att själva söka om nedsättning och att lämna uppgift om utländsk inkomst via våra e-tjänster har nu fått effekt. 4 av 5 ansöker om nedsättning på grund av inkomst via e-tjänsten, vilket får en positiv effekt på handläggningstiderna.Tabell 32 sid 48.

Andelen ärenden som har beslutats inom tre veckor under 2016 är totalt 94 procent, vilket är en ökning jämfört med 2015.

Tabell 26.

Låntagare, antal[1]

	2016	2015	2014
Antal låntagare (netto)	1 522 085	1 506 650	1 492 870
Antal återbetalningsskyldiga låntagare[2]	1 306 799	1 290 332	1 274 426
Antal låntagare med slutreglerade lån	81 963	83 147	83 192
Antal låntagare med saknad adress[3]	17 548	18 086	17 145

[1] Per den 31 december respektive år.

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

[3] Sedan 2015 används en ny och förbättrad bedömning av låntagares bosättning. Denna nya bedömning används även för tidigare år. Uppgifter till och med 2015 kan skilja sig från uppgifter som tidigare har publicerats.

Tabell 27.

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

	2016	2015	2014
Annuitetslån	7 703,0	7 247,1	6 463,8
Studielån	5 154,6	5 527,2	5 718,6
Studiemedel	410,9	527,0	648,9
Äldre lån[2]	0,1	0,2	0,1
Skuldsanering[3]	4,1	3,7	3,7
Totalt	13 272,7	13 305,2	12 835,1

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

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

[3] Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

Tabell 28.

Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp, fördelat på bosättning, procent[1]

		2016	2015	2014	2013
Avgiftsåret	Sverige	93,8	93,6	93,5	93,4
	Utomlands	71,3	70,3	69,3	68,0
Avgiftsåret +1[2]	Sverige	-	95,8	95,9	96,0
	Utomlands	-	75,4	74,9	74,0
Avgiftsåret +2	Sverige	-	-	96,6	96,6
	Utomlands	-	-	77,0	76,1
Avgiftsåret +3	Sverige	-	-	-	97,3
	Utomlands	-	-	-	78,5

[1] Sedan 2015 används en ny och förbättrad bedömning av låntagares bosättning. Denna nya bedömning används även för tidigare år. Uppgifter till och med 2015 kan skilja sig från uppgifter som tidigare har publicerats.

[2] Uppgifterna tas från och med 2017 fram på nytt sätt. Andelen inbetalt av debiterat belopp för året närmast efter avgiftsåret skiljer sig från vad som tidigare har publicerats.

Tabell 29.

Avskrivning av lån, antal låntagare och belopp, miljoner kronor

	2016	2015	2014
Antal låntagare	45 412	53 010	50 440
Totalt avskrivna belopp[1]	769,5	809,1	693,9

[1] Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

Tabell 30.

Återkrav, antal personer och skulder

	2016	2015	2014
Antal personer	63 604	65 070	65 615
Antal skulder	85 744	87 666	88 065
Antal slutbetalda återkrav	59 866	64 948	62 980
Antal med betalningsplan	7 170	7 625	6 927

Tabell 31.

Återbetalning, ärenden som beslutas inom tre veckor, fördelat på låntagarens bosättning, andel i procent[1]

	2016	2015	2014
Sverige	96	95	92
Utomlands	75	69	62

[1] Sedan 2015 används en ny och förbättrad bedömning av låntagares bosättning. Denna nya bedömning används även för tidigare år. Uppgifter till och med 2015 kan skilja sig från uppgifter som tidigare har publicerats.

Tabell 32.

Återbetalning, ärenden som beslutas inom tre veckor, fördelat på ärendeslag, andel i procent

	2016	2015	2014
Nedsättning	95	94	91
Avskrivning	85	85	85
Betalningsvillkor[1]	97	97	76
Omdebitering[2]	100	66	53
Inkomstuppgift[2]	60	50	54
Ny återbetalningstid	100	100	100
Övriga ärendeslag3	97	98	98
Totalt	94	93	90

[1] Betalningsvillkor innefattar prövning av betalningsplaner för återkravsskulder.

[2] Omdebitering och Inkomstuppgift innefattar bedömning av utländska taxeringsmeddelanden.

[3] I övriga ärendeslag ingår sammanläggning av lån, samordnad betalning, skuldsanering, återbäring, ändrade lånevillkor och överföring.

Expertfunktion och produktion av statistik

CSN bevakar och analyserar de studerandes sociala och ekonomiska situation för att säkerställa vår kunskap inom området. Det innebär att vi tar fram och tillgängliggör kunskap om studiestödet och dess effekter. CSN är också ansvarig myndighet för officiell statistik inom studiestödsområdet. Vi presenterar årligen statistik över beviljning och återbetalning av studiestöd. Myndigheten har även ett återkommande uppdrag att ta fram och tillhandahålla särskild statistik om studiestödet.

Bedömning av måluppfyllelse

Inom ramen för CSN:s expertfunktion genomför vi varje år ett antal undersökningar och analyser utifrån interna och externa kunskapsbehov. Vi gör analyser på uppdrag av regeringen och utifrån vår egen bedömning av kunskapsbehovet.

CSN har under 2016 genomfört flera utredningar som har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av rapporter.

Även myndighetens arbete med att ta fram statistik över studiestödet bidrar med kunskaper inom området. Under året har CSN både tillhandahållit statistik inom ramen för Sveriges officiella statistik och publicerat annan statistik inom studiestödsområdet. Dessutom har vi sett till att det finns relevant statistik tillgänglig för bland annat allmänheten, andra myndigheter, offentliga utredningar och medier. Under 2016 har vi infört en statistikdatabas på vår webbplats. Genom att tillgängliggöra delar av vår officiella statistik i form av öppna data har vi förenklat för allmänhet, andra myndigheter, medier

Mål i regleringsbrevet

- Centrala studiestödsnämnden ska genom bevakning och analys av studerandes sociala och ekonomiska situation säkerställa myndighetens kunskap inom området.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa resultatet av myndighetens kunskapsinhämtande.

”Under året har CSN både tillhandahållit statistik inom ramen för Sveriges officiella statistik och publicerat annan statistik inom studiestödsområdet.”

med flera att skaffa sig information om studiestödet.

En samlad förteckning över våra publicerade rapporter finns i *Bilaga – publicerade rapporter och statistikpublikationer*. Samtliga publikationer finns tillgängliga via vår webbplats.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Genomförda utredningar och publicerade rapporter

Studiemedel till äldre studerande - En uppföljning av höjda åldersgränser

I rapporten Studiemedel till äldre studerande konstaterar CSN att antalet äldre som studerar med studiemedel har ökat, men att det ändå bara är 3 procent av studiemedelstagarna som är äldre än 45 år. Den kvinnliga dominansen är stor och de flesta kvinnor som studerar efter 45 års ålder var förvärvsarbetande när de påbörjade sina studier.

Studerandes ekonomiska och sociala situation 2015

CSN har genom en enkätundersökning för femte gången undersökt de studerandes upplevelse av sin ekonomiska och sociala situation. Resultaten publicerades i rapporten Studerandes ekonomiska och sociala situation 2015. Undersökningen visar bland annat att andelen studerande som upplever sin ekonomiska situation som bra minskar och att andelen studiemedelstagare som arbetar ökar. Undersökningen visar också att de allra flesta mår bra, men att det är vanligt att de studerande känner sig stressade. Vi har också tagit fram en kortrapport, Studerande kvinnors och mäns ekonomiska och sociala situation, utifrån undersökningen, med fokus på skillnader och likheter mellan studerande kvinnor och män.

Studiemedelstagare som avbryter komvuxstudier – Orsaker och konsekvenser

CSN har undersökt orsaker till att studiemedelstagare inom komvux avbryter studierna och vilka konsekvenser ett avbrott kan få. Rapporten visar bland annat att studieavbrott är vanligare bland manliga studiemedelstagare inom komvux än vad det är bland kvinnliga. Det framgår även att de som gör avbrott oftare får beslut om återkrav på sina studiemedel jämfört med andra studerande.

Studiestödet 2015

CSN har i uppdrag att årligen lämna en rapport till regeringen som redogör för utvecklingen inom studiehjälp, studiemedel och återbetalning.

”De tre senaste åren har lånebenägenheten bland de studerande ökat. Tidigare har lånebenägenheten minskat kontinuerligt sedan studielånsreformen 2001.”

Rapporten Studiestödet 2015 visar bland annat att antalet studerande med studiemedel minskade under 2015 jämfört med 2014. Samtidigt är det en högre andel av de studerande som väljer att ta

studielån för att finansiera sina studier. De tre senaste åren har lånebenägenheten bland de studerande ökat. Tidigare har lånebenägenheten minskat kontinuerligt sedan studielånsreformen 2001. Under 2015 tog 69 procent av studiemedelstagarna lån. En förklaring till de senaste årens ökning är att andelen äldre studiemedelstagare har ökat. Studerande i äldre åldrar är mer benägna att låna än de som är yngre än 25 år.

Låntagare bosatta utomlands – Kommenterad statistik juni 2015 - juni 2016

På uppdrag av regeringen presenterade CSN under året uppgifter om låntagare bosatta utomlands. Rapporten Låntagare bosatta utomlands - Kommenterad statistik juni 2015 – juni 2016 behandlar till exempel CSN:s ärendehantering, låntagarnas inbetalningar och genomförda rättsliga åtgärder. Av redovisningen framgår bland annat att både antalet utomlandsbosatta låntagare har ökat något under perioden. Inbetalningarna ökade under första halvåret 2016 jämfört med första halvåret 2015. Även andelen inbetalt i förhållande till debiterat årsbelopp för låntagare som är bosatta utomlands var högre för första halvåret 2016 jämfört med motsvarande period förra året.

Kostnadsersättning till lärlingar 2013/14-2015/16 – Kommenterad statistik

Regeringen hade gett CSN i uppdrag att lämna en kommenterad statistik om kostnadsersättning till lärlingar. CSN redovisade uppdraget i rapporten Kostnadsersättning till lärlingar inom gymnasieskolan.

Det framgår bland annat att 7 800 elever fick lärlingsersättning under läsåret 2015/2016, vilket är en ökning jämfört med föregående läsår. Könsfördelningen bland de som fick lärlingsersättning var 38 procent kvinnor och 62 procent män. En viktig förklaring till könsfördelningen är att de flesta lärlingarna finns inom program som tydligt domineras av män, exempelvis bygg- och anläggningsprogrammet.

Rapporten visar även att andelen elever med lärlingsersättning fortsätter att vara högre vid fristående gymnasieskolor än vid kommunala.

Uppföljning av fribeloppshöjningen 2014 – Kommenterad statistik och analys

Fribeloppet höjdes 2014. I promemorian Uppföljning av fribeloppshöjningen 2014 – kommenterad statistik och analys framgår att höjningen förbättrade ekonomin för förhållandevis många studerande. Under 2014 var det 3,9 procent av studiemedelstagarna som hade inkomster över fribeloppsgränsen jämfört med 5,2 procent innan höjningen. Sammantaget innebar fribeloppshöjningen att ungefär 25 000 studerande fick mer studiemedel under 2014 än de kunnat få 2013.

Att leva på studiemedel – Studerandes ekonomiska praktik

Som en fördjupning av undersökningen Studerandes ekonomiska och sociala situation 2015 har CSN genomfört en intervjuundersökning för att ytterligare belysa de studerandes ekonomiska situation. Undersökningen visar att de studerandes ekonomiska situation är beroende av flera olika faktorer som samspelar på olika sätt. Det är framförallt ålder, boendekostnad och om man har barn som avgör de ekonomiska villkor den studerande befinner sig i. Den ekonomiska situationen inkluderar inte bara studiemedel utan i många fall även andra inkomster.

Produktion och tillhandahållande av statistik

CSN är statistikansvarig myndighet inom området studiestöd enligt förordningen (2001:100) om den officiella statistiken. Dessutom har vi i uppdrag av regeringen att publicera annan statistik inom studiestödsområdet. Det innebär att vi varje år ger ut tre statistikpublikationer och att vi tillhandahåller efterfrågad statistik i andra former.

Under 2016 har vi publicerat de delar av den officiella statistiken som rör beviljning av studiestöd i CSN:s statistikdatabas på webbplatsen csn.se. I statistikdatabasen kan användaren själv ta fram de uppgifter om studiestödet som hen är intresserad av. CSN utvecklar databasen, vilket innebär att vi successivt lägger ut mer av våra uppgifter som öppna data.

I Återbetalning av studiestöd 2015 redovisade vi statistik över bland annat antalet låntagare, inbetalda belopp och återkrav av studiestöd. Publikationen Studiestödsstatistik 2015 innehöll halvårs- och helårsstatistik över studiestödet i tabellform.

Vi tillhandahåller även annan studiestödsstatistik på vår webbplats csn.se. Där finns bland annat statistik över studerande utomlands och över studerande på gymnasiet som har fått sin studiehjälp indragen på grund av ogiltig frånvaro. Dessutom levererar vi på förfrågan särskilt framtagen statistik, exempelvis till andra myndigheter, offentliga utredningar och medier. Under 2016 bidrog CSN även med statistik och kunskap om studiestödet i internationella sammanhang, bland annat i Network of Experts on Student Support in Europe (NESSIE). Inom ramen för Arbetsgruppen för studiestöd i Norden (ASIN) har vi bland annat ett samarbete avseende studiemedel för utlandsstudier och vi anordnade en workshop för handläggare från de nordiska länderna i maj 2016.

Hemutrustningslån

Hemutrustningslån är till för inköp av möbler och köksutrustning. Lånet kan ges till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd. Det går att låna olika belopp beroende på hushållsstorlek och med hänsyn till om bostaden är omöblerad eller möblerad. Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med återbetalningen för ett kalenderår i taget. Det är också möjligt att få hela eller halva låneskulden efterskänkt om låntagaren saknar betalningsförmåga på längre sikt.

Mål i regleringsbrevet

- Handläggningstiden för lån till hemutrustning ska inte överstiga tre veckor.

Återrapporteringskrav

Myndigheten ska redovisa följande:

- Handläggningstid per ärende.
- Antalet inkomna och beviljade låneansökningar, antalet beslut om eftergift av lån och totalt efterskänkt belopp samt genomsnittligt belopp per år. För beviljade lån ska också redovisas antal beslut för möblerad respektive omöblerad bostad.

[12] För mer information om värderingsprinciper och resultat se avsnittet *Redovisningsprinciper*

Bedömning av måluppfyllelse

Under 2016 har den genomsnittliga handläggningstiden varit fortsatt kort. Den totala genomsnittliga behandlingstiden, inklusive handläggningstid hos kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter, är under tre veckor. CSN konstaterar att målet är uppfyllt.

Antal låntagare och utestående fordran

CSN har behandlat 175 500 ansökningar och betalat ut totalt 3,6 miljarder kronor sedan hemutrustningslånet infördes 1991. Låntagarna har betalat in totalt 3,1 miljarder kronor och vi har efterskänkt 0,7 miljarder kronor. Den 31 december 2016 fanns det 86 300 låntagare med en total skuld på 1,5 miljarder kronor. Av detta belopp bedöms 0,6 miljarder kronor vara osäkra fordringar.[12]

Handläggning av ärenden

Fler får hemutrustningslån

Under 2016 betalade CSN ut 208,2 miljoner kronor i hemutrustningslån till 14 500 låntagare. Det är en ökning med 11 miljoner kronor jämfört med 2015. Då betalades lånet ut till 13 400 låntagare.

Den internationella flyktingkrisen fortsätter och fler människor befinner sig på flykt än under andra världskriget. Under 2016 beräknas 69 900 personer ha bosatt sig i landets kommuner inom ramen för flyktingmottagandet med möjlighet att söka hemutrustningslån. Det är en ökning med 38 procentenheter jämfört med 2015. Tabell 33 sid 54.

Antalet ansökningar har ökat med 14 procent jämfört med 2015. Det ökade antalet mottagna flyktingar i Sverige betyder också att fler personer än tidigare sökt och beviljats lån under året. Under 2016 hanterade vi hemutrustningslån till medborgare från 75 olika länder. Av dem kommer 59 procent från Syrien och 18 procent från Eritrea. Andelen statslösa motsvarar 11 procent. Tabell 34 sid 54.

En majoritet av låntagarna söker det maximala belopp som kan beviljas för en omöblerad bostad men en större andel har sökt för möblerad bostad under 2016. En förklaring till att fler söker för möblerat boende eller som inneboende är den rådande bristen på bostäder i landets kommuner. Tabell 35 sid 55.

Andelen kvinnor som ansökt och beviljats lån har fortsatt att minska där en bidragande orsak är att färre kvinnor än män söker asyl och beviljas uppehållstillstånd i Sverige.

Ökade inbetalningar

Hemutrustningslånet förfaller till betalning två år efter utbetalningen, men det löper med ränta från första utbetalningsdagen. Räntan var 2,35 procent för 2016. Inbetald ränta under året är avdragsgill i självdeklarationen. Tabell 36 sid 55.

Återbetalningstiden varierar från 1 till 15 år beroende på skuldens storlek. Merparten av låntagarna har en skuld som är mindre än 25 000 kr. Det finns de som har skulder över 50 000 kr och det beror främst på att stora lån beviljades i början på 1990-talet då lånebeloppen var högre. En hög andel av låntagarna har haft anstånd med betalningen i mer än tio år, vilket också förklarar de högre skuldbeloppen.

Antalet lån uppgick 2016 till 66 300, vilket är en ökning med 4 400 lån jämfört med 2015 och beror på den senaste tidens flyktingsmottagande. Antalet låntagare var 86 300 och antalet lån som ännu inte hade förfallit till betalning var 21 300 per den 31 december 2016. Det är betydligt fler lån än tidigare år.

Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med betalningen. Under 2016 beviljade CSN anstånd på 12 300 lån, vilket motsvarar 19 procent av det totala antalet lån. Det är en minskning jämfört med 2015. Arbete och inkomster är avgörande för om en låntagare ska kunna betala tillbaka sitt lån. Trots att många låntagare har rätt till anstånd, väljer de ändå att betala en mindre summa. Under 2016 slutbetalades 6 300 lån, vilket är en ökning jämfört med 2015.

Det inbetalda beloppet har ökat med 25,7 miljoner kronor under året, vilket är en ökning med 18 procent jämfört med 2015. Ökningen beror främst på att antalet lån och låntagare ökat på grund av den senaste tidens flyktingmottagande. Det är även fler låntagare än tidigare som betalat tillbaka lånet innan det förfallit till betalning. Tabell 37 sid 55.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall myndigheten bedömer att en låntagare på längre sikt inte kan betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Det är ofta äldre låntagare som saknar inkomst. Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Tabell 38 sid 55.

Mer än hälften av låntagarna som har fått lån efterskänkta under 2016 är äldre och saknar inkomst. De flesta är i åldern 50-69 år. Övriga låntagare har i huvudsak fått lånet efterskänkt med hänsyn till sjukdom, funktionsnedsättning eller dödsfall. Det är fler kvinnor än män som har fått efterskänkning under året.

Tabell 39 sid 55.

För en del lån kan CSN inte kräva någon återbetalning på grund av att vi saknar adress till låntagaren. Det kan exempelvis bero på att låntagaren har flyttat tillbaka till sitt hemland utan att meddela CSN sin nya adress. Antalet lån där CSN saknar adress till en eller flera låntagare var 4 200 under 2016. Det motsvarar 6 procent av de aktiva lånen. Antalet låntagare som vi saknar adress till har ökat jämfört med 2015. CSN anmäler regelbundet ärenden till Skatteverket där det kan misstänkas att adressuppgifterna i folkbokföringen inte stämmer.

Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får in någon betalning från en låntagare, kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Om vi inte kan nå någon överenskommelse om betalningsplan med låntagaren, lämnar vi över ärendet till Kronofogdemyndigheten för indrivning.

Kravarbetet har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 23,1 miljoner kronor under 2016, vilket är en ökning med 1,9 miljoner kronor jämfört med 2015. Ökningen förklaras främst av att vi har sagt upp 1 709 lån till omedelbar betalning och ansökt om betalningsföreläggande i 1 360 fall. Dessutom har 480 lån slutbetalats under året.

Fortsatt kort handläggningstid

För tilldelningsärenden är den genomsnittliga handläggningstiden hos CSN i stort sätt oförändrad jämfört med 2015. Den totala genomsnittliga behandlingstiden, inklusive handläggningstiden hos kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter, är under tre veckor.

Behandlingstiden för återbetalningsärenden är kort och den har dessutom minskat något under 2016, vilket beror på en kompetensbreddning inom återbetalningen. Tabell 40 sid 55.

Kvaliteten i ärendehandläggningen

Under 2016 har CSN gjort en kvalitetsuppföljning inom verksamhetsområdet hemutrustningslån. Av uppföljningen framgår det att 98,4 procent av samtliga beslut om hemutrustningslån var rätt. Andelen rätt beslut är har ökat med 1,3 procentenheter jämfört med 2015. Det förbättrade resultatet beror på vårt löpande arbete med kvalitet där vi fångar upp och arbetar med de brister vi hittar. För mer information om kvalitetsuppföljningen, se avsnittet *Förklaringar till resultatredovisningen.*

De felaktiga besluten beror uteslutande på felaktiga bedömningar, felaktiga registreringar och bristfällig dokumentation av uppgifter i ansökan i den manuella handläggningen. För att ytterligare höja kvaliteten arbetar CSN med fortsatt kompetensutveckling och resultatet från kvalitetsuppföljningarna bidrar även till CSN:s arbete med ständiga förbättringar.

Nöjda kunder

Under 2016 har vi genomfört en kundundersökning för att kunna analysera andelen nöjda kunder med hemutrustningslån. Kundundersökningen visar att andelen kunder som har hög tilltro till CSN är 82 procent. De har något större tillit för att vi följer lagar och regler i handläggningen jämfört med våra övriga frågor om förtroende. Drygt åtta av tio upplever att arbetet med deras hemutrustningslån i sin helhet har fungerat väl. Andelen som är nöjda med vår service i sin helhet uppgår till 85 procent.

Vi tillhandahåller lättillgänglig och behovsanpassad information om hemutrustningslån på vår webbplats. Där finns det även särskilt anpassad information på lättläst svenska och på engelska. Informationen går också att få uppläst genom en lyssnafunktion. Dessutom har vi faktablad med information om hemutrustningslån på 19 olika språk.

Tabell 33.

Inkomna och beviljade ansökningar om hemutrustningslån, utbetalda lån, antal och utbetalt belopp

	2016	2015	2014
Inkomna ansökningar	15 058	13 228	11 362
Beviljade ansökningar	14 275	12 708	11 091
- varav tilläggslån	2 167	2 118	1 444
Utbetalda lån	13 221	12 167	10 222
Utbetalt belopp, miljoner kronor	208,2	196,6	170,6

Tabell 34.

Beviljade ansökningar om hemutrustningslån, fördelat på bostad, antal och andel i procent

	2016		2015		2014	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Möblerad bostad	2 171	15	1 584	12	1 149	10
Omöblerad bostad	12 104	85	11 124	88	9 942	90
Totalt	14 275	100	12 708	100	11 091	100

Tabell 35.

Beviljade ansökningar om hemutrustningslån, fördelat på kön, antal och andel i procent

	2016		2015		2014	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Kvinnor	6 281	35	5 929	37	5 332	40
Män	11 517	65	10 134	63	8 052	60
Totalt	17 798	100	16 063	100	13 384	100

Tabell 36.

Skuldbelopp, antal och andel i procent

	2016		2015		2014	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1-1 000 kr	618	1	554	1	578	1
1 001-25 000 kr	46 089	70	41 583	67	37 896	66
25 001-50 000 kr	16 487	25	16 516	27	15 788	27
50 001 kr –	3 070	4	3 183	5	3 307	6
Totalt	66 264	100	61 836	100	57 569	100

Tabell 37.

Inbetalt belopp[1], miljoner kronor

	2016	2015	2014
Inbetalt belopp	165,0	139,3	126,0

[1] I det inbetalda beloppet ingår kapital och räntor.

Tabell 38.

Beslut om efterskänkning, antal, belopp

	2016	2015	2014
Antal beslut (bifall och avslag)	1 344	1 235	1 179
Belopp som efterskänkts (kapital och räntor), miljoner kronor	32,4	29,3	29,7
Genomsnittligt belopp per lån (efterskänkning hela lån), kronor	29 203	28 935	30 119
Genomsnittligt belopp per lån (efterskänkning halva lån), kronor	20 023	21 725	22 664

Tabell 39.

Beslut om efterskänkning, fördelat på kön, antal

	2016			2015			2014		
	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män
Beviljade personer	1 830	938	892	1 697	859	838	1 627	829	798
- varav med beslut till hälften	616	310	306	677	337	340	602	299	303
Antal avslag	201	106	95	191	88	103	169	89	80

Tabell 40.

Genomsnittlig handläggnings- och behandlingstid, dagar

	2016	2015	2014
Handläggningstid hos CSN, tilldelning, varav:	4	4	3
-beslut om lån	3	3	2
-beslut om utbetalning	1	1	1
Handläggningstid hos annan myndighet[1]	12	12	13
Total behandlingstid	16	16	16
Behandlingstid återbetalning			
-anstånd	4	4	4
-efterskänkning	4	7	6

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

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 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.

Väsentliga upplysningar

Från och med 2016 har CSN:s finansiering förändrats. Den nya finansieringen innebär en övergång till hel anslagsfinansiering jämfört med tidigare år då myndigheten till stor del finansierats via inbetalda avgifter från låntagarna. Redovisningen av de administrativa avgifterna har i resultaträkningen flyttats från verksamhetsavsnittet till uppbördsavsnittet. I och med CSN:s byte av finansieringsmodell uppstod en övergångseffekt som innebär att den utestående fordran på avgifterna per 2015-12-31 (647 903 732 kr) har avräknats mot inkomsttitel 2562.

Anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ett anskaffningsvärde på 25 000 kronor eller högre och en ekonomisk livslängd på tre år eller längre definierar CSN som anläggningstillgångar. Även objekt som är en fungerande enhet och vars sammanlagda anskaffningsvärde uppgår till 25 000 kronor eller högre klassificeras som anläggningstillgångar. Beloppet är cirka ett halvt prisbasbelopp och justeras vart femte år. Tabell 41 sid 62.

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 IT-system samt köpta dataprogram som immateriella anläggningstillgångar. Tabell 42 sid 62.

Utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Utveckling av CSN:s IT-system delas in i fyra steg: förstudie, etablering, genomförande och avslut. Endast utgifter från etablering och framåt aktiveras då förstudie tillhör forskningsfasen. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. CSN tillämpar en avskrivningstid om 10 år för egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem samt köpta dataprogram. Den längre avskrivningstiden motiveras av att regelverket för studielånen är stabilt och att tillgångarna bedöms vara långsiktigt hållbara och stabila över tiden.

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

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 43 sid 62 framgår de olika lånens storlek exklusive administrativa avgifter.

Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras av 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. Avsättning görs med 7,3 procent av utlånade medel till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Avsättningen finansieras med anslagsmedel. Förluster på utlåning före 2014 finansieras med anslag det år då kostnaden uppkommer och avsätts också till kreditreserven. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid avskrivningar minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven.

Inbetalda räntor från låntagarna och upplånade kapitaliserade räntor förs till ett servicekonto i Riksgälden. Till kontot förs även anslagsmedel motsvarande 30 procent av räntefakturan från Riksgälden. Vid betalning av räntefakturan tas medel från servicekontot.

Övriga lån

Övriga lån som motsvaras av statskapital är lånetypen studiemedel, äldre lån och hemutrustningslån. CSN finansierar utbetalningar av hemutrustningslån genom tillfört statskapital (anslag). 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 och hemutrustningslån 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

Studielån

CSN värderar lånefordringar med avdrag för reservation på grund av osäkerhet. En modell har utvecklats för att beräkna osäkra fordringar för dels lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav av dessa lånetyper, dels uppsagda lån av de tre lånetyperna samt återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Beräkningen görs med hänsyn till bland annat skuld, betalning och inkomst för varje låntagare.

Det belopp som bedöms vara osäkert är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör. Den osäkra fordran beräknas i huvudsak utifrån en individbaserad beräkningsmodell. Inga förändringar har gjorts i beräkningsmodellen under 2016.

Beräkningen av osäkerheten i CSN:s lånefordringar görs utifrån tre värderingsprinciper:

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

Den första värderingsprincipen utgår från individens dokumenterade bristande betalningsbenägenhet när inga eller få betalningar har gjorts 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. Detta innebär att en låntagare kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder eller i vissa fall vid 68 års ålder.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten att dö i olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). CSN har använt dessa risker sedan 2005. Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade dödsfall har visat att avskrivningarna skattas för högt om beräkningarna utgår helt från SCB:s värden. Sedan 2009 justerar CSN därför underlaget från SCB. Genom att riskerna att dö för yngre låntagare minskas och ökas för äldre låntagare, träffar beräkningarna mer rätt.

Beräkningsförutsättningar

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.

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.

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. Den ränta på studielån som tas ut från låntagarna motsvarar 70 procent av den ränta som Riksgälden debiterar CSN.

CSN:s beräkning av de osäkra fordringarna 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.

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 2,5 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens utvärderas vartannat år.

Generella uppgifter för avskrivningar

Den individuella beräkningsmodellen för varje låntagare kompletteras med generella uppgifter om avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl. CSN gör också en generell beräkning av den andel låntagare som nu befinner sig i studier och som i framtiden kommer att missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler. Beräkningen utgår från hur det ser ut i dag bland de låntagare som har slutat studera.

Hemutrustningslån

Beräkningen av osäkerheten i CSN:s hemutrustningslånefordringar görs utifrån samma tre värderingsprinciper som för studielånen. Inga förändringar har gjorts i beräkningsmodellen under 2016.

Lån där låntagarna har gjort små inbetalningar de senaste fem åren och lån där det finns tre årsbelopp helt obetalda beräknar CSN vara helt osäkra. När låntagarnas betalningsvilja saknas och när kravåtgärderna misslyckas antas detta förhållande råda för all framtid.

Lån för de personer över 60 år som inte har blivit återbetalningsskyldiga beräknar CSN vara helt osäkra. Lån för dem som har beviljats anstånd i tio år med hänsyn till inkomst och ålder bedöms också som helt osäkra. Detta gäller även för dem över 60 år som har beviljats anstånd i fem år. För personer med sjukdom beräknar CSN en förväntad andel utifrån tidigare års utfall.

Vid beräkningen av framtida dödsfall utgår CSN från föregående års utfall fördelat per åldersintervall. Dödsfallen väljs

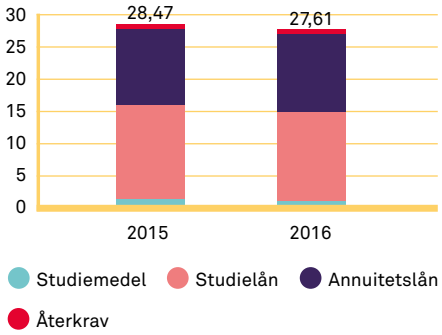
ut slumpmässigt med hjälp av den andel av hela populationen som har räknats fram.

Årets beräkning av osäkra fordringar

Studielån

De beräknade osäkra fordringarna för 2016 bedöms vara 27,6 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,9 miljarder kronor lägre jämfört med 2015.

Osäkra fordringar, fördelat på lånetyp och återkrav, miljarder kronor



Volymförändringen bidrar till att minska de osäkra fordringarna med 0,5 miljarder kronor. Minskningen förklaras av att 10 000 personer färre finns i beräkningsmodellen. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalar sina lån eller uppnår åldern för rätt till avskrivning. Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,99 procent för 2016 jämfört med 1,3 procent för 2015. Den lägre räntan minskar de osäkra fordringarna med 0,4 miljarder kronor.

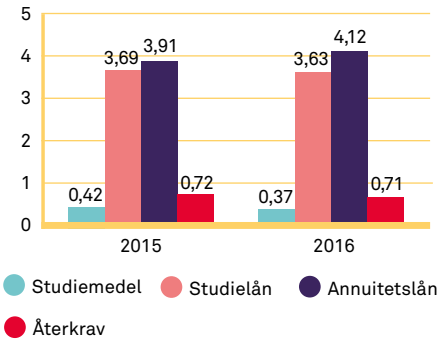
I tabell 44 sid 62 redovisas effekten av olika förändringar mellan 2015 och 2016 exklusive administrativa avgifter.

Reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar

De osäkra fordringar som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,8 miljarder kronor för 2016.[13] Det är en ökning med 90 miljoner kronor jämfört med 2015. Osäkerheten för lånetypen annuitetslån har ökat med 210 miljoner kronor på grund av högre skulder och fler låntagare. Osäkerheten har minskat med 54 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 69 miljoner kronor för lånetypen studielån.

Dessa minskningar beror på att färre låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. Även för återkraven har osäkerheten minskat något.

Osäkra fordringar, reservation missköter sina betalningar, miljarder kronor



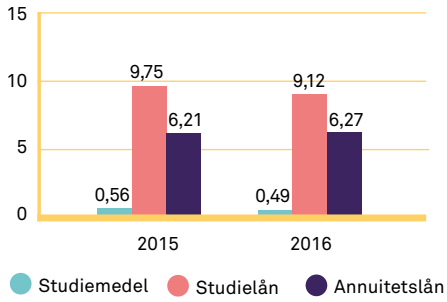
”De osäkra fordringar som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,8 miljarder kronor för 2016.”

[13] Här ingår även en generell bedömning av andelen i studier som kommer att missköta sina betalningar.

Reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De osäkra fordringar som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 15,9 miljarder kronor för 2016. Det är en minskning med 634 miljoner kronor jämfört med 2015. Osäkerheten har minskat med 62 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 632 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har osäkerheten ökat med 60 miljoner kronor, på grund av högre skulder.

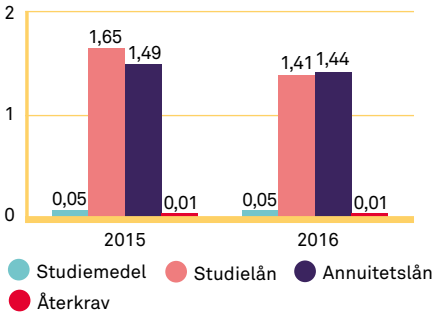
Osäkra fordringar, reservation trygghetsregler, miljarder kronor



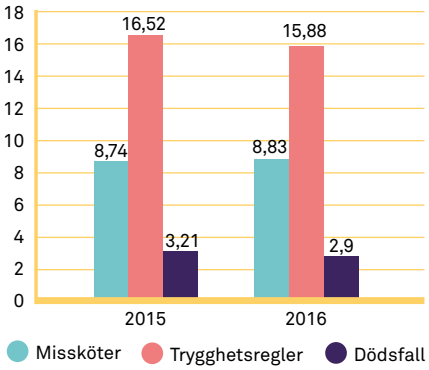
Reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De osäkra fordringar som beror på framtida dödsfall är 2,9 miljarder kronor för 2016. Det är en minskning med 290 miljoner kronor jämfört med 2015. Lånetypen studiemedel har minskat med 9 miljoner kronor medan lånetypen studielån har minskat med 244 miljoner kronor på grund av färre låntagare. Reservationen för lånetypen annuitetslån har minskat med 53 miljoner kronor då antalet låntagare i modellen var färre än under 2015.

Osäkra fordringar, reservation dödsfall, miljarder kronor



Osäkra fordringar, fördelat på värderingsprincip, miljarder kronor



Jämförelser med andra förutsättningar

CSN har gjort fem extra bearbetningar av materialet för att se hur var och en av följande ändrade förutsättningar påverkar de osäkra fordringarna. Till skillnad mot föregående år, då ett urval på tio procent användes, har bearbetningarna gjorts på hela materialet.

- Förändring i inkomstunderlaget mellan 2015 och 2016
- förändring i räntan mellan 2015 och 2016
- en väsentligt högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Förändring av inkomstnivån

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran men med förra årets inkomstkurvor visar att beloppet för de osäkra fordringarna skulle ha varit marginellt högre om inkomstunderlaget hade varit detsamma som i 2015 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

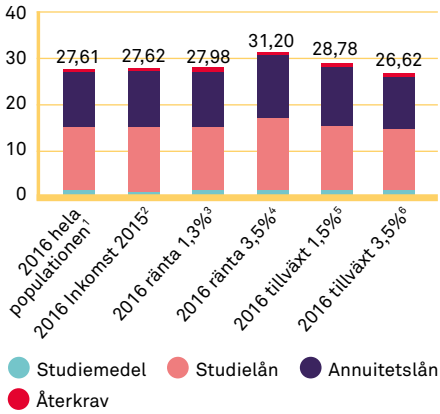
Genomsnittsräntan har sjunkit från 1,3 procent till 0,99 procent jämfört med föregående år. Räntesänkningen minskar de osäkra fordringarna med 0,4 miljarder kronor.

Räntan har sjunkit kontinuerligt under en längre period. Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli väsentligt högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,5 procent i stället för 0,99 procent skulle de osäkra fordringarna öka med 3,6 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 2,5 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 1,5 och 3,5 procents årlig tillväxt. Detta genererar osäkra fordringar till ett belopp av 28,8 miljarder kronor respektive 26,6 miljarder kronor jämfört med 27,6 miljarder kronor med 2,5 procents tillväxt.

Beräkningssätt för osäkra fordringar, miljarder kronor



[1] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

[2] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med föregående års inkomstkurva.

[3] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med föregående års ränta.

[4] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,99 procent.

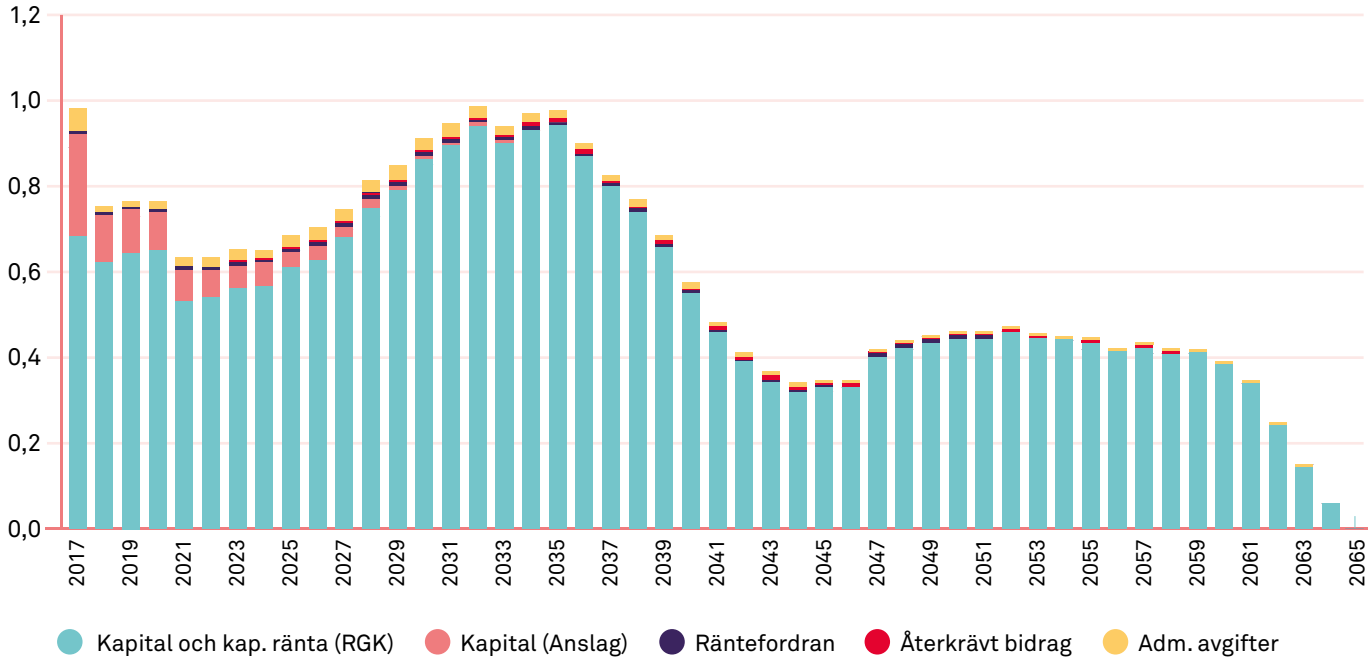
[5] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 1,5 procent i stället för 2,5 procent.

[6] Beräknade osäkra fordringar per den 31 december 2016 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 3,5 procent i stället för 2,5 procent.

Slutsats

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att en förändring av räntenivån har störst påverkan på de osäkra fordringarna. Om räntan höjs med 2,51 procentenheter från 0,99 procent till 3,5 procent, ökar de osäkra fordringarna med 3,6 miljarder

Osäkra fordringar, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1,0 procentenhet från 2,5 procent till 1,5 procent, ökar de osäkra fordringarna med 1,2 miljarder kronor.

Framtida finansiering av avskrivningar

De beräknade osäkra fordringar som CSN bedömer kan komma att avskrivas för lånetyperna studielån och annuitetslån finansieras från och med 2014 genom avsättning till kreditreserven i Riksgälden.[14]

> ”Sammanfattningsvis kan vi konstatera att en förändring av räntenivån har störst påverkan på de osäkra fordringarna.”

[14] I diagrammet Osäkra fordringar, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2016 uppgår till 27,6 miljarder kronor, varav 26 miljarder kronor behöver finansieras via uttag från kreditreserven. Övriga avskrivningar har redan finansierats med anslag vid utlåningen. Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2016 uppgick till 571 miljoner kronor. Beloppet beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

De totala avskrivningarna beräknas uppgå till strax under 1 miljard kronor i nuvärde under 2032. Detta gäller oberoende av finansiering. Från och med 2039 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan bli mycket låga efter 2062, när nuvarande lånestock i stort sett beräknas vara avvecklad. De årliga avskrivningarna förväntas minska förhållandevis kraftigt efter 2020, för att därefter öka från och med 2023. Minskningen kan hänföras till den prognos över avskrivningar för studier som ger behörighet till högskolestudier. Prognosen baserar CSN på historiska utfall. Prognosen visar att de flesta personer med den här typen av avskrivning får den nära i tid på grund av kontinuerliga studier. För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet Osäkra fordringar, finansieringsform och beräknat avskrivningsår. Diagrammet avspeglar dock endast den population som bedömdes vara osäker den 31 december 2016.

Hemutrustningslån

CSN beräknar att de osäkra fordringarna för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 573 miljoner kronor för 2016. Det är en minskning med 7 miljoner kronor jämfört med 2015. Antalet reserverade lån har minskat med 112 stycken, vilket främst beror på avskrivningar av lån. Minskningen kan huvudsakligen hänföras till reservation utifrån trygghetsregler.

Reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reservation för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 430 miljoner kronor för 2016. Det är en minskning med 2 miljoner kronor jämfört med 2015. Minskningen är i allt väsentligt hänförlig till kriteriet ”tre årsbelopp helt obetalda”.

Reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De osäkra fordringar som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 141 miljoner kronor för 2016. Det är en minskning med 5 miljoner kronor jämfört med 2015. Minskningen är väsentligen hänförlig till lån för dem som har beviljats anstånd i 10 år med hänsyn till inkomst och ålder.

Reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De osäkra fordringar som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 2 miljoner kronor för 2016. Ökningen jämfört med 2015 är marginell.

Redovisning av reservationsbelopp och huvudkriterier finns i not 11 till resultaträkningen.

Tabell 41.

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

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

Tabell 42.

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem	10 år
Köpta dataprogram	5 år/10 år

Tabell 44.

Förändringar, miljarder kronor

2015 års utfall	28,5
Volymförändring	-0,5
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
Ränteförändring	-0,4
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	0,0
Förändring i prognos för personer i studier	0,0
2016 års utfall	27,6

Tabell 43.

Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2016-12-31	2015-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	48 084 849	53 284 569
Annuitetslån	161 708 505	150 986 874
Uppsagt studielån	57 308	41 945
Uppsagt annuitetslån	56 580	27 401
Summa exkl. reservation osäkra fordringar	209 907 242	204 340 789
Reservation osäkra fordringar	-25 988 442	-26 703 511
Summa lån finansierade hos Riksgälden	183 918 800	177 637 278
Övriga lån		
Äldre lån	8 090	8 529
Studiemedel	2 139 067	2 612 537
Uppsagt studiemedel	1 081	1 097
Hemutrustningslån	1 536 238	1 498 096
Summa exkl. reservation osäkra fordringar	3 684 476	4 120 259
Reservation osäkra fordringar	-1 487 001	-1 619 510
Summa övriga lån	2 197 475	2 500 749

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)		2016	2015
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	760 784	190 507
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	70	890 549
Intäkter av bidrag		1 512	1 219
Finansiella intäkter	Not 4	363	211
Summa		762 728	1 082 485
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-494 141	-496 370
Kostnader för lokaler		-36 496	-37 017
Övriga driftkostnader	Not 3	-218 082	-398 827
Finansiella kostnader	Not 4	-315	-284
Avskrivningar och nedskrivningar	Not 13, 14	-13 694	-14 024
Summa		-762 728	-946 522
Verksamhetsutfall		0	135 963
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 1	847 650	0
Avskrivningar av avgifter	Not 3	-31 942	0
Förändring av reservation för avgifter	Not 3, 5	-121 956	0
Återkravsintäkter	Not 6	196 943	226 287
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	95 618	81 394
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-741 459	-53 095
Saldo		244 854	254 587
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		16 244 395	16 399 733
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	Not 7	583 697	802 662
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	8 418	4 923
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	755	684
Lämnade bidrag	Not 9	-16 245 136	-16 400 467
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	2 288	1 149
Ränteintäkter studielån	Not 7	1 241 121	2 010 572
Räntekostnader studielån	Not 7	-1 796 623	-2 741 503
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-790 228	-828 434
Förändring av reservation för lånefordringar	Not 11	846 265	-225 110
Saldo		94 952	-975 790
Årets kapitalförändring	Not 12	339 806	-585 240

Balansräkning

Balansräkning (tkr)		2016-12-31	2015-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		52 530	44 771
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		22 561	13 931
Summa immateriella anläggningstillgångar		75 091	58 702
Materiella anläggningstillgångar	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		873	1 034
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		10 622	10 454
Summa materiella anläggningstillgångar		11 495	11 488
Utlåning	Not 15	186 122 719	180 143 044
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1	1
Fordringar hos andra myndigheter		14 165	8 659
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 182 351	1 113 322
Summa kortfristiga fordringar		1 196 518	1 121 982
Periodavgränsningsposter	Not 17		
Förutbetalda kostnader		34 038	35 360
Upplupna bidragsintäkter		255	154
Övriga upplupna intäkter		0	1 940
Summa periodavgränsningsposter		34 293	37 454
Avräkning med statsverket	Not 18	-309 427	440 758
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	106 518	42 903
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	3 487 223	2 247 590
Kassa och bank		787	769
Summa kassa och bank		3 594 528	2 291 262
Summa tillgångar		190 725 217	184 104 691

Balansräkning (tkr)		2016-12-31	2015-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		2 176 255	2 465 578
Balanserad kapitalförändring		-23 087 144	-23 449 804
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	339 806	-585 240
Summa myndighetskapital		-20 571 083	-21 569 466
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		3 944	6 537
Övriga avsättningar		986	801
Summa avsättningar		4 930	7 339
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	84 723	69 256
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	210 635 300	204 809 957
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	462 742	703 897
Leverantörsskulder		51 961	35 723
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	8 336	8 307
Summa skulder m.m.		211 243 062	205 627 141
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		48 308	39 407
Oförbrukade bidrag		0	270
Summa periodavgränsningsposter		48 308	39 677
Summa kapital och skulder		190 725 217	184 104 691

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2016-12-31 (tkr)

Anslag		Ingående överförings-belopp	Årets tilldel-ning enligt regleringsbrev	Omdis-ponerat anslags-belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings-belopp	Not
13 01 005	**Hemutrustningslån (ramanslag)**	26 445	302 120	0	-26 445	302 120	-208 225	93 895	
AP1	Hemutrustningslån (ram)	26 445	302 120	0	-26 445	302 120	-208 225	93 895	Not 28
15 01 001	**Studiehjälp (ramanslag)**	-10 367	3 331 370	0	-18 118	3 302 885	-3 323 193	-20 309	Not 9
AP1	Studiehjälp m.m. (ram)	-28 485	3 242 270	0	0	3 213 785	-3 260 763	-46 979	Not 26
AP2	Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning (ram)	18 118	89 100	0	-18 118	89 100	-62 430	26 670	Not 28
15 01 002	**Studiemedel (ramanslag)**	1 605 798	14 988 055	0	-1 610 206	14 983 647	-12 883 282	2 100 365	Not 9
AP1	Studiebidrag, generellt (ram)	411 284	8 967 002	0	-411 284	8 967 002	-8 262 386	704 616	Not 28
AP2	Studiebidrag, prioriterat (ram)	1 197 715	2 896 851	0	-1 198 922	2 895 644	-1 514 069	1 381 575	
-2.2	Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasie-utbildning (ram)	1 014 179	2 343 152	0	-1 014 179	2 343 152	-1 226 671	1 116 481	Not 28
-2.3	Studiebidrag, repetition eller kom-plettering (ram)	-1 207	127 099	0	0	125 892	-126 037	-145	Not 26
-2.5	Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år (ram)	142 014	331 200	0	-142 014	331 200	-145 702	185 498	Not 28
-2.7	Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	42 730	95 400	0	-42 730	95 400	-15 659	79 741	Not 28
AP3	Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	2 684 202	0	0	2 684 202	-2 684 202	0	
AP4	Tilläggsbidrag (ram)	-3 201	440 000	0	0	436 799	-422 625	14 174	
15 01 003	**Avsättning för kreditförluster (ramanslag)**	-2 564	1 879 618	0	-1 297	1 875 757	-1 838 587	37 170	
AP1	Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	568 900	0	0	568 900	-568 900	0	
AP2	Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	-3 861	1 302 918	0	0	1 299 057	-1 261 289	37 768	
AP3	Konstaterade förluster för återkrav (ram)	1 297	7 800	0	-1 297	7 800	-8 398	-598	Not 26
15 01 004	**Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)**	59 377	617 220	0	-59 377	617 220	-583 697	33 523	
AP1	Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	54 905	617 220	0	-54 905	617 220	-585 793	31 427	
AP2	Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	4 472	0	0	-4 472	0	2 097	2 097	Not 28
15 01 005	**Bidrag till kostnader vid viss gymnasie-utbildning och vid viss föräldrautbild-ning i teckenspråk (ramanslag)**	8 644	47 146	0	-8 644	47 146	-37 920	9 226	Not 9
AP1	Särskilda insatser för döva och hörsel-skadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	8 644	47 146	0	-8 644	47 146	-37 920	9 226	Not 28
15 01 008	**Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)**	1 032	794 031	0	0	795 063	-764 491	30 572	
AP1	Centrala studiestödsnämnden för-valtningskostnader m.m. (ram)	1 032	794 031	0	0	795 063	-764 491	30 572	Not 27
Summa		**1 688 365**	**21 959 560**	**0**	**-1 724 088**	**21 923 837**	**-19 639 395**	**2 284 443**	

Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Utfall 2016-01-01 – 2016-12-31

Inkomsttitel		Inkomster	Not
2340	**Räntor på studielån**		
2342 001	Ränteinkomster på allmänna studielån	35 807	
2390	**Övriga ränteinkomster**		
2394 302	Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	31 626	
2500	**Offentligrättsliga avgifter**		
2562 001	CSN-avgifter, administrationsavgifter	415 833	
2562 002	CSN-avgifter, påminnelseavgifter	925 827	
4300	**Återbetalning av studielån**		
4312 001	Återbetalning av allmänna studielån	65	
4313 001	Återbetalning av studiemedel och återkrav	578 792	
4500	**Återbetalning av övriga lån**		
4526 008	Återbetalning av hemutrustningslån	133 397	
Summa		**2 121 348**	**Not 29**

Finansiella villkor, 15 01 002 Studiemedel, anslagspost 2.2
Enligt regleringsbrevet får högst 10 procent av anslagsposten användas till studerande vid allmänna kurser på folkhögskola. Högst 90 procent av posten får användas för studier vid övriga skolor eller utbildningar som anges under avdelning A 1 i bilagan till studiestödsförordningen (2000:655). Under 2016 utbetalades 186 145 tkr (7,9 procent av delpost 2.2) till studerande vid folkhögskoleutbildning. För studier vid övriga skolor eller utbildningar under avdelning A 1 utbetalades 1 040 526 tkr (44,4 procent av delpost 2.2).

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)		2016	2015
Drift			
Kostnader exkl. avskrivningar	Not 30	-748 911	-778 238
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	Not 31	760 784	190 507
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 32	70	890 479
Intäkter av bidrag	Not 33	1 512	1 219
Övriga intäkter	Not 34	363	211
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		762 728	1 082 415
Minskning av kortfristiga fordringar		3 126	-275 662
Ökning av kortfristiga skulder		17 105	-17 986
Kassaflöde från drift		34 048	10 528
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar		-2 647	-6 040
Investeringar i immateriella tillgångar		-27 566	-10 499
Summa investeringsutgifter		-30 213	-16 540
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgälden		39 885	26 842
- amorteringar		-24 418	-20 167
Försäljning av anläggningstillgångar som tillförts anslagsmedel från drift		0	70
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		15 467	6 745
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		4 670	-4 964
Kassaflöde till investeringar		-10 076	-14 758
Låneverksamhet			
Nyutlåning		-17 680 039	-17 416 401
Amorteringar		10 666 197	10 069 292
Räntekostnader		-1 780 424	-2 735 834
Summa låneutgifter		-8 794 267	-10 082 943
Finansiering av låneverksamhet			
Lån från Riksgälden		18 320 323	18 195 818
- amorteringar		-12 424 128	-11 930 396
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		208 225	196 655
Ränteintäkter (disponibla)		1 240 254	2 009 287
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		592 115	807 584
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 830 169	1 761 914
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		-13 911	-4 519
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet		9 753 047	11 036 344
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		560 946	356 523
Kassaflöde från låneverksamhet		1 519 725	1 309 924

Finansieringsanalys (tkr)	2016		2015	
Uppbördsverksamhet				
Intäkter av administrativa avgifter	847 654		0	
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav	283 040		298 513	
Förändring av kortfristiga fordringar för administrativa avgifter	-870 667		0	
Förändring av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag	-196 941		-226 314	
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		63 085		72 199
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-741 459		-53 095
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		-678 374		19 104
Transfereringsverksamhet				
Lämnade bidrag	-16 245 136		-16 400 467	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-241 405		-157 608	
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		-16 486 541		-16 558 074
Finansiering av transfereringsverksamhet				
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	16 245 150		16 400 417	
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		16 245 150		16 400 417
Kassaflöde till transfereringsverksamhet		-241 390		-157 658
Förändring av likvida medel		623 933		1 167 140
Specifikation av förändring av likvida medel				
Likvida medel vid årets början		2 540 853		1 373 713
Ökning av kassa och bank	18		-242	
Ökning av tillgodohavande Riksgälden	1 374 100		1 079 545	
Minskning av avräkning med statsverket	-750 185		87 836	
Summa förändring av likvida medel		623 933		1 167 140
Likvida medel vid årets slut		3 164 787		2 540 853

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2016	2015	2014	2013	2012
Beviljad låneram Riksgälden	180 000	180 000	180 000	140 000	140 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	84 723	69 256	62 581	48 432	53 861
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	0	75 000	75 000	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	0	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden[1]	313	282	0	0	0
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	0	0	865	1 523	1 846
Avgiftsintäkter budget[2]	658 000	606 000	439 000	441 000	458 000
Avgiftsintäkter utfall[3]	847 650	890 519	532 115	531 178	536 266
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	39 702	9 432	17 191	16 448	16 347
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	30 572	1 032	67 029	44 395	14 235
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen	918 539	885 337	926 657	964 349	964 823
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	20 309	12 931	54 482	20 358	6 321
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 274 179	1 700 264	1 018 602	1 960 292	1 267 673
Årsarbetskraft (ÅAK)[4]	788	687	695	726	847
Medeltal anställda	896	906	909	924	982
Driftskostnad per ÅAK[4]	950	1 174	1 088	1 025	897
Årets kapitalförändring administration[5]	0	135 963	17 405	25 464	39 594
Balanserad kapitalförändring administration[5]	0	511 941	494 535	469 071	429 477
Årets kapitalförändring totalt	339 806	-585 240	78 204	346 487	1 134 542
Balanserad kapitalförändring totalt[6]	-20 910 889	-20 984 226	-22 183 156	-11 655 670	-9 847 915

[1] Räntan på räntekontot har under 2016 sänkts till -0,51 procent. Detta innebär räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2016.

[2] Budgeterade avgiftsintäkter redovisas i regleringsbrevet och avser inbetalda avgifter. Från och med 2016 är CSN helt anslagsfinansierad och avgifterna disponeras inte av CSN.

[3] Avser aviserade avgiftsintäkter.

[4] Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2016 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

[5] CSN finansieras helt med anslag från och med 2016.

[6] I Balanserad kapitalförändring totalt ingår även statskapital som avser konst från Statens konstråd.

Noter och tilläggs-upplysningar

Not 1		tkr
	2016	**2015**
Intäkter av anslag	760 784	190 507

CSN är från och med 2016 helt anslagsfinansierad efter att tidigare finansierats med både anslag och inbetalda avgifter från låntagare. Den förändrade finansieringen medför att intäkt av anslag har ökat 2016 jämfört med föregående år de inbetalda avgifterna avräknades mot förvaltningsanslaget.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	70	890 549
Posten består av:		
Administrativa avgifter	0	890 519
Övriga intäkter	70	30

Den förändrade finansieringen innebär att avgiftsintäkterna från och med 2016 redovisas i resultaträkningen under uppbördsverksamhet i stället för som tidigare under verksamhetens intäkter.

CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2016 och 2015.

Not 2		tkr
	2016	**2015**
Kostnader för personal	-494 141	-496 370

Personalkostnaden 2016 minskade med 2 mnkr jämfört med 2015. Den största orsaken till minskningen är att CSN har använt egen personal vid investering i egenutvecklade verksamhetssystem.

Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 339,7 mnkr. Av lönesumman avser 39 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).

Not 3		tkr
	2016	**2015**
Övriga driftskostnader	-218 082	-398 827

Totalt minskade de övriga driftskostnaderna med 181 mnkr jämfört med 2015. Den största delen av minskningen beror på att avskrivningar och reservation för osäkra administrativa avgifter från och med 2016 redovisas i resultaträkningen under uppbördsverksamhet i stället för som tidigare under verksamhetens kostnader. Förändringen är en följd av att CSN från och med 2016 är helt anslagsfinansierad efter att tidigare till stor del finansierats med inbetalda avgifter från låntagare. I övrigt minskade kostnaden för datakonsulter till följd av mindre konsultstöd för den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Kostnaden för övriga externa tjänster minskade bland annat på grund av lägre kostnader för utlandskrav. Telefonikostnaderna minskade på grund av nya telefoniavtal.

Not 3 forts.		tkr
Övriga driftskostnader består till största delen av:		
Avskrivningar av administrativa avgifter	0	-28 238
Reservation för osäkra administrativa avgifter	0	-125 741
Resor	-12 071	-15 481
Maskintjänster, datortjänster samt licenser och programvaror	-80 207	-79 298
Datakonsulter	-52 840	-60 806
Kostnader för betalningar	-12 548	-12 187
Porto	-17 471	-18 602
Telefoni	-7 317	-11 194
Kronofogdeavgifter	-6 980	-6 883
Övriga externa tjänster	-21 556	-31 413
Övriga driftskostnader	-7 092	-8 984

Not 4		tkr
	2016	**2015**
Finansiella intäkter	363	211
Posten består av:		
Ränteintäkter, lån för investeringar	359	189
Övriga finansiella intäkter	4	20
Uppindexering återförda avgifter studiemedel	0	2
Finansiella kostnader	-315	-284
Posten består av:		
Räntekostnader, räntekonto	-313	-282
Övriga finansiella kostnader	-2	-2

Räntan på avistakontona i Riksgälden har varit negativ under 2016 och har sänkts från -0,35 procent till -0,51 procent. Detta innebär ränteintäkter för lån anläggningstillgångar och räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2016.

Not 5		tkr
	2016	2015
Förändring av reservation för avgifter	-121 956	0

Reservation för osäkra fordringar har skett utifrån följande kriterier:
- de personer som missköter sina betalningar
- de trygghetsregler som finns vid återbetalning
- framtida förluster på grund av dödsfall.

För mer information om reservationen, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Årets förändring av reservation för avgifter:

Utlåning	
Lånefordringar	
Äldre lån	15
Studiemedel	-3 704
Annuitetslån	-52 494
Skuldsaneringslån	-8 824
Hemutrustningslån	71
Delsumma	-64 936

Not 5 forts.		tkr
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	-56 600	
Uppsagt studiemedel	17	
Uppsagt studielån	-30	
Uppsagt annuitetslån	-74	
Delsumma	-56 687	
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	12	
Studielån och bidrag	-49	
Annuitetslån och bidrag	-91	
Rekryteringsbidrag	-3	
Studiehjälp	-200	
Delsumma	-333	
Summa	-121 956	

Förändring av reservation per avgiftstyp:	
Påminnelseavgifter	-113 751
Övriga administrativa avgifter	-8 205

Osäkra administrativa avgifter, fördelat på lånetyp och kriterier

Lånetyp	Övriga fordringar	Kriterium 1	Kriterium 2	Kriterium 3	Totalt reserverat 2016	Andel procent	Totalt reserverat 2015
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	179	179			179	100%	194
Studiemedel	150 512	78 216	42 933	4 359	125 508	83%	121 804
Annuitetslån	580 857	156 220	399	23 567	180 186	31%	127 692
Skuldsaneringslån	46 776	42 489			42 489	91%	33 665
Hemutrustningslån	6 168	4 760	8	6	4 774	77%	4 845
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	614 501	312 763	26 389	29 317	368 469	60%	311 869
Uppsagt studiemedel	97	21			21	21%	38
Uppsagt studielån	1 760	81			81	5%	51
Uppsagt annuitetslån	2 390	186			186	8%	112
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	1 096	659		29	688	63%	701
Studielån och bidrag	12 292	2 874		166	3 040	25%	2 991
Annuitetslån och bidrag	19 982	1 012		87	1 099	5%	1 007
Rekryteringsbidrag	1 212	187		14	201	17%	198
Studiehjälp	8 638	2 713	3	54	2 769	32%	2 569
Totalt	**1 446 459**	**602 360**	**69 731**	**57 598**	**729 689**	**50%**	**607 733**

Förklaring till kriterierna

1 Avser reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar.
2 Avser reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning.
3 Avser reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall.

Not 6		tkr
	2016	**2015**
Återkravsintäkter	196 943	226 287

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 29 mnkr vilket främst beror på att antalet återkravsbeslut var 6 200 färre under 2016 jämfört med 2015. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst som har minskat.

Not 7		tkr
	2016	**2015**
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	95 618	81 394

Ränteintäkterna för återkrav och hemutrustningslån har ökat. I posten ingår även uppskrivning eller nedskrivning av fodran för lånetypen studiemedel. Ökningen förklaras främst av att uppräkningstalet för lånetypen studiemedel höjts från 0,06 procent 2015 till 1,39 procent 2016.

Intäkter av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	583 697	802 662

Avser anslagsintäkter för räntekostnader på 30,2 procent av räntefakturan från Riksgälden från och med kvartal 4 år 2015 till och med kvartal 3 år 2016. Förändringen beror på lägre anslagsintäkter för räntekostnader på grund av sänkt ränta på lånet i Riksgälden.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet	2 288	1 149

Avser ränteintäkter på lån för återkrav i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton har under 2016 sänkts från -0,35 procent till -0,51 procent.

Ränteintäkter studielån	1 241 121	2 010 572

Ränteintäkterna för lånetyperna studielån och annuitetslån har minskat på grund av att räntan har sänkts från 1,0 procent till 0,6 procent.

Räntekostnader studielån	-1 796 623	-2 741 503

Avser räntekostnader på upplånat kapital och kapitaliserade räntor för studielån hos Riksgälden. Räntekostnaderna har minskat på grund av den sänkta räntesatsen.

Not 8		tkr
	2016	**2015**
Intäkter av bidrag från myndigheter	755	684

Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk.

Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 avseende detta anslag disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten. CSN hanterar utbetalningar och betalar in statliga ålderspensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för dessa bidrag. CSN rekvirerar beloppen från Specialpedagogiska skolmyndigheten.

Not 9		tkr
	2016	**2015**
Lämnade bidrag	-16 245 136	-16 400 467
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-3 323 193	-3 324 092
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	14	-50
Summa	-3 323 179	-3 324 142
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-12 883 282	-13 037 138
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk. Anslagspost 1.	-37 920	-38 502
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5. Disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten.	-755	-684
Summa	-38 675	-39 186

Not 10		tkr
	2016	**2015**
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	8 418	4 923
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-790 228	-828 434

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 38 mnkr jämfört med föregående år. Minskningen förklaras främst av att många låntagare beviljades avskrivning på grund av behörighetsgivande studier retroaktivt under 2015. Avskrivning på grund av ålder har däremot ökat inom lånetypen studielån.

Studiemedel	-118 226	-129 870
Studielån	-385 014	-328 139
Annuitetslån	-209 452	-303 469
Återkrav	-17 382	-15 599
Hemutrustningslån	-32 378	-29 300
Övriga lånefordringar	-27 777	-22 056

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
	2016	**2015**
Förändring av reservation för lånefordringar	846 265	-225 110

Reservation för osäkra fordringar har skett utifrån följande kriterier:
- de personer som missköter sina betalningar
- de trygghetsregler som finns vid återbetalning
- framtida förluster på grund av dödsfall.

För mer information om reservationen, se avsnitt Redovisningsprinciper.
Årets reservation för osäkra administrativa avgifter redovisas i not 5.

Årets förändring av reservation för osäkra fordringar:

Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	305	590
Studiemedel	125 326	171 841
Annuitetslån	-193 684	-987 135
Skuldsaneringslån	-13 005	-2 336
Hemutrustningslån	6 855	4 270
Delsumma	-74 202	-812 770
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	945 593	619 820
Uppsagt studiemedel	23	8
Uppsagt studielån	-12 706	-13 869
Uppsagt annuitetslån	-24 134	-14 601
Delsumma	908 776	591 359
Summa utlåning	834 573	-221 412

Not 11 forts.		tkr
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	8 575	8 071
Studielån och bidrag	12 978	12 524
Annuitetslån och bidrag	-10 185	-23 865
Rekryteringsbidrag	1 437	1 496
Studiehjälp	-948	-1 792
Delsumma	11 856	-3 567
Skadestånd		
Utlandsstudier	-155	-129
Övriga skadestånd	-10	-3
Delsumma	-165	-132
Summa övriga fordringar	11 691	-3 698

Osäkra fordringar, fördelat på lånetyp och kriterier

Lånetyp	Fordringar	Kriterium 1	Kriterium 2	Kriterium 3	Totalt reserverat 2016	Andel procent	Totalt reserverat 2015
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	8 090	6 490			6 490	80%	6 795
Studiemedel	2 139 067	368 026	493 195	44 965	906 186	42%	1 031 512
Annuitetslån	161 708 505	4 073 382	6 272 407	1 439 125	11 784 915	7%	11 591 231
Skuldsaneringslån	146 799	137 061			137 061	93%	124 056
Hemutrustningslån	1 536 238	429 966	141 144	2 273	573 383	37%	580 239
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	48 084 849	3 584 724	9 115 509	1 409 131	14 109 364	29%	15 054 957
Uppsagt studiemedel	1 081	839		104	942	87%	965
Uppsagt studielån	57 308	47 173			47 173	82%	34 467
Uppsagt annuitetslån	56 580	46 990			46 990	83%	22 856
Avräkningskonton	-3 293						
Summa utlåning	213 735 224	8 694 652	16 022 255	2 895 598	27 612 505	13%	28 447 078
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	72 829	60 567		1 704	62 271	86%	70 845
Studielån och bidrag	313 355	250 671	3	4 955	255 629	82%	268 607
Annuitetslån och bidrag	737 352	355 488	109	3 012	358 609	49%	348 424
Rekryteringsbidrag	31 873	24 807		485	25 292	79%	26 729
Studiehjälp	24 609	15 927	9	161	16 097	65%	15 149
Summa återkrav	1 180 018	707 460	122	10 316	717 898	61%	729 754
Skadestånd							
Utlandsstudier	4 441	4 264			4 264	96%	4 109
Övriga skadestånd	168	168			168	100%	157
Summa skadestånd	4 609	4 431			4 431	96%	4 266
Totalt	**214 919 850**	**9 406 543**	**16 022 376**	**2 905 914**	**28 334 834**	**13%**	**29 181 099**

Förklaring till kriterierna

1 Avser reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar.
2 Avser reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning.
3 Avser reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall.

Not 12		tkr
	2016	2015
Årets kapitalförändring	339 806	-585 240
Årets kapitalförändring består av:		
Kapitalförändringen från låneverksamhet statskapital. Den avser de äldre lånetyper som en gång finansierades via statsbudgeten och som balanseras av CSN:s statskapital. Den kapitalförändring som uppstår består till största delen av avskrivningar och reservation för osäkra fordringar.		
Kapitalförändringen från övrig låneverksamhet. Den avser de lån som är finansierade hos Riksgälden. Kapitalförändringen består till största delen av ränteintäkter, räntekostnader, avskrivningar och reservation för osäkra fordringar.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån. Den består till största delen av ränteintäkter, avskrivningar och reservation för osäkra fordringar.		
Kapitalförändring anslagsfinansierad verksamhet	0	261 705
Reservation osäkra administrativa avgifter	0	-125 741
Kapitalförändring statskapital	-91 047	-129 070
Reservation osäkra fordringar statskapital	125 653	172 440
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-398 450	-356 499
Reservation osäkra fordringar övrig låneverksamhet	713 756	-401 819
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-16 961	-10 525
Reservation osäkra fordringar statskapital hemutrustningslån	6 855	4 270

Not 13		tkr
	2016	2015
Immateriella anläggningstillgångar	75 091	58 702
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	311 297	304 470
Årets egenutvecklade dataprogram	2 988	6 827
Utgående balans anskaffningsvärde	314 285	311 297
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-277 580	-267 570
Årets avskrivningar	-8 287	-10 010
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-285 867	-277 580
Bokfört värde	28 418	33 717
Ingående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	11 054	5 345
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	16 046	12 536
Omföring till egenutvecklade dataprogram	-2 988	-6 827
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram	24 112	11 054
Summa balanserade utgifter för utveckling	52 530	44 771

Under 2016 har CSN moderniserat och effektiviserat självhjälpsfunktionen på webbplatsen csn.se.

Under året har CSN fortsatt att utveckla ett nytt systemstöd för studielån i programmet för den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Utöver det har ett nytt systemstöd för det nya bidraget studiestartsstöd börjat utvecklas. Under 2017 beräknas de första delarna av de nya systemstöden för studielån samt för det nya bidraget studiestartsstöd att produktionssättas.

Under 2016 har pågående investeringar för att utveckla nytt systemstöd för hemutrustningslån, 6 mnkr, och systemstöd för prövning av utländska medborgares rätt till svenska studiemedel, 5 mnkr, kostnadsförts då det visat sig att nedlagt arbete inte kan användas för produktionssättning.

Köpta dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	16 786	14 383
Årets köpta dataprogram verksamhetssystem	11 520	2 403
Utgående balans anskaffningsvärde	28 306	16 786
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 856	-1 207
Årets avskrivningar	-2 890	-1 649
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-5 745	-2 856
Bokfört värde	22 561	13 931
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	22 561	13 931

CSN har under 2016 investerat i en ny teknisk plattform för 12 mnkr. För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 14		tkr
	2016	2015
Materiella anläggningstillgångar	11 495	11 488
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	4 064	4 807
Årets inköp	200	256
Årets utrangeringar	-275	-999
Utgående balans anskaffningsvärde	3 989	4 064
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 030	-3 451
Årets avskrivningar	-319	-380
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	226	749
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	7	52
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 116	-3 030
Bokfört värde	873	1 034
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	873	1 034
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 676	6 064
Årets inköp	0	129
Årets utrangeringar	-571	-2 516
Utgående balans anskaffningsvärde	3 106	3 676
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 115	-5 237
Årets avskrivningar	-264	-377
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	571	2 462
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	0	36
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 809	-3 115
Bokfört värde	297	561

Not 14 forts.		tkr
Datorer och kringutrustning		
Ingående balans anskaffningsvärde	44	44
Årets utrangeringar	-44	0
Utgående balans anskaffningsvärde	0	44
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-44	-44
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	44	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	0	-44
Bokfört värde	0	0
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	17 763	15 158
Årets inköp	2 447	5 656
Årets utrangeringar	-1 831	-3 051
Utgående balans anskaffningsvärde	18 379	17 763
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-8 325	-9 703
Årets avskrivningar	-1 934	-1 609
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	1 714	2 944
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	36	43
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-8 509	-8 325
Bokfört värde	9 869	9 437

Under 2016 har CSN vid avyttring av materiella anläggningstillgångar gjort en reaförlust på 0,1 mnkr. Reaförlusten uppkom vid utrangering, när två kontor köpt nya möbler i samband med byte av lokaler.

Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	10 622	10 454

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

Not 15		tkr
	2016	2015
Utlåning	186 122 719	180 143 044

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 186,1 mdkr inklusive reservation för osäkra fordringar. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 149,9 mdkr. För ytterligare information om reservation för osäkra fordringar, 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 datorsystemet för hemutrustningslån inte kan särredovisa information för de uppsagda lånen. Uppsagda hemutrustningslån uppgår till 248 mnkr per 2016-12-31.

Not 15 forts.	tkr

Ingående balans

Förändringar mellan utgående balans 2015 och ingående balans 2016 beror på att det i utgående balans 2015 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2016.

Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån och hemutrustningslån. Totalt sett ökade nyutlåningen med 264 mnkr jämfört med 2015. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån ökade med 253 mnkr. Under 2016 betalades 389 mnkr mer ut i merkostnadslån jämfört med 2015 på grund av regelförändringar. Utbetalningarna av ordinarie lån minskade. Nyutlåningen av lånetypen hemutrustningslån ökade med 11 mnkr.

Utestående fordringar avseende utlåning

	2016-12-31			2015-12-31			2015/2016
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	155 238 151	53 355 012	208 593 163	144 466 076	58 583 825	203 049 901	5 543 262
Tillkommer							
Nyutlåning	17 677 421	0	17 677 421	17 413 072	0	17 413 072	264 349
Räntefordringar	373 816	68 850	442 665	547 474	126 508	673 983	-231 318
Konverteringar	86 225	-84 519	1 706	97 249	-95 990	1 259	448
Delsumma	18 137 462	-15 669	18 121 793	18 057 795	30 518	18 088 313	33 479
Avgår							
Amorteringar	-7 207 247	-4 773 298	-11 980 545	-6 553 496	-4 942 032	-11 495 527	-485 018
Avskrivningar	-387 136	-384 625	-771 761	-483 571	-327 717	-811 288	39 528
Avlyft mellan lånetyper	-193 337	18 398	-174 940	-205 861	10 417	-195 444	20 504
Skuldreducering p.g.a sjukdom	-49 193	0	-49 193	-42 792	0	-42 792	-6 401
Avräkningskonton			-3 293			-3 041	-252
Delsumma	-7 836 914	-5 139 525	-12 979 732	-7 285 720	-5 259 331	-12 548 092	-431 640
Summa lånefordringar	165 538 699	48 199 818	213 735 224	155 238 151	53 355 012	208 590 122	5 145 102
IB osäkra fordringar	-13 333 833	-15 113 246	-28 447 078	-12 521 062	-15 704 604	-28 225 666	-221 412
Årets osäkra fordringar	-74 202	908 776	834 573	-812 770	591 359	-221 412	1 055 985
Summa osäkra fordringar	-13 408 035	-14 204 470	-27 612 505	-13 333 833	-15 113 246	-28 447 078	834 573
Summa inkl. reservation osäkra fordringar	152 130 664	33 995 348	186 122 719	141 904 319	38 241 766	180 143 044	5 979 675

Not 15 forts. tkr

Räntefordringar

Räntefordringarna har minskat med 231 mnkr jämfört med 2015. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden. Under 2016 minskade räntefordringarna för lånetypen studielån med 58 mnkr. Minskningen förklaras av att räntan har sänkts från 1,0 procent 2015 till 0,6 procent 2016 och att antalet återbetalningsskyldiga låntagare för lånetypen studielån blivit 35 000 färre. Fler hinner betala sin löpande ränta under året, så att ett mindre räntebelopp kapitaliseras vid årsskiftet. Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har minskat med 196 mnkr till följd av räntesänkningen. För lånetypen studiemedel har räntefordringarna ökat på grund av att uppräkningstalet höjts från 0,06 procent 2015 till 1,39 procent 2016.

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Under 2016 ökade amorteringarna med 485 mnkr jämfört med föregående år. Ökningen beror på att antalet återbetalningsskyldiga för lånetypen annuitetslån blivit fler. Amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper. Under 2016 betalades 134 mnkr mindre in i förtida inbetalningar jämfört med 2015. Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån har ökat eftersom fler blivit återbetalningsskyldiga och färre beviljats anstånd med betalningen.

Avskrivningar

Avskrivningar består till största delen av avskrivningar av kapital och kapitaliserade räntor. Avskrivningarna har minskat med 40 mnkr jämfört med 2015. Minskningen förklaras främst av att många låntagare med lånetypen annuitetslån beviljades avskrivning på grund av behörighetsgivande studier retroaktivt under 2015. Inom lånetypen studielån ökade dock avskrivning på grund av ålder under 2016.

Avlyft mellan lånetyper

Denna post avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och skuldsaneringslån. Avlyften har minskat med 21 mnkr jämfört med 2015, vilket främst beror på att 3 600 färre beslut om återkrav av studiemedel, som inkluderar lånedelen, har fattats.

Löptider lån[1]

	Studiemedel	Studielån[2]	Annuitetslån	Hemutrustningslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			25 303 133	369 133
Högst 1 år	162 781	896 549	929 605	5 964
Mer än 1 år men högst 5 år	668 974	6 644 924	3 341 419	340 391
Mer än 5 år men högst 10 år	955 021	11 057 898	9 495 254	398 953
Mer än 10 år	401 238	29 461 172	122 639 144	421 959
	2 188 014	**48 060 542**	**161 708 555**	**1 536 400**

[1] Löptiderna för studielånen tas fram via CSN:s datalager för uppföljning och statistik medan löptiderna för hemutrustningslånen tas fram via handläggningssystemet. Uppgifterna skiljer sig därför mot beloppen i bokföringssystemet.

[2] För lånetypen studielån finns ingen fastställd återbetalningstid eftersom låntagarens inkomst ligger till grund för beräkningen av årsbelopp. Skuldens och årsbeloppets storlek påverkar återbetalningstiden. För lånetypen studielån upphör återbetalningsskyldigheten vid 65 års ålder. Vid fastställande av löptid har det beräkningssätt som ger den kortaste löptiden använts, det vill säga av antingen antalet kvarvarande år fram till 65 års ålder eller antalet år om skulden divideras med årsbeloppets storlek.

Not 16		tkr
	2016	2015
Övriga kortfristiga fordringar	1 182 351	1 113 322
Posten består av:		
Administrativa avgifter inkl. reservation	716 770	647 904
Återkravsfordringar inkl. reservation	462 120	463 096
Skadeståndsfordringar inkl. reservation	178	193
Övriga kortfristiga fordringar	3 283	2 129

Not 16 forts.	tkr
Debiterade avgifter	
Debiterade avgifter består till största delen av expeditions-, påminnelse- och tilläggsavgifter. De debiterade avgifterna minskade med 33 mnkr under 2016 jämfört med 2015. Förklaringen till detta är främst att 93 000 färre påminnelseavgifter har debiterats.	
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 ansökan. Nytillkomna återkravsfordringar är 42 mnkr lägre under 2016 jämfört med 2015, vilket beror på att antalet återkravsbeslut var 6 200 färre. Det är främst antalet beslut om återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst som har minskat.	

Utestående fordringar avseende administrativa avgifter och återkrav[1]

	2016-12-31			2015-12-31			2015/2016
	Administrativa avgifter	Återkrav	Totalt	Administrativa avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
Ingående balans	1 255 637	1 192 850	2 448 487	993 920	1 172 821	2 166 741	281 746
Tilkommer							
Debiterade avgifter	790 570	0	790 570	823 993	0	823 993	-33 423
Återkravsfordringar	0	388 866	388 866	0	430 750	430 750	-41 883
Räntefordringar	4	-11 131	-11 127	2	-4 584	-4 582	-6 545
Konverteringar	-1 706	0	-1 706	-1 259	0	-1 259	-448
Delsumma	788 868	377 736	1 166 603	822 736	426 166	1 248 902	-82 299
Avgår							
Inbetalda avgifter	-546 125	0	-546 125	-523 030	0	-523 030	-23 095
Amorteringar återkrav	0	-372 274	-372 274	0	-394 153	-394 153	21 878
Avskrivningar	-31 718	-8 023	-39 741	-28 032	-6 800	-34 832	-4 909
Avlyft mellan lånetyper	-20 202	-10 270	-30 473	-9 957	-5 185	-15 141	-15 331
Avräkningskonton	0	0	0	0	0	0	0
Delsumma	-598 046	-390 568	-988 613	-561 019	-406 137	-967 156	-21 457
Summa övriga fordringar	1 446 459	1 180 018	2 626 477	1 22 637	1 192 850	2 448 487	1 77 990
Ingående balans osäkra fordringar	-607 733	-729 754	-1 337 488	-481 992	-726 187	-1 208 180	-129 308
Årets osäkra fordringar	-121 956	11 856	-110 099	-125 741	-3 567	-129 308	19 209
Summa osäkra fordringar[2,3]	-729 689	-717 898	-1 447 587	-607 733	-729 754	-1 337 488	-110 099
Summa inkl. reservation osäkra fordringar	716 770	462 120	1 178 890	647 904	463 096	1 110 999	67 891

[1] För mer information, se avsnitt Återbetalnings- och återkravsverksamhet.

[2] För mer information om reservation för osäkra administrativa avgifter, se not 5.

[3] För mer information om reservation för osäkra återkrav, se not 11.

Not 16 forts.	tkr
Inbetalda avgifter	
De inbetalda avgifterna har ökat med 23 mnkr under 2016 jämfört med 2015. Ökningen förklaras främst av eftersläpningen i inbetalda påminnelseavgifter efter avgiftshöjningen 2015.	
Amorteringar återkrav	
Amorteringar av återkrav består av inbetalningar av kapital och bidrag från låntagarna. Under 2016 har amorteringarna på återkrav minskat med 22 mnkr, vilket främst förklaras av färre beslut om återkrav.	
Skadeståndsfordringar	
CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 4,6 mnkr före reservation för osäkra fordringar. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalningsskyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.	
Övriga kortfristiga fordringar	
Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogdemyndigheten avseende indrivning från låntagare.	

Not 17		tkr
	2016	**2015**
Periodavgränsningsposter, tillgångar	34 293	37 454
Posten består av:		
Förutbetalda kostnader	34 038	35 360
Upplupna bidragsintäkter	255	154
Övriga upplupna intäkter	0	1 940

Periodavgränsningsposterna består till största delen av leverantörsfakturor som CSN har fått under 2016 men som avser 2017. De största posterna är licensavgifter/programvaror 20 mnkr och lokalhyror 8 mnkr.

Not 18		tkr
	2016	**2015**
Avräkning med statsverket	-309 427	440 758
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-2 121 348	-891 017
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 404 582	891 017
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-716 766	0
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	99 593	90 648
Redovisat mot anslag	18 874 904	19 165 886
Medel hänförbara till transferingar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-18 868 625	-19 156 941
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	105 872	99 593
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-1 032	-67 029
Redovisat mot anslag	764 491	192 930
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-794 031	-183 647
Återbetalning av anslagsmedel	0	56 714
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-30 572	-1 032
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	10 352	12 775
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-3 707	-2 423
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	6 644	10 352
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	331 845	316 527
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	31 406 902	31 248 054
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-48 877 396	-49 498 660
Betalningar hänförbara till anslag och inkomsttitlar	17 464 043	18 265 924
Saldo	325 395	331 845
Övriga fordringar på statens centralkonto	325 395	331 845

Not 19		tkr
	2016	2015
Räntekontokredit i Riksgälden		
CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2016).		
Räntekonto	106 518	42 903

Not 20		tkr
	2016	2015
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	3 487 223	2 247 590
Kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende studielån		
Ingående balans	2 247 590	1 138 971
Tillförda medel	1 824 822	1 752 380
Uttagna medel	-585 190	-643 761
Utgående balans	3 487 223	2 247 590

Not 20 forts.	tkr
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 72 mnkr jämfört med 2015, vilket främst beror på ökat anslag för konstaterade förluster på utlåning till och med 2013. Den årliga avsättningen för förväntade förluster, som utgör en del av de tillförda medlen, motsvarar 7,3 procent av utlånade medel. För 2016 utgjorde detta belopp 1,26 mdkr.	
Uttagna medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Under 2016 var de uttagna medlen 59 mnkr lägre än under 2015. Minskningen förklaras främst av att många låntagare beviljades avskrivning på grund av behörighetsgivande studier retroaktivt under 2015.	
Skillnaden mellan preliminärt avsatta medel till kreditreserven för konstaterade förluster och verkligt utfall justeras två år efter bokföringsåret. Under 2017 kommer en justering att göras med +56,3 mnkr för 2015 och under 2018 en justering med -9,2 mnkr för 2016.	

Not 21		tkr
	2016	2015
Myndighetskapital	-20 571 083	-21 569 466

Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studielån	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Balanserad kapitalförändring anslagsfinansierad verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2015	1 541 010	924 113	455	-23 961 744	511 940	-585 240	-21 569 466
Ingående balans 2016	1 541 010	924 113	455	-23 961 744	511 940	-585 240	-21 569 466
Föregående års kapitalförändring	41 882	-6 255	0	-756 830	135 963	585 240	0
Årets amorteringar	-380 054	-153 121	0	-198 739	0	0	-731 914
Årets utbetalningar	0	208 225	0	0	0	0	208 225
Avsättning för kreditförluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	1 830 169	0	0	1 830 169
Övergångseffekt på grund av byte av finansieringsmodell till hel anslagsfinansiering					-647 903		-647 903
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	339 806	339 806
Summa årets förändring	**-338 172**	**48 849**	**0**	**874 600**	**-511 940**	**925 046**	**998 383**
Utgående balans 2016	**1 202 838**	**972 962**	**455**	**-23 087 144**	**0**	**339 806**	**-20 571 083**

Not 22		tkr
	2016	**2015**
Avsättningar	4 930	7 339

Avsättningarna minskade med 2 mnkr under 2016. Minskningen beror på att nya avsättningar varit lägre än utbetalningar av pensioner.

Under 2017 beräknar CSN att 3 mnkr kommer att betalas ut, 2 mnkr för avsättningar för pensioner och övriga förpliktelser samt 1 mnkr för avsättningar till Trygghetsstiftelsen.

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	6 537	7 709
Utbetalda pensioner	-2 575	-3 377
Nya avsättningar	370	2 805
Förändring av avsättningar	-389	-600
Utgående balans	3 944	6 537
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	3 944	6 537

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser minskade med 3 mnkr och avser avsättningar för pensionsersättning och delpensioner inklusive löneskatt. Nya avsättningar var lägre än utbetalda pensioner vilket minskade avsättningarna.

Under året beviljades en ny delpension. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har slutat sin anställning.

Övriga avsättningar		
Avsättningar lön och engångspremier		
Ingående balans	801	801
Utbetalt avseende avveckling	-801	0
Nya avsättningar	0	0
Utgående balans	0	801
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	0	597
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-20	-1 616
Nya avsättningar	1 006	1 019
Utgående balans	986	0
Summa övriga avsättningar	986	801

Utbetalat belopp under 2016 har använts till kompetensutveckling

Not 23		tkr
	2016	**2015**
Lån i Riksgälden	84 723	69 256

Låneram för lån till anläggningstillgångar är 180 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2016).

Anläggningstillgångar		
Ingående balans	69 256	62 581
Nya lån	39 885	26 842
Amorteringar	-24 418	-20 167
Utgående balans	84 723	69 256

Övriga krediter i Riksgälden	210 635 300	204 809 957

Låneram för övriga krediter är 211 000 mnkr (enligt CSN:s reglerings-brev för 2016).

Studielån		
Ingående balans	204 165 723	197 922 823
Nya lån	18 128 040	17 991 489
Amorteringar	-12 047 809	-11 544 260
Överfört till lån för återkrav	-192 284	-204 329
Utgående balans	210 053 670	204 165 723
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	453 067	430 545
Nya återkrav	192 284	204 329
Amorteringar	-184 035	-181 807
Utgående balans	461 315	453 067
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	191 167	232 188
Tillförda medel	-2 094 883	-2 934 950
Uttagna medel	2 024 031	2 893 929
Utgående balans	120 315	191 167

Tillförda medel består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2016 var tillförda medel 840 mnkr lägre än under 2015. Minskningen förklaras av lägre belopp i inbetalda räntor och lägre anslag för räntekostnader på grund av sänkt ränta.

Uttagna medel består av betalda räntefakturor till Riksgälden. Under 2016 var de uttagna medlen 870 mnkr lägre jämfört med 2015 vilket förklaras av lägre räntekostnad på grund av sänkt ränta.

Eftersom den stora upplåningen av kapitaliserade räntor görs i januari 2017 är saldot på servicekontot för räntor per 2016-12-31 negativt.

Not 24

tkr

	2016	2015
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	462 742	703 897

Saldot består till största delen av räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 år 2016 på 449 mnkr.

Övriga kortfristiga skulder	8 336	8 307

Saldot består till största delen av personalens källskatt på 8 mnkr.

Not 25

tkr

	2016	2015
Periodavgränsningsposter, skulder	48 308	39 677
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 438	81
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	39 220	33 484
Upplupna övriga kostnader	7 650	5 842
Summa upplupna kostnader	48 308	39 407
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet	0	270

Periodavgränsningsposterna består till största delen av semesterlöneskuld och andra upplupna personalrelaterade kostnader. I och med CSN:s byte av lönesystem uppstod en övergångseffekt som innebär att upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter har ökat med 6 mnkr.

Not 26

Anslagskredit

15 01 001 anslagspost 1 Studiehjälp m.m.
Utnyttjad kredit på 47,0 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 162,1 mnkr.

15 01 002 anslagspost 2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering.
Utnyttjad kredit på 0,1 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 6,4 mnkr.

15 01 003 anslagspost 3 Konstaterade förluster för återkrav.
Utnyttjad kredit på 0,6 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 0,6 mnkr.

Not 27

Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 4 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28

Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen

13 01 005 Hemutrustningslån.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att antalet kommunmottagna flyktingar har blivit lägre än beräknat och att antalet som ansökt om lån därför minskat i förhållande till tidigare prognoser. En förklaring är att det tar relativt lång tid innan ökningen av antalet asylsökande får genomslag i ett ökat kommunmottagande.

15 01 001 anslagspost 2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning.
Utfallet överensstämmer relativt väl med CSN:s prognoser.
Det tilldelade beloppet var dock högre.

15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror främst på att det inte blev någon ökning av antalet studiemedelstagare under 2016 trots att medel tilldelats för nya utbildningsplatser.

15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.
Utfallet överensstämmer relativt väl med CSN:s prognoser.
Det tilldelade beloppet har varit högt de senaste åren.

15 01 002 anslagspost 2:5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att antalet studerande som beviljats det högre bidraget utifrån utbildningskontrakt inte blev lika många som förväntat.

15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.
Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att ökningen av antalet studerande med studiemedel på nya utbildningsplatser inte blev som förväntat.

15 01 004 anslagspost 2 Statens utgifter på räntor för återkrav.
Inget tilldelat belopp för 2016. Eftersom Riksbankens styrränta (reporäntan) var negativ blev räntan på återkravsskulden också negativ. Ränteutgifterna på återkravsskulden påverkas till stor del av reporäntans utveckling.

15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning.
Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år. Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att antalet elever med RG-bidrag minskat med fler än 100 personer sedan 2010.

Not 29		tkr
	2016	**2015**
Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar	2 121 348	891 017
Inleverans av årets administrativa avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	741 459	53 095
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	731 913	837 922

Den stora förändringen mellan åren beror till stor del på CSN:s byte av finansieringsmodell till hel anslagsfinansiering. I och med bytet uppstod en övergångseffekt som innebar att den utestående fordran på de administrativa avgifterna per 2015-12-31, 648 miljoner kronor, har avräknats mot inkomsttitel.

Inleverans av årets administrativa avgifter och löpande räntor har ökat med 688 miljoner kronor. Förändringen beror till största delen på inlevererade administrativa avgifter. Från och med 2016 avräknas debiterade avgifter, minskade med avskrivningar och reservation för osäker fordran, mot inkomsttitel i stället för som tidigare då inbetalda avgifter avräknades mot CSN:s förvaltningsanslag.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av lånetyperna studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Förändringen mellan 2015 och 2016 beror till största delen på att amorteringarna för lånetypen studiemedel har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp.

Not 30		tkr
	2016	**2015**
Kostnader enligt resultaträkningen	-762 728	-946 522
Justeringar		
Avskrivningar	13 694	42 262
Realisationsförlust	123	280
Reservation osäkra administrativa avgifter	0	125 741
Kostnader enligt finansierings-analysen	-748 911	-778 238

Not 31		
	2016	**2015**
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	760 784	190 507
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	760 784	190 507

Not 32		
	2016	**2015**
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	70	890 549
Justeringar		
Realisationsvinst	0	-70
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	70	890 479

Not 33		
	2016	**2015**
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	1 512	1 219
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	1 512	1 219

Not 34		
	2016	**2015**
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	363	211
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	363	211

Tilläggsupplysningar
Arvoden, lön och skattepliktig ersättning till CSN:s insynsråd, tusen kronor

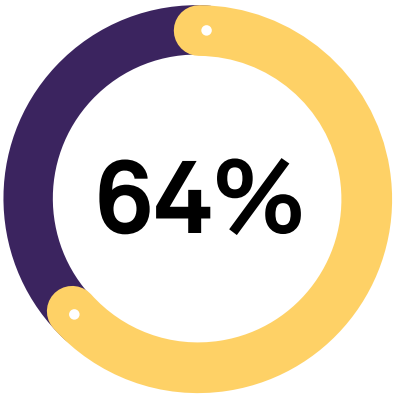
Namn	Övriga uppdrag	2016	2015
Forsberg, Christina, generaldirektör och ordförande	Inga övriga uppdrag	1 194,8	971,1
Gellerbrant Hagberg, Christina, generaldirektör och ordförande (1 jan - 14 okt 2015)	Arbetsgivarverkets styrelse, ledamot Bolagsverkets insynsråd, ledamot Forskarskattenämnden, ordförande Tullverkets styrelse, ledamot Universitets- och högskolerådets styrelse, ledamot	0	1 349,8
Brännberg, Conny, ledamot	Nämnden för hemslöjdsfrågor, vice ordförande Turistrådet Västsverige AB, ordförande	0	6,0
Bylund, Anna-Carin, ledamot	Rådet för den nationella referensramen, suppleant	4,5	0
Dibrani, Adnan, ledamot	Uppgift saknas	1,5	6,0
Durakovic, Elma, ledamot	Inga övriga uppdrag	0	6,0
Ehlin Kolk, Maria, ledamot (entledigad fr.om. 1 nov 2015)	Inga övriga uppdrag	0	4,5
Elftorp, Jan, ledamot	Inga övriga uppdrag	3,0	3,0
Hällegårdh, Birgitta, ledamot	Inga övriga uppdrag	3,0	7,5
Josefson, Rickard, ledamot	Länsförsäkringar Bank AB, verkställande direktör Länsförsäkringar Hypotek AB, styrelseordförande Wasa Kredit AC, styrelseordförande Länsförsäkringar Fastighetsförmedling AB, styrelseledamot Livslust, styreleseledamot Svenska Bankföreningen, styrelseledamot SFM Stockholm AB, styrelseledamot	4,5	0
Kihlgren, Sven, ledamot	Inga övriga uppdrag	4,5	0,0
Sarbäck, Staffan, ledamot	Inga övriga uppdrag	4,5	6,0
Scheele, Björn, ledamot	Inga övriga uppdrag	0	7,5
Semiletova, Alina, ledamot	Aktiebolaget Frescatihallen, suppleant Sveriges Förenade Studentkårer, ledamot	4,5	0
Thapper, Karin, ledamot	EU-myndigheten CEDEFOP, ledamot Rådet för den nationella referensramen, suppleant	4,5	6
Åkerman, Katarina, ledamot	Inga övriga uppdrag	0	4,5
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		**1 229,3**	**2 377,9**

Övrig återrapportering

Kompetensförsörjning och personalstatistik

CSN är en myndighet med en kunskapsintensiv verksamhet. Det är därför nödvändigt att vi har en väl fungerande kompetensförsörjning för att kunna fullgöra våra uppdrag på kort och lång sikt. Arbetet med kompetensförsörjning omfattar allt vi gör för att attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla personal.

”CSN har tagit emot praktikanter och studenter från universitet och högskolor i syfte att dels synliggöra CSN som en attraktiv arbetsgivare, dels ge praktikanter en introduktion till arbetslivet och möjliggöra för studenter att få arbetslivsförankring i sina studier.”



Under 2016 var 64 procent av CSN:s medarbetare kvinnor.

[15] ITIL är ett ramverk som beskriver råd, rekommendation, processer, mallar, teorier, metoder och modeller för att guida IT-organisationer och IT-leverantörer till en säkrare, billigare, mer stabil leverans.

Bedömning

En av CSN:s utmaningar på såväl kort som lång sikt handlar om att säkra den kompetens vi behöver för att klara vårt uppdrag. Mot bakgrund av att CSN utvecklar nya tekniska lösningar för att effektivisera administrationen av studiestödet till nytta för kunder och uppdragsgivare står vi inför förändringar avseende roller och arbetssätt. Vi behöver utveckla kompetensen inom organisationen och skapa förutsättningar för att kunna rekrytera medarbetare med rätt kompetens. Detta gör vi genom att hitta och ta tillvara befintliga medarbetares erfarenheter och kompetenser samt erbjuda kompetensutveckling. CSN bedömer att de kompetensutvecklingsinsatser som vidtagits och de rekryteringar som skett ger myndigheten goda förutsättningar att fullgöra våra uppgifter och nå våra mål.

Attrahera rätt kompetens

CSN rekryterar för långsiktiga kompetensbehov. En viktig del för att lyckas med detta är att kunna identifiera och attrahera medarbetare med rätt kompetens. Ett antal insatser har genomförts under året i syfte att marknadsföra CSN som attraktiv arbetsgivare för både studenter och för kandidater med arbetslivserfarenhet. Bland annat har vi deltagit vid olika typer av arbetsmarknadsmässor, branschkvällar och i olika former av nätverk. Insatserna har skett tillsammans med Myndighetsnätverket i Sundsvallsregionen, men även i CSN:s egen regi. Inom Myndighetsnätverket har aktiviteterna främst haft fokus mot IT och det juridiska området. CSN har också fokuserat på deltagande i olika IT-nätverk för att lyfta fram det spännande och utmanande arbete det innebär att vara med i CSN:s arbete med att införa nya tekniska lösningar och arbetssätt. Under året har CSN också utvecklat myndighetens användning av sociala medier både i marknadsföringssyfte och som rekryteringskanal.

CSN har tagit emot praktikanter och studenter från universitet och högskolor i syfte att dels synliggöra CSN som en attraktiv arbetsgivare, dels ge praktikanter en introduktion till arbetslivet och möjliggöra för studenter att få arbetslivsförankring i sina studier. Genom att ta emot studenter och praktikanter får vi omvärldskunskap och vi får ta del av aktuell forskning inom olika områden. Inom ramen för regeringens satsning att tillhandahålla praktikplatser för nyanlända arbetssökande samt personer med funktionsnedsättning har vi har vidtagit åtgärder för att möjliggöra detta.

Rekrytera nya medarbetare

CSN ska rekrytera rätt kompetens vid rätt tillfälle. För att säkerställa detta utvecklar och följer CSN kontinuerligt upp vår rekryteringsprocess. Under 2016 har ett webbaserat systemstöd för att effektivisera och kvalitetssäkra rekryteringsprocessen införts.

Vi har rekryterat 103 medarbetare varav 11 chefer till produktionsverksamheten och stödfunktionerna. Generellt har vi

utan svårighet kunnat rekrytera nya medarbetare med tillräcklig kompetens. Till vissa specifika tjänster, inom främst IT-området, har det dock funnits utmaningar att hitta kandidater som matchar uppställda krav, men vi ser ändå en tydlig förändring i positiv riktning.

Utveckla våra befintliga medarbetare

Våra insatser kopplat till lärande ska stödja verksamhetens uppdrag, ske i vardagen, vara flexibla och kostnadseffektiva samt genomföras med hög kvalitet. De aktiviteter vi har genomfört under 2016 har tagits fram utifrån denna inriktning.

Under 2016 har vi genomfört flera större utbildningsinsatser för studiestödsutredare och kundhandläggare. Till exempel har en utbildning i utredningsmetodik och förvaltningsrätt genomförts för att utveckla medarbetarens trygghet i sin profession som statstjänsteman. Utbildningsinsatsen inleddes 2016, men kommer att fortsätta under kommande år, såväl i vardagen som i mer organiserad form i syfte att stärka medarbetarnas kunskap om förvaltningsrätt. Inom ramen för myndighetens fokus på ökad återbetalning har en även samtliga handläggare som arbetar med återbetalningsfrågor utbildats i syfte att ge dem bättre förutsättningar att öka kundernas återbetalning. Vi har även genomfört utbildning för att skapa bättre förutsättningar för våra medarbetare att ge och få återkoppling i förbättrings- och kvalitetsarbetet som genomförs.

En annan utbildningsinstats som genomförts för chefer, verksamhetsutvecklare och controllers är utbildning i effektiv styrning. Utbildingen syftar till att utveckla ledning och styrning utifrån kundens fokus och systemtänkande. Samtliga verksamhetsutvecklare har även deltagit i en utbildning med fokus på metoder och arbetssätt för verksamhetsutveckling i syfte att få en gemensam grund för sitt arbete.

CSN:s chefer har under 2016 utbildats i de nya arbetsmiljöförskrifterna Organisatorisk och social arbetsmiljö, lönebildning och löneprocessen samt inom kommunikativt ledarskap i olika forum.

Inom CSN:s IT-verksamhet har ett stort antal utbildningar genomförts för att öka förutsättningarna för både den dagliga verksamheten och det pågående arbetet med att införa nya tekniska lösningar, vilket sker inom ramen för den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Utbildningar inom bland annat agilt arbetssätt, ITIL[15] och testdriven utveckling har genomförts.

CSN:s medarbetare och chefer har förutom interna utbildningar även deltagit i utbildningar i Myndighetsnätverkets regi. På detta sätt har vi tillhandahållit kvalitetssäkrad utbildning för medarbetare och chefer på ett kostnadseffektivt sätt.

Under 2016 har vi startat ett team med representanter från hela verksamheten i syfte att samordna och utveckla kompetenshöjande insatser inom CSN på ett bättre sätt. Teamet bereder till exempel olika kompetensutvecklingsbehov i myndigheten och undersöker möjligheten till samordning.

Personalstatistik

Under våren 2016 flyttade CSN över löneadministrationen till Statens servicecenter. Det har inneburit att CSN bytt lönesystem från Palasso till Primula.

CSN hade 906 anställda vid utgången av 2016. Det är en minskning med 3 personer jämfört med 2015. Antalet visstidsanställda har minskat med 5 personer.

Könsfördelningen inom CSN är fortfarande ojämn. Under 2016 var 64 procent av våra medarbetare kvinnor och 36 procent män. Det är i princip samma fördelning som under de senaste fyra åren. Den stora skillnaden mellan uppgifterna om årsarbetskrafter för 2016 och föregående år beror sannolikt på att CSN inte fått ut korrekta data från tidigare lönesystem Palasso. Data för 2016 är inhämtad från Arbetsgivarverket och tidigare redovisade uppgifter från Palasso. Vi kan i nuläget inte kontrollera eller verifiera uppgifter som inhämtats från Palasso. Tabell 45 sid 90.

Medelåldern hos CSN:s anställda var 46 år under 2016. Tabell 46 sid 90.

Personalomsättningen på CSN var 12 procent under 2016. Antalet nyrekryteringar har varit stort under året, samtidigt som många medarbetare har lämnat myndigheten. Under året har 102 antal personer påbörjat anställning på CSN,

varav 60 visstidsanställda. Av de personer som lämnat myndigheten under året är det 20 medarbetare som har gått i pension och 45 medarbetare som har lämnat CSN för annan anställning. Dessutom har 39 personer med tidsbegränsade anställningar lämnat myndigheten. Tabell 47 sid 90.

Sjukfrånvaro

CSN:s ambition är att sjukfrånvaron ska minska både när det gäller lång- och korttidsjukfrånvaron samt att våra frisktal ska öka.

CSN:s sjukfrånvaro har totalt sett sjunkit under 2016.

Det betyder att vi har haft färre korttidssjukfall. Andelen långtidssjuka har ökat med 1,3 procentenheter.

Den totala sjukfrånvaron var 5,8 procent under 2016, vilken är en minskning med 0,6 procentenheter jämfört med 2015. Sjukfrånvaron har minskat både för kvinnor och män och i olika åldergrupper. Den enda åldersgrupp som ökat är åldersgruppen -29 år där vi ser en ökning med 0,3 procentenheter. Fortfarande är det kvinnor som står för den högsta sjukfrånvaron. Tabell 48 sid 90.

Vid övergången till ett nytt system för löneadministration har problem med att följa upp myndighetens sjukfrånvaro, främst korttidssjukfrånvaron uppstått. Detta har vi jobbat aktivt för att lösa tillsammans med Statens servicecenter. Vi har en noggrann uppföljning av de långtidsjuka och deras rehabilitering. Samtidigt arbetar vi aktivt med att fånga tidiga signaler på ohälsa samt att ta en tidig kontakt vid sjukdom och rehabilitering när det gäller korttidssjukskrivna.

Under 2016 har CSN inriktat insatserna så att vi går mot ett mer hälsofrämjande synsätt. Med anledning av detta har vi utfört ett antal aktiviteter i olika delar av verksamheten. Exempelvis har vi i ett nära samarbete med företagshälsovården påbörjat ett nytt arbetssätt för ett mer effektivt rehabiliteringsarbete. Detta arbete ger cheferna en ökad möjlighet att jobba aktivt med hälsoarbetet.

Under 2016 har CSN deltagit i ett forskningsprojekt kopplat till risk- och skadligt bruk[16], i samarbete med organisationen Alna. I samband med detta projekt har utbildning av samtliga chefer genomförts.

Förhoppningen är att samtliga insatser inom det hälsofrämjande området kommer att leda till bättre hälsa och välmående hos CSN:s anställda.

Det arbete som påbörjats under 2016 med att minska sjukfrånvaron, öka frisknärvaron och jobba mer hälsofrämjande kommer att intensifieras under 2017.

[16] Med risk- och skadligt bruk avses ett beteende som är skadligt för hälsan, får negativa konsekvenser i sociala sammanhang och påverkar ekonomin negativt både för individ och organisation. Det kan t.ex. handla om alkohol, läkemedel, illegala droger etc., men även andra former av skadligt bruk till exempel spel, sociala medier, shopping och sex.

Tabell 45.

Anställda och årsarbetskrafter, antal

	2016	2015	2014
Antal anställda	906	909	924
Antal visstidsanställda	51	56	76
Antal årsarbetskrafter	788	687	695

Tabell 46.

Åldersfördelning, andel i procent

	2016	2015	2014
Under 35 år	19	20	20
Över 55 år	17	17	18

Tabell 47.

Personalomsättning, andel i procent

	2016	2015	2014
Inklusive visstidsanställda	12,2	11	15,5
Exklusive visstidsanställda	6,6	6,2	8,8

Tabell 48.

Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent

	2016	2015	2014
Sjukfrånvaro totalt	5,8	6,4	5,0
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	53,1	51,8	44,5
Sjukfrånvaro kvinnor	6,9	7,4	5,9
Sjukfrånvaro män	3,9	4,6	3,4
Åldersgrupp – 29 år	4,4	4,1	4,1
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,1	5,9	4,7
Åldersgrupp 50 år –	7,3	7,9	5,9

Intern styrning och kontroll

CSN:s verksamhet lyder under förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att med rimlig säkerhet se till att verksamheten bedrivs effektivt enligt gällande rätt och förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen (EU), att verksamheten redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. I detta avsnitt görs en bedömning av CSN:s interna styrning och kontroll.

CSN:s arbetsprocess för intern styrning och kontroll

CSN:s arbete med intern styrning och kontroll är integrerad i ordinarie verksamhetsplanering och uppföljning. Den interna styrningen och kontrollen säkerställs bland annat genom ett antal styrdokument, verksamhetsuppföljning, process- och rutinbeskrivningar samt handböcker för handläggning. Utbildning och kommunikation är andra delar som är viktiga.

I samband med verksamhetsplaneringen har riskanalyser genomförts med CSN:s etablerade modell för riskhantering. Riskanalyserna utgår från CSN:s verksamhet och organisation. Varje avdelning kartlägger risker inom sina processer vilket gör att samtliga processer inom myndigheten omfattas av riskanalyser. Arbetet med riskhantering följer ordinarie verksamhets- och ansvarsstruktur vilket innebär att respektive chef ansvarar för genomförandet utifrån sitt ansvar i arbetsordningen.

CSN:s ledning bedömer och fastställer de strategiska riskerna samt utser ansvariga för hanteringen av dessa risker. Bedömningen görs utifrån ett myndighetsperspektiv och innehåller analys, värdering och prioritering av de risker och kontrollåtgärder som har identifierats som strategiska.

Identifierade risker

Vid ingången av 2016 hade CSN nio strategiska risker inom tre områden. Samtliga risker avser kärnverksamheten och dess stödprocesser.

CSN har vidtagit åtgärder under året, bland annat genom en effektivare prioritering av resurser i uppdraget att öka återbetalningarna och genom en mer kontrollerad process för bemanning av utvecklingsprojekt i systemförnyelsen. Åtgärderna har följts upp i samband med den ordinarie verksamhetsuppföljningen. De vidtagna åtgärderna har resulterat i att två av riskerna har lägre värde vid utgången av 2016.

CSN:s arbete med intern styrning och kontroll fokuserar också på risken att ekonomiska värden går förlorade och andra viktiga värden som service, tillgänglighet, effektivitet och rättssäkerhet. Dessa värden är centrala delar i myndighetens mål och i den löpande verksamheten. Därför görs det kontinuerligt ansträngningar för att förhindra felaktiga utbetalningar av studiestöd, begränsa risken att utlånade studiestöd och hemutrustningslån inte betalas tillbaka samt förbättra kvaliteten i ärendehandläggning och kundservice.

”CSN har genomfört riskanalyser inom samtliga processer som är avgörande för att uppfylla myndighetens mål.”

Bedömning av intern styrning och kontroll

CSN har genomfört riskanalyser inom samtliga processer som är avgörande för att uppfylla myndighetens mål. De verksamhetsövergripande riskerna har dokumenterats och hanterats. Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom myndigheten baseras på den löpande uppföljningen och riskhanteringen i verksamheten, bedömningar ifrån avdelningschefer vid resultatuppföljningar och riskanalyser, iakttagelser ifrån internrevisionen och Riksrevisionen samt resultatet av 2016 års verksamhet.

Inga brister av väsentlighet har identifierats.

Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

I detta avsnitt ger CSN en bild av vårt arbete med att integrera ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten. Vi redovisar även genomförda åtgärder för att säkra att vi har en jämställd myndighetsutövning, information och service.

CSN är en av 59 myndigheter som deltar i regeringens utvecklingsprogram för jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM). Syftet med programmet är att stärka och vidareutveckla jämställdhetsintegrering i statliga myndigheter så att verksamhet ännu bättre bidrar till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. CSN:s arbete med jämställdhetsintegrering riktas främst mot ett av de jämställdhetspolitiska delmålen – Kvinnor och män ska ha samma möjlighet och villkor i fråga om utbildning och betalt arbetet som ger ekonomisk självständighet livet ut.

Under 2015 tog CSN fram en handlingsplan för hur vi ska arbeta för att bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Handlingsplanen omfattar aktiviteter kopplade till tre områden: en jämställd ärendehantering, ett jämställt bemötande i vår kundservice och att vi i vår roll som studiestödsexpert bidrar till kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska villkor utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

Enligt regleringsbrevet ska CSN årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning fram till 2018. CSN har valt att återrapportera resultat av våra jämställdhetsanalyser i avsnitten om ärendehantering och kundservice. Vi redovisar identifierade skillnader i de fall det finns skillnader. Vi redovisar även identifierade skillnader mellan könen i avsnittet om expertfunktion. Genomförda åtgärder redovisas nedan.

Genomförda åtgärder

Jämställd ärendehantering

En förutsättning för att CSN ska kunna analysera jämställdhet i vår ärendehantering är tillgång till könsuppdelad statistik. Med könsuppdelad statistik synliggörs skillnader mellan kvinnor och mäns förutsättningar, livsvillkor och behov. Sedan handlingsplanen fastställdes tar CSN, där det är möjligt, fram könsuppdelad statistik som kan användas för jämställdhetsanalys inom olika verksamhetsområden. Vi följer till exempel löpande upp våra handläggningstider fördelat på kön.

Under 2016 har parametern kön lagts till i uppföljningen av vår kvalitet i ärendehanteringen. En jämställdhetsanalys på statistiken från 2016 kommer att göras under 2017.

CSN har också genomfört en jämställdhetsanalys av hanteringen av misstänkta bidragsbrott baserad på könsuppdelad statistik under 2016. Syftet är att undersöka om det finns några könsskillnader i vår ärendehantering som avviker mot könsfördelningen bland studerande. Om en avvikelse upptäcks kommer CSN analysera om könsskillnaden beror på CSN:s hantering och vi får en möjlighet att åtgärda detta.

Jämställt bemötande

År 2014 genomförde CSN en studie för att bedöma vårt bemötande i telefon ur ett jämställdhetsperspektiv. Syftet var att få en bild av hur bemötandet ser ut, väcka en medvetenhet och bidra till självreflektion kring jämställdhet hos våra medarbetare. Vid analysen konstaterades att fler kvinnor än män ringt oss och att små skillnader i samtalstid fanns mellan könen. Extremt få fall av könsstereotypa förväntningar hos handläggare identifierades. I analysen framkom också att medlyssningsmallen behövde utvecklas för att bättre kunna fånga uttryck och tonfall som kan tyda på att vi eventuellt behandlar olika kopplat till kön. Under 2016 har CSN tagit fram ny medlyssningsmall och ett nytt utbildningsmaterial för att kunna genomföra nya medlyssningsinsatser under 2017. Parallellt med detta har CSN också tagit fram ett nytt bemötandekoncept som är könsneutralt.

Jämställt perspektiv i vår roll som studiestödsexpert

I vårt uppdrag att vara expert på studiestödet tar CSN fram ett flertal rapporter om de studerandes sociala och ekonomiska villkor. I handlingsplanen för jämställdhetsintegrering framgår att vi tydligare ska analysera de studerandes ekonomiska och sociala villkor ur ett jämställdhetsperspektiv för att bidra till mer kunskap om villkoren för män och kvinnor. Ett exempel på denna inriktning är rapporten Studerande kvinnors och mäns ekonomiska och sociala situation som publicerats under året. Syftet med rapporten är att belysa skillnader och likheter mellan studerande kvinnor och män i deras upplevelse av sin studiesituation, studieekonomi och hälsosituation. Rapporten bidrar till att öka förståelsen av studier och studiestöd ur ett könsperspektiv.

CSN:s utvecklingsarbete

CSN utvecklar ständigt verksamheten för att möta kundens behov och uppdragsgivarens krav, samtidigt som vi tillvaratar digitaliseringens möjligheter. Verksamheten måste ständigt effektiviseras och utvecklas på ett systematiskt och metodiskt sätt för att vi ska nå ett bra resultat.

CSN:s utvecklingsarbete bedrivs med kundens fokus både i from av utvecklingsinsatser liksom arbete med ständiga förbättringar och lärande i vardagen. Dessutom är samverkan rörande digitaliseringen en del av CSN:s utveckling av verksamheten. Genom gemensamma prioriteringar med andra kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta och tillsammans skapa bättre tjänster än var för sig. Digitalt först är en inriktning för CSN.

Några utvecklingsinsatser

Systemförnyelsen

Arbetet med systemförnyelsen har fortgått under det gångna året. Syftet är att ersätta det föråldrade systemstödet med modern teknik som är hållbar och kostnadseffektiv, samt ger förutsättningar för ett bättre arbetssätt för handläggning och kundservice. Det nya systemstödet ska också möjliggöra fortsatt digitalisering så att förändringar och tjänster snabbare ska kunna tas fram till gagn för CSN:s kunder.

Förbättrat webbplatsen csn.se

I syfte att ytterligare förbättra kundservicen har ett arbete bedrivits med webbplatsen. Arbetet beskrivs i avsnittet *Lättillgänglig och behovsanpassad information*.

Mina meddelanden

CSN har under året anslutit till den myndighetsgemensamma tjänsten Mina meddelanden. Totalt skickades via tjänsten ca 90 000 årsbesked till CSN:s kunder. Insatsen tillvaratar en myndighetsgemensam informationskanal med framtida utvecklingspotential.

Ladok

CSN har under 2016 moderniserat informationsutbytet med Ladok varifrån bland annat antagningsuppgifter från högskolor och universitet erhålls. Den nya lösningen skapar ett effektivare informationsutbyte.

Öppna data

Under 2016 har CSN, med stöd från Vinnova, tillgängliggjort statistik som öppna data. Detta har gjorts i en statistikdatabas som alla kan nå via webbplatsen csn.se. Det underlättar för andra aktörer att förädla och integrera informationen med andra informationskällor.

Samverkan om digitalisering

CSN har under det gångna året deltagit som en av medlemsmyndigheterna i samverkansprogrammet eSam. Det ger CSN möjlighet att bidra till och tillvarata gemensamma initiativ som bygger på de möjligheter som digitaliseringen medför. Tillgången till den samlade erfarenhets- och kunskapsbasen som eSam ger, stärker CSN:s verksamhetsutveckling. Vidare har CSN deltagit i projekt i ESV:s regi som har anknytning till digitalisering.

Ständiga förbättringar

En avgörande framgångsfaktor för att vi ska möta kundernas behov och klara vårt uppdrag är att vi kontinuerligt utvecklar och förbättrar oss, både i stort och smått. Därför har vi infört ett gemensamt arbetssätt för hur vi ska arbeta med ständiga förbättringar. Det nya arbetssättet stöds av CSN-huset och innebär att samtliga medarbetare och chefer systematiskt identifierar och arbetar med avvikelser, risker och förbättringar.

”Ständiga förbättringar handlar om att tjänster och arbetssätt ska skapa värde och god kvalitet för kunden samtidigt som vi ska hushålla med statens resurser.”

Det innebär även att arbetsgrupper i organisationen själva planerar och följer upp sin verksamhet vecka för vecka. Ständiga förbättringar handlar om att tjänster och arbetssätt ska skapa värde och god kvalitet för kunden samtidigt som vi ska hushålla med statens resurser. Genom att ta tillvara alla medarbetares och chefers kunskap och engagemang hittar vi moment som inte har något värde för kunden. Genom att arbeta bort dessa får vi bättre arbetssätt, inte genom att arbeta snabbare utan genom att jobba smartare.

Beslut om årsredovisning

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Sundsvall den 16 februari 2017

Christina Forsberg,
generaldirektör för CSN

Publicerade rapporter och statistikpublikationer

Titel	Diarienummer
Att leva på studiemedel – Studerandes ekonomiska praktik. CSN, rapport 2016:8.	2016-211-8948
Kostnadsersättning till lärlingar 2013/14-2015/16 – Kommenterad statistik. CSN, rapport 2016:6.	2015-100-9484
Låntagare bosatta utomlands – Kommenterad statistik juni 2015 - juni 2016. CSN, rapport 2016:5.	2015-100-9484
Studerandes ekonomiska och sociala situation 2015. CSN 2016:2	2016-219-1333
Studiemedel till äldre studerande - En uppföljning av höjda åldersgränser. CSN, rapport 2016:1.	2015-219-7515
Studiemedelstagare som avbryter komvuxstudier – Orsaker och konsekvenser. CSN, rapport 2016:3.	2015-219-8927
Studiestödet 2015. CSN, rapport 2016:4.	2015-100-9484
Studiestödsstatistik 2015. Utbetalda studiestöd, återbetalning och utländska medborgare.	2016-522-2678
Uppföljning av fribeloppshöjningen 2014 – Kommenterad statistik och analys. CSN, rapport 2016:7.	2016-219-8417
Återbetalning av studiestöd 2015 (UF 70 SM 1601)	2016-211-8931

Ordlista

A

administrativa avgifter
Kostnader som CSN har för att hantera lån. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditionsavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

annuitetslån
Namn på lån tagna hos CSN efter den 30 juni 2001.

anstånd
Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån.

aviseringsavgift hemutrustningslån
Vid avisering av återbetalning skall låntagaren betala aviseringsavgift.

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 lånet eller en del av lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom, dödsfall eller behörighetsgivande studier. Gäller lånetypen studielån.

B

behandlingstid
Den tid det tar från att en ansökan kommer in till CSN till att myndigheten fattar ett beslut. Hit räknas även tid då ärendet handläggs av kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter. Gäller handläggning av hemutrustningslån.

betalningsplan
Plan som visar när och hur mycket som ska betalas på en skuld. För återkrav måste kunden söka om betalningsplan.

C

D

dagliga resor
Bidrag för den som studerar utomlands med studiehjälp där avståndet mellan bostaden och skolan är minst sex kilometer.

debiterat årsbelopp
Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år.

dubbel bosättning
Bostad på både studieorten och hemorten.

E

eftergymnasial nivå
Nivå där man läser utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.
efterskänkning (av skuld)
Beslut som innebär att hela lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.

expeditionsavgift
Avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas. Expeditionsavgiften tas ut för varje lån av alla låntagare.

extra tillägg
Bidrag som är till för studerande och familjer med låg inkomst. Extra tillägg är en del av studiehjälpen.

F

fribelopp
Maximal inkomst som man får ha per kalenderhalvår utan att studiemedlen minskas.

förtida inbetalning
Med förtida inbetalning menas att en låntagare betalar in ett belopp som är större än det debiterade årsbeloppet.

G

god tro
En studerande kan få behålla en felaktig utbetalning, om personen varit i ”god tro”. Det gäller under följande förutsättningar:
1. Den studerande har inte orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller genom att underlåta att fullgöra sin uppgifts- eller anmälningsskyldighet.
2. Den studerande har inte insett eller borde inte ha insett, att en viss utbetalning var felaktig.

grundskolenivå
Nivå där man läser in grundskolekompetens eller repeterar eller kompletterar grundskoleämnen.

gymnasienivå
Nivå där man läser in gymnasiekompetens eller repeterar eller kompletterar gymnasieämnen.

H

handläggningstid
1. Den tid det tar från att ett ärende initieras, exempelvis genom att ansökan registreras, till att ärendet beslutas. Gäller handläggning av studiehjälp, Rg-bidrag, lärlingsersättning, studiemedel och återbetalningsärenden.
2. Den tid då CSN arbetar aktivt med ett ärende om hemutrustningslån. Hit räknas inte den tid då ärendet handläggs av kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter.

hemutrustningslån
Lån som utländska medborgare, främst flyktingar, kan få vid första bosättningen i Sverige och som är avsett för inköp av möbler och köksutrustning.

I

inackorderingstillägg
Bidrag som är till för dem som går exempelvis på folkhögskola eller fristående gymnasieskola och som på grund av lång restid tillfälligt måste bosätta sig på skolorten. Inackorderingstillägg är en del av studiehjälpen.

J

K

kapitaliserad ränta
Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden.

kapitaliserad ränta hemutrustningslån
Den ränta som löper på lånet under den tiden ska läggas till kapitalskulden den dag amorteringen ska påbörjas. Hemutrustningslånet är amorteringsfritt de två första åren.

komplett ärende
En ansökan som innehåller alla uppgifter CSN behöver för att pröva rätten till studiestöd. Om ansökan har kompletterats är ansökan inte komplett.

konvertering till andra låneformer
Byte av låneform på kundens begäran, till exempel byte från studielån till annuitetslån.

kvarstående avgift
Belopp som man får betala i efterhand om man har betalt för lite till CSN ett år. Gäller lån tagna före 1989.

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 tre olika lån: annuitetslån (lån tagna efter 30 juni 2001), studielån (lån tagna 1 januari 1989-30 juni 2001) och studiemedel (lån tagna före 1989).

M

merkostnadslån
Lån som man kan söka om man har vissa merkostnader i samband med sin utbildning. Merkostnadslån är en del av studiemedlen.

Mina sidor
CSN:s självservicetjänst på webben.

N

nedsättning
Beslut som innebär att man får betala mindre på sitt lån under en tid.

O

obetalda avgifter
Avgifter som inte har betalats i tid.

obetalda årsbelopp
Årsbelopp som inte betalats i tid.

ogiltig frånvaro
Skolk.

omprövning
Ny prövning av ett ärende, exempelvis om det kommer in nya uppgifter som från början inte var kända.

P

premier studiemedel
Om låntagaren återbetalar ett större belopp än vad som debiterats under ett år får låntagaren en premie som sänker skulden med en viss procent. Gäller lånetypen studiemedel.

påminnelseavgift
Avgift som CSN tar ut om man inte betalar i tid.

Q

R

rekryteringsbidrag
Bidrag för vuxenstuderande (25 år eller äldre) som
1. är eller riskerar att bli arbetslös, eller
2. på grund av funktionshinder behöver extra tid för att uppnå studiemålen. Rekryteringbidrag upphörde att finnas som stöd 2006.

Rg-bidrag
Bidrag för den som går på något av riksgymnasierna för döva och hörselskadade i Örebro eller riksgymnasierna för svårt rörelsehindrade ungdomar i Angered, Kristianstad, Skärholmen eller Umeå.

S

samordnad betalning
Betalning av två olika lån med ett enda belopp till CSN.

skolform
Typ av skola. Exempelvis högskola, universitet, komvux och folkhögskola.

skuld
Summa som man är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

skuldsaneringslån
Den del av ett studielån som efter beslut av Kronofogdemyndigheten ska ingå i en skuldsanering.

skuldreducering på grund av sjukdom
Studielån som avser den del av en sjukperiod som följer efter en karenstid om 30 dagar behöver inte betalas tillbaka. Avräkning sker mellan Försäkringskassan och CSN.

slutlig avgift
Avgift som man ska betala till CSN utifrån taxeringen för ett år. Gäller lån tagna före 1989.

slutligt årsbelopp
Årsbelopp som man ska betala till CSN utifrån taxering för ett år. Gäller lån tagna efter 1988.

studiebidrag
Bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar. Studiebidraget finns som en del av både studiehjälpen och studiemedlen.

studiehjälp
Olika bidrag för den som studerar på gymnasiet, komvux eller folkhögskola till och med vårterminen det år man fyller 20 år. Studiehjälp består av studiebidrag, extra tillägg och inackorderingstillägg.

studielån
1. Lån man tar för att studera.
2. Namn på lån tagna hos CSN de 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

studiemedel
1. Olika bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Namn på lån tagna hos CSN fram till den 1 januari 1989.

studiestöd
Olika bidrag och lån för den som studerar. Studiestöden är studiemedel, studiehjälp och Rg-bidrag.

ständiga förbättringar
Ett arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

T

tilläggsavgift
Administrativ avgift som CSN tar ut om man 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 över 25 år som studerar med studiemedel och arbetade tidigare.
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
De personer som har lån tagna före 1989 betalar ingen ränta. Varje år görs en uppskrivning (uppindexering) eller nedskrivning baserat på konsumentprisindex.

uppläggningsavgift
Avgift som man får betala när lånet betalas ut.

utlandsstudier
Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

uppsagt lån
Lån som sagts upp och ska återbetalas omedelbart.

V

verksamhetsdriven systemförnyelse
CSN ska ersätta det gamla systemstödet med ett nytt systemstöd. Systemförnyelsen omfattar både verksamhetutveckling och IT-utveckling.

väntetid
Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon efter att kunden valt område för sitt ärende i vårt talsvar.

W

X

Y

Z

Å

årsavgift
Avgift som man ska betala för ett visst år (utan administrativa avgifter). Gäller lånetypen studiemedel.

årsbelopp
Belopp som man ska betala ett visst år (utan administrativa avgifter). Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

årsbesked
Brev som innehåller uppgifter om hur mycket man ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket man betalat in föregående år.

återbetalningstid
Tid som man har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende på vilket typ av lån man har.

återkrav
Krav på att en studiestödstagare direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

Ä

äldre lån
Namn på lån tagna 1964-1973. Den 1 januari 1984 övertog CSN administrationen av vissa studielån som tidigare förvaltades av Postgirot.

ändrade lånevillkor
Överföring av lån tagna för den 1 juli 2001 till det nyare annuitetslånet.

Ö

överklagande
Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.

Anteckningar

Vi gör studier möjligt.

csn.se

CSN Huvudkontor: 851 82 Sundsvall, Telefon 060-18 60 00,
CSN finns i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna,
Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby.