

Årsredovisning 2017



csn

Innehålls- förteckning

CSN årsredovisning 2017

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

Resultatredovisning

Ekonomiska resultat och prestationer _____	12
Kundservice _____	18
Kvalitet i ärendehantering _____	21
Kundernas tilltro till CSN _____	23
Lättillgänglig och behovsanpassad information _____	25
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag _____	27
Studiemedel _____	31
Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar _____	35
Återbetalning och återkrav _____	38
Expertfunktion - kunskap om studiestödet _____	47
Hemutrustningslån _____	50

Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper _____	55
Resultaträkning _____	61
Balansräkning _____	62
Anslagsredovisning _____	64
Finansieringsanalys _____	66
Sammanställning över väsentliga uppgifter _____	68
Sammanställning av utlåningsverksamhet _____	69
Noter och tilläggsupplysningar _____	71

Övrig återrapportering

Kompetensförsörjning och personalstatistik _____	88
Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten _____	91
Samverkan om digitalisering _____	92
Intern styrning och kontroll _____	93
Beslut om årsredovisning _____	94
Bilaga - publicerade rapporter _____	95
Bilaga - ordlista _____	96

Generaldirektören har ordet

Sverige har ett av världens mest generösa studiestöd. Möjligheterna att studera är samma för alla, oavsett social, ekonomisk och geografisk bakgrund.

Varje år kan cirka en miljon människor studera med hjälp av studiestödet. Att få vara med och bidra till att drömmar och mål förverkligas gör oss på CSN stolta.

För att nästa generation ska få samma möjligheter måste lånen betalas tillbaka. Ett starkt förtroende för CSN som myndighet gör att fler av våra kunder gör rätt för sig när studieperioden är över.

Det är glädjande att vi fortsätter att öka vårt anseende bland allmänheten. I Kantar Sifos mätning hamnar CSN en god bit över medelvärdet för myndigheter. Den positiva bilden bekräftas av interna undersökningar.

Att bygga upp kundernas tilltro är ett långsiktigt arbete. Det goda resultatet som vi ser nu är kopplat till vår förmåga att möta kundernas förväntan, exempelvis kring hur de vill bli bemötta och i vilka kanaler de vill möta oss.

Under 2017 har vi arbetat intensivt med att bli bättre på att förstå kundernas behov. Att förbättra och utveckla tillsammans med våra kunder är en nyckel till framgång. Ett konkret exempel är vår nya webbplats, som lanserades i november 2017.

CSN har även tagit kliv framåt när det gäller att snabbare pröva och betala ut lån och bidrag, främst för studerande i utlandet. Handläggningstiden för dessa ärenden har kortats med sex dagar, och även de som ansöker om lärlingsersättning får sina besked betydligt snabbare.

Nya vägar och arbetssätt har prövats för att öka återbetalningen - med gott resultat. Totalt har inbetalningarna ökat med 12 miljoner kronor. Framförallt är det vårt arbete med att driva in fordringar från låntagare som bor utomlands som burit frukt.



Vi har sjösatt det nya studiestartsstödet. För att nå ut med informationen har vi samarbetat med Arbetsförmedlingen och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Det nya studiestödet är ytterligare ett sätt för oss att bidra till integrationen, vid sidan om hanteringen av hemutrustningslånet.

När 2017 summeras kan jag konstatera att vi har gjort många saker för att ta oss närmare våra långsiktiga inriktningar, som vi har valt att kalla CSN 2025. Vi har gjort det enklare för våra kunder, ökat inbetalningarna och tagit ansvar för att

utveckla och rusta studiestödet för framtiden.

Jag ser fram emot att fortsätta klara vårt uppdrag och nå ännu bättre resultat år 2018. Tillsammans gör vi studier möjligt genom tillit, samarbete och med en helhetssyn.

Christina Forsberg,
generaldirektör för CSN

Året som gick

I detta avsnitt beskriver vi ett urval av våra resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet finns i de olika delarna av årsredovisningen.

Åtta av tio kunder är nöjda med vår service

Åtta 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.

Användningen av vår app och våra mobilanpassade webbsidor fortsätter att öka. Under 2017 hade vår webbplats csn.se drygt 13 miljoner besök.

Handläggningstiden för studerande utomlands och för kunder som studerar med lärlingsersättning har förbättrats.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon och svarstiden för e-brev har minskat jämfört med föregående år. Kundernas telefonsamtal besvarades i genomsnitt inom 6 minuter och 42 sekunder och kundernas e-brev besvarades i genomsnitt inom 2 arbetsdagar. Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemötande.

Förbättrad kvalitet i ärendehantering

Resultatet av kvalitetsuppföljningen 2017 visar att kvaliteten i ärendehan-

teringen är hög inom samtliga verksamhetsområden. Inom området studiemedel har kvaliteten ytterligare förbättrats. Vårt systematiska arbete med ständiga förbättringar har bidragit till utvecklingen. Vår jämställdhetsanalys av kvaliteten i ärendehantering visar att vi inte har några skillnader mellan kvinnor och män.

I år har vi även följt upp kvaliteten i våra telefonsamtal. Uppföljningen visar att 97 procent av svaren är korrekta. De få brister som identifierats beror på att vi har lämnat felaktig information om våra regler eller fel uppgifter om kundens ärende.

Tilltron till CSN är på en fortsatt hög nivå

Tilltron till CSN är fortsatt hög. 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 detsamma oavsett vem på myndigheten kunden har kontakt med.

Våra kundundersökningar visar att nio

av tio kunder har tilltro till oss. Den positiva bilden bekräftas av externa undersökningar. Kunderna har också fortsatt tilltro till att CSN:s handläggare kan reglerna för beviljning och återbetalning av studiestöd. Tilltron till att få samma svar och beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan har minskat marginellt.

CSN hindrar felaktiga utbetalningar

För att förhindra felaktiga utbetalningar strävar CSN efter att göra det lätt för kunderna att lämna korrekta uppgifter i ansökan. Vi utför kontroller i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Under 2017 har CSN gjort förbättringar av studiekontroller och studieresultatsprövningen gällande studier vid kommunal vuxenutbildning. Vi har också stärkt vår förmåga att upptäcka bidragsbrott rörande språkstudier utomlands. Fler personer har fått beslut om återkrav av studiemedel och studiehjälp jämfört med föregående år. CSN har beslutat att kräva tillbaka 534 miljoner kronor i felaktigt utbetalt

studiestöd. Antalet polisanmälningar om bidragsbrott har ökat under året.

Årsbeloppen betalas, men med viss fördröjning

Under 2017 har 91,7 procent av det årsbelopp som CSN debiterat låntagarna betalats in. Det är en ökning med 0,1 procentenheter jämfört med 2016, vilket motsvarar 12 miljoner kronor. Inbetalningarna ökar för lånetypen annuitetslån, medan inbetalningarna minskar för lånetyperna studiemedel och studielån.

Fortfarande är låntagare som är bosatta utomlands sämre betalare än låntagare som bor i Sverige. Av det debiterade årsbeloppet betalade låntagare som bor utomlands in 71,2 procent, vilket är 0,1 procentenhet lägre jämfört med 2016.

Ett årsbelopp kan betalas under totalt fyra år och det kommer därför in ytterligare inbetalningar efter avgiftsåret slut. Årsbelopp för 2014 är det senaste årsbeloppet där fyra år har gått och där debiterade CSN dem som bor utomlands 639,6 miljoner kronor och fick in 507,9 miljoner kronor. Efter tre år har låntagare bosatta utomlands betalt in motsvarande 79,4 procent av det debiterade årsbeloppet. Det är således stora summor som kommer in till CSN även efter det ursprungliga avgiftsåret. Vårt arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger resultat. Vi kan konstatera att det intensifierade arbetet ger mer inbetalningar totalt sett.

Studiestartsstödet – ett nytt studiestöd

Sedan den 2 juli 2017 administrerar CSN studiestartsstödet. Målgruppen för stödet är personer som har stort behov av utbildning för att kunna etablera sig på arbetsmarknaden. För att nå ut med information och skapa bra förutsättningar för de studerande har CSN samarbetat med Arbetsförmedlingen och Sveriges kommuner och landsting (SKL) under året. Vi har till exempel genomfört fyra nationella konferenser om studiestartsstödet. Vid konferenserna medverkade även representanter från regeringskansliet.

Under 2017 har 804 personer fått studiestartsstöd och totalt har 22,8 miljoner kronor betalats ut.

CSN:s målpuppfyllelse Verksamhetsområde och mål 2017

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.

● Uppfyllt

● Delvis uppfyllt

✗ Inte uppfyllt

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.



Om CSN

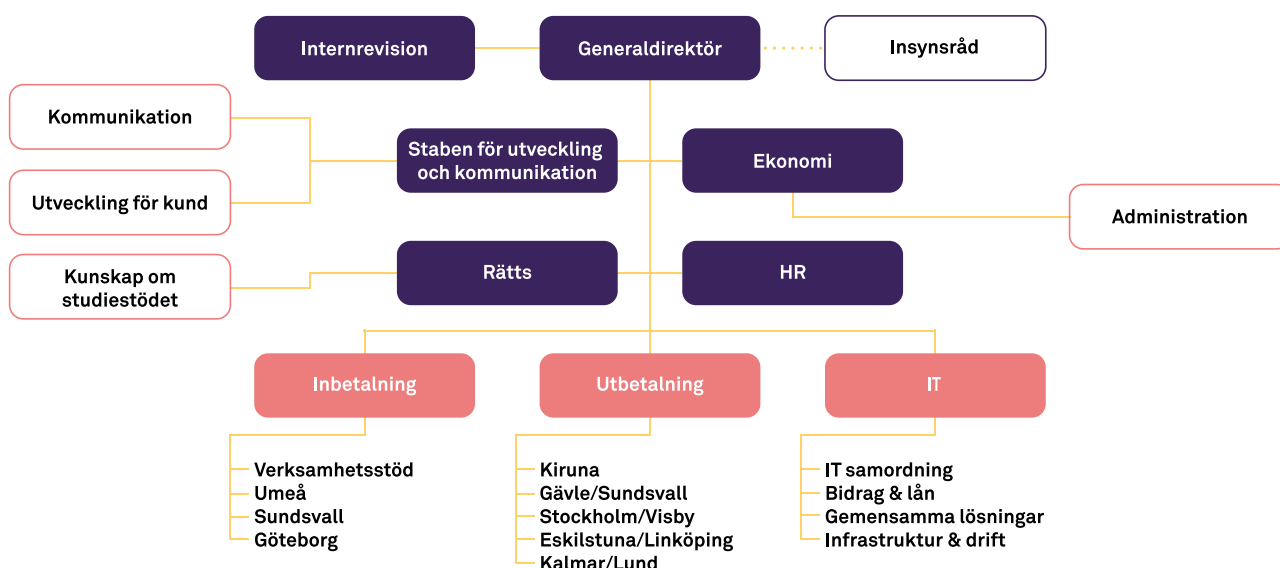
CSN ansvarar för studiestödet. Det innebär att vi beslutar om och betalar ut bidrag och lån för studier samt säkerställer återbetalningen av lån. Vi ansvarar också för beviljning och återbetalning av hemutrustningslån.

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 teckenspråkutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera
- studiemedel – till studerande på gymnasium, komvux, folkhögskola, högskola och universitet
- studiestartsstöd – bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasial nivå

Så styrs CSN

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

Vår verksamhet har under 2017 i huvudsak styrts 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 bedrivs 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

Organisatoriskt bestod CSN i december 2017 av generaldirektör och sju avdelningar. Den huvudsakliga handläggningen av ärenden sker inom inbetalnings- och utbetalningsavdelningen. Vi har också avdelningar som ger olika typer av stöd i verksamheten. CSN har även en internrevisor.

CSN:s verksamhet bedrivs på 11 orter och vi är sammanlagt 966 medarbetare. 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 2015 och 2016 skiljer sig mycket utifrån förändringar i CSN:s finansiering. Kostnaderna för avskrivning och reservation av osäkra administrativa avgifter påverkar kostnaderna för prestationerna 2015. CSN har för jämförbarheten därför beräknat en ny fördelning av intäkter och kostnader per verksamhetsområde där dessa kostnader är borttagna ur 2015. Verksamhetens intäkter utifrån den nya finansieringsmodellen är lika med verksamhetens kostnader eftersom CSN är helt anslagsfinansierad. Redovisning av kostnad per prestation för 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-ersättning¹, eftersom omfattningen är mycket begränsad.

I beräkningen av kostnad per prestation inom administrationen av studiestöd ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområde 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 2017 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. I vår modell för uppföljning av kvalitet kontrollerar vi om våra beslut är korrekta utifrån gällande regler. I vår bedömning av kvalitet i ärendehantering väger vi också in hur kunderna upplever vårt bemötande. Kundernas upplevelse av vårt bemötande mäts i kundundersökningen.

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 enskilde handläggarens 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

”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.

slumpmässigt urval av beslut inom verksamhetsområdena studiehjälp², Rg-bidrag, studiemedel, återbetalning och hemutrustningslån. I uppföljningen ingår endast beslut som identifierats som myndighetens prestationer.

Besvarade telefonsamtal och e-brev identifieras också som prestationer. Även ett slumpmässigt urval av telefonsamtal respektive e-brevsvar granskas på motsvarande sätt som beslut.

Den 2 juli 2017 infördes ett nytt studiestöd. Bidraget kallas studiestartsstöd. Under 2017 har CSN inte följt upp kvaliteten i ärendehanläggningen av studiestartsstöd. Uppföljning kommer att göras från och med 2018.

Modellen består av två delar, en del där vi följer upp den rättsliga kvaliteten i den manuella ärendehantering och en del där vi följer upp den rättsliga kvaliteten i den maskinella ärendehantering.

När det gäller den manuella ärendehantering är alla medarbetare som arbetar med ärendehanläggning 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 den manuella ärendehantering har 300 beslut om studiehjälp, 70 beslut om Rg-bidrag och 300 beslut om studiemedel följts upp. Inom återbetalningsområdet har 300 manuella beslut följts upp och 200 beslut inom området hemutrustningslån.

Kvalitetsuppföljningen av de maskinella besluten sker av särskilt utvalda medarbetare. 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. Uppföljningen görs även här på ett slumpmässigt urval av beslut. I uppföljningen av den maskinella ärendehantering har 100 beslut från respektive verksamhetsområde följts upp.

CSN har gjort en beräkning på vilken urvalsstorlek som behövs för att få en

felmarginal på högst 5 procent, i ett material där fler än 75 procent av prestationerna är rätt. Vid en sådan beräkning behöver urvalet vara högst 300 prestationer oavsett om urvalet sker från 1 500 ärenden eller flera miljoner ärenden.

Volymen för urval av besvarade e-brev och besvarade telefonsamtal fastställs i samband med att kvalitetsuppföljningsplanerna beslutas. För att kunna dra slutsatser med godtagbar statistisk säkerhet gällande kvaliteten följs minst 200 e-brev och telefonsamtal upp.

Utsökningsramen för manuella och maskinella prestationerna omfattar perioden 1 oktober – 30 september för samtliga verksamhetsområden.

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.

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

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån 16 kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarsfrekvensen varierar mellan olika kundgrupper. I gruppen studerande med studiehjälp är svarsfrekvensen 31 procent, bland studerande med studiemedel 41

procent och bland återbetalare 32 procent. I de fall resultaten gäller för fler än en kundgrupp viktas resultaten utifrån respektive grupps storlek. Anledningen är att grupperna är olika stora och resultaten ska spegla hur den i hopslagna gruppen upplever 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 styrs urvalet utifrån respektive grupps svarsfrekvens i tidigare undersökningar. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör hela gruppen tillsammans har däremot betydligt lägre felmarginaler, kring +/- 2 enheter. Svarsalternativen i enkäten går från 1 till 10 och betyg 6 eller högre tolkas som att kunden är nöjd³.

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 måloppfyllelse:

- Uppfyllt
- Delvis uppfyllt
- ✗ Inte uppfyllt

² I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

³ 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 2017 var 829,7 miljoner kronor och av dessa använde CSN 827,2 miljoner kronor för att bedriva sin verksamhet vilket innebär att årets anslagssparande blev 2,5 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett disponibelt anslagssparande på 23,8 miljoner kronor. Utgående anslagssparande 2017 blev därmed 26,4 miljoner kronor. Av årets anslagssparande på 26,4 miljoner kronor kvarstår 24,9 miljoner kronor att föra över till kommande år. För mer information se avsnitt *Anslagsredovisning*.

Verksamhetens intäkter och kostnader

Från och med 2016 är CSN helt anslagsfinansierad och verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Tabell 1 sid 13. Verksamhetens kostnader har ökat med 66,1 miljoner kronor jämfört med 2016. Det är främst lönekostnader och konsultkostnader som ökat mellan åren. CSN är inne i en intensiv fas av system- och verksamhetsutveckling.

CSN har beräknat en ny fördelning av

intäkter och kostnader, se avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*. Tabell 2 sid 13.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 3 sid 14. För mer information, se avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*.

Investeringar

CSN:s utgifter för investeringar och lån för investeringar i Riksgälden är något lägre än prognosen i CSN:s regleringsbrev för 2017.

CSN är inne i en intensiv utvecklingsfas och har under 2017 utvecklat ett nytt systemstöd för studiestartsstödet samt påbörjat utvecklingen av det nya körkortslånet. CSN har prioriterat de nya systemstöden och automatmigreringen i den verksamhetsdrivna systemförnyelsen vilket har inneburit att utvecklingen av verksamhetssystem för studiemedel och återbetalning har förskjutits till framtiden. Tabell 4 sid 15.

Avgiftsbelagd verksamhet

De administrativa avgifterna som tas ut av låntagarna disponeras inte av CSN. Samtliga avgiftsintäkter inklusive avskrivningar och reservation redovisas via inkomstitlar 2562 001 och 2562 002

och levereras in till staten. Avgifternas storlek bestäms av regeringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslånen vilka bestäms av CSN. I tabell 5 anges den beräknade budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten och den avser avgiftsintäkter exklusive avskrivningar och reserveringar för avgifter. Budgeterade intäkter och kostnader för år 2017 var 802 miljoner kronor. Utfallet på de intäkter som motsvaras av beloppet i tabellen var 828 miljoner kronor. Tabell 5 sid 14.

Kundservice

Kostnaden för CSN:s kundservice har ökat med 11 procent från 124,0 miljoner kronor 2016 till 137,4 miljoner kronor 2017. Kostnaden har ökat på grund av ökad bemanning för kundservice i telefon och e-brev samt utveckling av webbplatsen.

Kostnaden per kontakt är oförändrad jämfört med 2016. Tabell 6 sid 14.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har ökat från 79,6 miljoner kronor 2016 till 86,8 miljoner kronor 2017. Ökningen beror på CSN:s ökade kostnader för system- och verk-

samhetsutveckling.

Kostnaden för att handlägga studie-
hjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har
ökat från 164 kronor per beslut 2016 till
166 kronor per beslut 2017. Tabell 7 sid 14.

Studiemedel

Kostnaderna för studiemedel har ökat
med 4 procent, från 311,4 miljoner
kronor 2016 till 324,9 miljoner kronor
2017. Ökningen beror på CSN:s ökade
kostnader för system- och verksamhetsut-
veckling.

Kostnaden per beslut har ökat med 4
procent, från 285 kronor per beslut 2016
till 297 kronor per beslut 2017. Tabell 8
sid 16.

Återbetalning och återkrav

Kostnaderna för återbetalningsverksam-
heten har ökat med 12 procent, från
226,0 miljoner kronor 2016 till 253,2
miljoner kronor 2017. Kostnaden har
ökat på grund av intensifiering av
återbetalningsverksamheten och CSN:s
ökade kostnader för system- och verksam-
hetsutveckling.

Kostnaden per beslut har ökat med 12
procent, från 113 kronor per beslut 2016
till 127 kronor per beslut 2017. Tabell 9
sid 16.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån har
ökat med 2 procent, från 19,3 miljoner
kronor 2016 till 19,7 miljoner kronor

2017.

Kostnaden per prestation för hemut-
rustningslån har minskat med 6 procent,
från 87 kronor per prestation 2016 till 82
kronor per prestation 2017. Det totala
antalet prestationer ökar för varje år,
eftersom antalet nya lån är större än
antalet lån som slutbetalas eller efter-
skänks. Tabell 10 sid 16.

Ut- och inbetalningar

Under 2017 betalade CSN ut 34,6
miljarder kronor i studiestöd. Av utbetal-
ningarna var lånedelen 18,1 miljarder
kronor och bidragsdelen 16,5 miljarder
kronor. Vi betalade även ut 0,2 miljarder i
hemutrustningslån. Tabell 11 sid 17.

Utbetalning av bidrag har ökat med
307 miljoner kronor och utbetalning av
lån har ökat med 592 miljoner kronor
jämfört med föregående år. Ökningen av
utbetalda lån förklaras främst av att 4 200
personer fler har lånat och att lånebelop-
pen har höjts. Även tilläggs lån har ökat då
5 100 fler studerar med tilläggs lån.
Utbetalningar av bidrag har ökat inom
både studiehjälp och studiemedel.
Ökningen inom studiehjälp förklaras av
ökade ungdomskullar. Under 2017 fick
10 400 fler studiehjälp jämfört med 2016.
Ökningen inom studiemedel förklaras av
att bidragsbeloppet höjts och att fler
studerat med tilläggsbidrag

Under 2017 betalades 14,0 miljarder
kronor in. Inbetalningarna har ökat med
56 miljoner kronor under året. Inbetal-

ningarna av studiestöd har ökat med 31
miljoner kronor, vilket främst förklaras av
att antalet återbetalningsskyldiga för
lånetypen annuitetslån har blivit fler.
Inbetalningarna av hemutrustningslån har
ökat med 25 miljoner kronor eftersom fler
låntagare är återbetalningsskyldiga.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 221,7
miljarder kronor. Fordran har ökat med
5,4 miljarder kronor under 2017. Den
största ökningen står nyutlåningen för.
Under 2017 ökade nyutlåningen med
612 miljoner kronor. Tabell 12 sid 17.

Reserveringar för avgifts- och låneför-
luster har minskat med 410 miljoner
kronor jämfört med föregående år. Inom
studiestöd har reservationen minskat med
801 miljoner kronor. Minskningen
förklaras av lägre ränta och ett minskat
antal låntagare i beräkningsmodellen.
Inom hemutrustningslån har reservatio-
nen för avgifter och låneförluster ökat med
333 miljoner kronor. Ökningen förklaras
av att en förändring av beräkningsmodel-
len har genomförts. Reservationen inom
hemutrustningslån omfattar numera även
lån där låntagaren inte är återbetalnings-
skyldig samt lån som ännu inte ingår i den
individbaserade beräkningsmodellens
kriterier och som i framtiden antas
missköta sina betalningar eller omfattas av
trygghetsregler.

Tabell 1

Resultaträkning, tusen kronor

	2017	2016	2015
Verksamhetens intäkter	828 793	762 728	1 082 485
Verksamhetens kostnader	-828 793	-762 728	-946 522
Verksamhetsutfall	0	0	135 963
Uppbördsverksamhet	260 433	244 854	254 587
Transfereringar	-179 551	94 952	-975 790
Årets kapitalförändring	80 882	339 806	-585 240

Tabell 2

Intäkter och kostnader (ny), tusen kronor

	2017	2016	2015
Verksamhetens intäkter	828 793	762 728	792 542
Verksamhetens kostnader	-828 793	-762 728	-792 745
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	260 433	244 854	390 550
Transfereringar	-179 551	94 952	-975 790
Årets kapitalförändring	80 882	339 806	-585 240

Tabell 3

Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2017		2016		2015 ¹	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	101 723	101 723	93 549	93 549	90 052	90 052
-varav kundservice	14 903	14 903	13 989	13 989	11 457	11 457
Studiemedel	397 331	397 331	375 174	375 174	390 926	390 926
-varav kundservice	72 430	72 430	63 708	63 708	59 910	59 910
Återbetalning och återkrav	303 240	303 240	272 325	272 325	274 463	274 463
-varav kundservice	50 067	50 067	46 303	46 303	40 668	40 668
Expertfunktion	2 358	2 358	2 343	2 343	3 622	3 622
Hemutrustningslån	19 734	19 734	19 337	19 337	33 479	33 479
Körkortslån	4 408	4 408	-	-	-	-
Summa	828 793	828 793	762 728	762 728	792 542	792 542

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

Tabell 5

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

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2015	+/- 2016	Int. budget 2017	Int. utfall 2017	Kost. budget 2017	Kost. utfall 2017	+/- 2017	Ack. +/- utgå. 2017
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2 562	0	0	802 000	828 000	802 000	828 000	0	0

Tabell 6

Kundservice, kostnad per kontakt i kronor

2017		2016		2015	
Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr ¹
14 620 388	9	14 567 434	9	14 667 993	8

¹ Redovisning av kostnad per kontakt för 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från årsredovisning 2015.

Tabell 7

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

	2017		2016		2015	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr ¹
Studiebidrag	452 460	78	430 337	55	444 057	81
Inackorderingstillägg	8 001	600	8 098	870	8 362	734
Extra tillägg	46 979	808	34 309	1 084	32 561	841
Dagliga resor ²	105	-	85	-	66	-
Rg-bidrag	445	682	474	459	535	380
Lärlingsersättning	13 978	498	12 270	788	11 306	653
Totalt	521 968	166	485 573	164	496 887	158

¹ Redovisning av kostnad per beslut för 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från årsredovisning 2015.

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

Tabell 4
Uppföljning investeringsbudget i regleringsbrev 2017

	Totalt	Ack	2015	2016	2017	2017	2017	2018	2019	2020
(tkr)		Utfall	Utfall	Utfall	Prognos	Utfall	Skilnad utfall prognos	Beräknat	Beräknat	Beräknat
Verksamhetsinvesteringar per objekt										
Studiestartsstöd	22 161	0	0	5 676	15 000	16 485	1 485	0	0	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Studiemedel	79 876	15 494	20 522	8 974	14 644	551	-14 093	22 763	11 572	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Återbetalning	66 468	0	22	8 978	25 449	21 342	-4 107	24 800	11 326	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Studiehjälp	18 204	0	207	1 397	3 648	1	-3 647	11 537	5 062	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Automatmigrering	95 845	4 765	1 501	4 666	25 174	32 228	7 053	28 660	21 724	2 300
Verksamhetsdriven systemförnyelse Gemensamt	47 042	0	281	10 008	27 226	22 538	-4 688	10 819	3 397	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Övrigt och licenser	202 373	36 435	58 481	38 939	26 282	26 751	469	22 792	19 975	0
Verksamhetsdriven systemförnyelse Totalt	510 809	56 694	81 014	72 963	122 423	103 410	-19 013	121 371	73 057	2 300
Körkortslån	12 811	0	0	0	0	12 811	12 811	0	0	0
Summa utgifter för investeringar	545 781	56 694	81 014	78 638	137 423	132 706	-4 716	121 371	73 057	2 300
Finansiering										
Lån i Riksgälden - Studiestartsstöd	18 660	0	0	4 770	15 000	13 889	-1 111	0	0	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Studiemedel	42 110	0	5 444	3 394	10 104	2	-10 102	22 230	11 039	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Återbetalning	57 554	0	0	5 564	23 044	18 539	-4 505	22 396	11 055	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Studiehjälp	16 459	0	0	0	3 528	0	-3 528	11 467	4 992	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Automatmigrering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Gemensamt	37 656	0	0	4 940	26 965	16 154	-10 811	12 248	4 314	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Övrigt och licenser	28 006	12 709	2 403	11 520	0	1 373	1 373	0	0	0
Lån i Riksgälden - Verksamhetsdriven systemförnyelse Totalt	181 784	12 709	7 847	25 418	63 641	36 068	-27 573	68 341	31 400	0
Körkortslån	9 240	0	0	0	0	9 240	9 240	0	0	0
Lån i Riksgälden	209 684	12 709	7 847	30 189	78 641	59 197	-19 444	68 341	31 400	0
Varav investeringar i anläggningstillgångar										
Datasystem, rättigheter m.m.	209 684	12 709	7 847	30 189	78 641	59 197	-19 444	68 341	31 400	0

Tabell 8

Studiemedel, kostnad per beslut i kronor

	2017		2016		2015	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr ¹
Studier i Sverige						
- studiebidrag och studielån	788 309	267	793 989	248	839 681	253
- merkostnadslån	18 274	476	17 029	452	15 880	425
- tilläggsbidrag	57 776	392	51 070	377	48 272	373
- tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands ²	148 705	331	146 983	313	151 008	319
Studier utomlands						
- studiebidrag och studielån	44 429	433	48 818	498	52 878	518
- merkostnadslån	32 431	425	34 776	497	35 402	520
Studiestartsstöd	2 278	227	-	-	-	-
Totalt	1 092 202	297	1 092 665	285	1 143 121	290

¹ Redovisning av kostnad per beslut för 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från årsredovisning 2015.

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

Tabell 9

Återbetalning och återkrav, kostnad per beslut i kronor

	2017		2016		2015	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr ¹
Nedsättning	239 834	414	254 585	331	263 798	335
Avskrivning	17 922	479	18 589	509	23 374	506
Betalningsvillkor	18 801	171	17 780	216	20 343	265
Omdebitering ²	-	-	-	-	2 591	1 283
Inkomststopp ²	-	-	-	-	9 809	1 826
Omdebitering och inkomststopp ²	10 858	1 694	12 015	1 623	-	-
Ny återbetalningstid	78 892	71	76 718	64	75 881	63
Årsbesked	1 630 880	71	1 617 579	64	1 603 076	63
Övriga ärendeslag ³	2 847	493	3 610	312	4 424	202
Totalt	2 000 034	127	2 000 876	113	2 003 296	117

¹ Redovisning av kostnad per beslut för 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från årsredovisning 2015.

² Från och med 2016 handläggs omdebitering tillsammans med inkomststopp.

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 ärendeslag då ärendevolymen är liten.

Tabell 10

Hemutrustning, kostnad per prestation i kronor

	2017		2016		2015	
	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr ¹
Hemutrustningslån	240 123	82	223 026	87	209 396	160

¹ Redovisning av kostnad per prestation för 2015 har beräknats om utifrån den nya fördelningen av kostnader per verksamhetsområde och kan skilja sig från årsredovisning 2015.

Tabell 11

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

	2017	2016	2015
Utbetalningar			
Studiestöd	34 613 767	33 713 972	33 616 693
- utbetalda bidrag	16 551 782	16 244 395	16 399 733
- utbetalda lån	18 061 985	17 469 577	17 216 960
Hemutrustningslån	227 931	208 225	196 655
- utbetalda lån	227 931	208 225	196 655
Summa utbetalningar	34 841 698	33 922 197	33 813 348
Inbetalningar			
Studiestöd	13 771 349	13 740 796	13 794 324
Hemutrustningslån	198 406	172 966	146 470
Summa inbetalningar	13 969 756	13 913 762	13 940 794

Tabell 12

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

	2017	2016	2015
Total fordran	221 749	216 370	211 045
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-28 655	-29 065	-29 789
Summa totalt fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	193 094	187 304	181 256

Kundservice

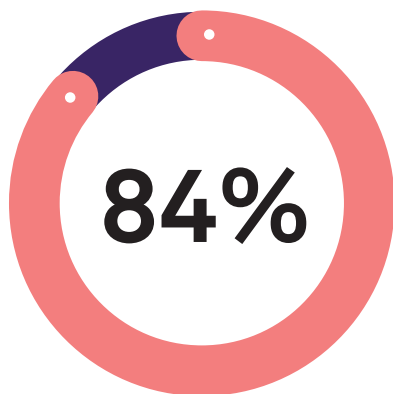
CSN möter kundernas efterfrågan av service på flera sätt via olika kanaler och genom ett antal e-tjänster. Vår ambition är att ständigt utveckla och förbättra vår kundservice utifrån kundernas behov.

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.



84% av kunderna är nöjda med vår kundservice.

Bedömning av måluppfyllelse

Åtta 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. Användningen av vår app och våra mobilanpassade webbsidor fortsätter öka. En ny webbplats har lanserats under året.

Kundernas telefonsamtal besvarades i genomsnitt inom 6 minuter och 42 sekunder och kundernas e-brev besvarades i genomsnitt inom 2 arbetsdagar. Den genomsnittliga väntetiden i telefon och svarstiden för e-brev har minskat jämfört med föregående år. Vår analys visar att det beror på ett förändrat arbetssätt för att säkra en god service till våra kunder, att inflödet av telefonsamtal och e-brev har minskat samt att fler handläggare varit anställda på Kundcenter i Kiruna under 2017.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Fortsatt hög användning av webbplats och e-tjänster

Under 2017 ökade besöken på CSN:s webbplats och användningen av våra e-tjänster med 1 procent jämfört med 2016.

Åtta av tio kunder är nöjda med vår webbplats och nio av tio kunder med de e-tjänster vi erbjuder. Andelen kunder som är nöjda med webbplatsen är i år lika stor bland kvinnor och män. Andelen kvinnor som är nöjda med vår webbplats har ökat med 8 procentenheter jämfört med 2016, medan nöjdheten bland männen har minskat med motsvarande. Nöjdheten med webbplatsen följs löpande.

En ny webbplats lanserades i november 2017. I juni fick kunderna tillgång till en betaversion av vår nya webbplats och möjlighet att berätta vad de tycker om den. Den nya webbplatsen har anpassats för att fungera lika bra via mobil, surfplatta eller dator. Innehållet är skrivet på klarspråk och är strukturerat så det är lätt för kunderna att hitta den information och den e-tjänst de söker. Den nya webbplatsen ger också bättre förutsättningar för löpande förändringar utifrån kundernas behov.

Användningen av vår app och e-tjänster via mobilanpassade webbsidor fortsätter öka. Våra kundundersökningar visar att andelen kunder som är nöjda med våra e-tjänster har ökat med 3 procentenheter, från 83 procent 2016 till

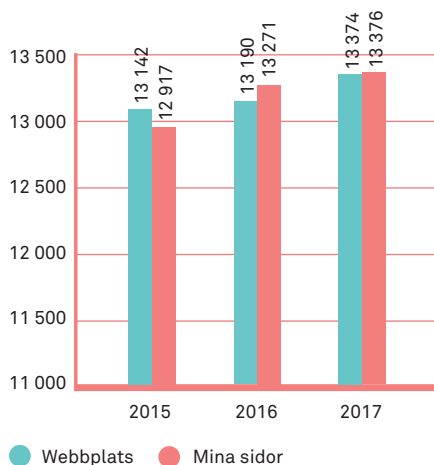


86 procent 2017.

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 fortsatt att öka under 2017. Återbetalningstjänsterna ökar också mer i användning än studiemedelstjänsterna. En förklaring till detta kan vara en större medvetenhet kring återbetalning och e-tjänsterna utifrån CSN:s riktade insatser för ökad återbetalning och ökad förståelse för studiestödets kretslopp.

Sedan juni 2016 använder CSN Facebook som en servicekanal där kunderna kan ställa allmänna frågor om beviljning och återbetalning av studiestöd och ta del av aktuell information som CSN publicerar. Mängden frågor och typen av frågor som ställs vid olika tider på året följer den trend som vi ser i andra kundservicekanaler. Under 2017 besvarades 1 700 inlägg.

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



Fler kunder är nöjda med vårt bemötande i telefon

Under 2017 har antalet telefonsamtal där kunden valt personlig service minskat med 92 800, vilket motsvarar 8 procent. Ökningen i användandet av e-tjänster för återbetalare har sannolikt bidragit till att minska inflödet av telefonsamtal inom området. Den genomsnittliga väntetiden var 6 minuter och 42 sekunder, vilket är en minskning med 2 sekunder i jämförelse med 2016.

Under 2017 har översynen av fördelning av resurser och ansvar för handläggning och kundservice för att säkra en långsiktig lösning fortsatt. Målsättningen är att kunden ska få svar på sina frågor vid första kontakt med oss.

Våra kundundersökningar visar att sju av tio kunder är nöjda med vår service i telefon. Andelen nöjda är i princip oförändrad jämfört med 2016. En viktig förutsättning för att kunderna ska vara nöjda med servicen i telefon är att handläggarna visar vilja att hjälpa till. 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.

Åtta av tio kunder upplever att bemötandet via telefon är bra. Andelen har ökat med 6 procentenheter jämfört med 2016. Kunderna är framför allt nöjda med handläggarens förmåga att förklara så att kunden förstår, förmåga att lyssna samt vilja att hjälpa till. Under 2017 har utbildning i bemötande slutförts bland alla våra medarbetare som möter kunden i det dagliga arbetet. Tabell 13 sid 20.

Kunderna skickar färre e-brev

CSN besvarar frågor från våra kunder via

e-brev. Åtta av tio kunder är nöjda med vår service via e-brev. Andelen är något lägre jämfört med 2016.

Antalet inkomna e-brev under 2017 var 216 200. Det är en minskning med 9 procent jämfört med 2016. Minskningen har skett inom återbetalningsområdet och kan bero på den ökade användningen av e-tjänster inom området.

Nio av tio kunder fick svar på sina e-brev inom 3 arbetsdagar. Den genomsnittliga svarstiden var 49 timmar. Det är en minskning med 10 timmar jämfört med 2016. Vår analys visar att det beror på ett förändrat arbetssätt för att säkra en god service till våra kunder samt att inflödet av telefonsamtal har minskat. Andra faktorer som kan ha bidragit till den minskade väntetiden i telefon är att fler handläggare har varit anställda på Kundcenter i Kiruna under 2017 och att handläggningstiden för ansökningar om studiestöd har varit kortare än 2016.

Nio av tio kunder är nöjda med vårt bemötande i våra e-brevsvar. Andelen nöjda kunder har ökat med 13 procentenheter jämfört med 2016. Mest nöjda är kunderna med handläggarnas vilja att hjälpa.

Under 2017 bröts trenden med en minskning av antalet brev som skickas till myndigheten. Under 2017 kom 19 000 brev in. Det är en ökning med 4 procent jämfört med 2016. Andelen besvarade brev inom en vecka har ökat med 7 procentenheter jämfört med föregående år. Tabell 13 och 15 sid 20.

"Åtta av tio kunder upplever att bemötandet via telefon är bra."

Tabell 13

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

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga
Kundernas upplevelse av vår service	83	85	84	85	85	85	80	80	80
Kundernas upplevelse av vår webbplats	83	81	82	75	89	80	79	81	80
Kundernas upplevelse av vår e-tjänster	84	89	86	- ¹	- ¹	83	83	80	82
Kundernas upplevelse av vår service i telefon	75	67	73	71	78	72	72	72	72
Kundernas upplevelse av vår e-postservice	79	73	76	83	82	80	79	78	79

¹ Resultat uppdelat på kvinnor och män gällande kundernas upplevelse av CSN:s e-tjänster saknas för 2016.

8
—
10

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

Tabell 14

Telefonsamtal, antal och andel i procent, väntetid

	2017	2016	2015
Antal samtal där kunden valt personlig service	1 114 400	1 207 200	1 242 000
Antal besvarade samtal	944 500	1 010 900	1 109 700
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	85	84	89
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	6 min. 42 sek.	6 min. 44 sek.	4 min. 14 sek.

Tabell 15

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

	2017	2016	2015
Antal inkomna e-brev	216 200	238 000	271 700
Antal besvarade e-brev	214 800	239 800	271 100
Genomsnittlig svarstid e-brev, timmar	49	59	45
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar ¹	2	2	2
Andel besvarade e-brev inom 3 arbetsdagar ¹	86	80	90
Antal inkomna brev	19 000	18 200	19 100
Andel besvarade brev inom en vecka	92	85	84

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

CSN arbetar systematiskt med att följa upp kvaliteten i vår ärendehantering och kundservice. Utifrån resultaten av uppföljningarna genomförs insatser för att förbättra och utveckla kvalitet och bemötande.

Bedömning av måluppfyllelse

Att kvaliteten i ärendehantering 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 2017 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 telefonsamtal med kunderna.

Resultatet av årets kvalitetsuppföljning visar att kvaliteten i ärendehantering är hög inom samtliga verksamhetsområden och i vår kundservice. Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemötande.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

Rättsliga kvaliteten och upplevelsen av bemötandet

Kvaliteten inom handläggningen är hög inom samtliga verksamhetsområden. Inom studiehjälp och återbetalning är 99 procent av besluten korrekta, inom Rg-bidrag och studiemedel är 98 procent av besluten korrekta. För studiemedel är årets resultat en förbättring med 1 procentenhet jämfört med 2016. Förbättringen kan vara en effekt av CSN:s

systematiska arbete med kvalitet. De brister som upptäckts beror på fel i den manuella handläggningen. Oavsett verksamhetsområde är de vanligaste orsakerna att felaktiga uppgifter registrerats eller att felaktiga bedömningar gjorts.

Kvalitetsuppföljningen avseende våra e-brevssvar visar att 99 procent av svaren är korrekta. Resultatet är oförändrat jämfört med föregående år. De få brister som upptäcktes beror på att vi lämnat felaktig information om våra regler eller fel uppgifter om kundens ärende. Under 2016 identifierades vår förmåga att bemöta kundens alla frågor på ett bra sätt som ett förbättringsområde. Detta har under 2017 hanterats i CSN:s löpande arbete med ständiga förbättringar, vilket givit resultat. I de e-brevssvar där vi hittat brister handlar det framförallt om behov av att tydligare dokumentera överenskomelser som gjorts i e-brevssvaren i kundens handläggningsärende. I år har vi även följt upp kvaliteten i våra telefonsamtal. Kvalitetsuppföljningen visar att 97 procent av de svar vi ger i telefon är korrekta. De brister som identifierats beror på att vi lämnat felaktig information om våra regler eller fel uppgifter om kundens ärende. Tabell 16 sid 21.

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

Åtta av tio kunder är nöjda med vårt bemötande i sin helhet. Män är något nöjdare än vad kvinnor är, vilket är en förändring jämfört med föregående år då

Mål i regleringsbrevet

- Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög.

Åtterrappporteringskrav

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 behövs.

Tabell 16

Kvalitet i ärendehantering och kundservice, andel i procent

	2017	2016	2015
Studiehjälp	99	99	99
Rg-bidrag ¹	98	98	-
Studiemedel	98	97	96
Återbetalning	99	99	99
E-brev	99	99	-
Telefonsamtal ²	97	-	-

¹ Under 2015 genomfördes ingen kvalitetsuppföljning av Rg-bidrag med anledning av att modellen för kvalitetsuppföljning ändrades det året.

² 2017 är första året som CSN följt upp kvaliteten i telefonsamtal. För tidigare år finns inga uppgifter.

Tabell 17

Kunder som är nöjda med CSN:s bemötande, andel i procent

	2017	2016	2015
Totalt	81	84	80
- Kvinnor	79	85	81
- Män	84	84	79



kvinnor och män var lika nöjda. Däremot är kvinnor mer nöjda med bemötandet i såväl telefon som e-post jämfört med män. Återbetalningskunder är mindre nöjda än studiehjälps- och studiemedelskunder med det bemötande vi ger. Det som framförallt påverkar kundernas upplevelse av vårt bemötande är vår vilja att hjälpa kunden. Tabell 17 sid 21.

Genomförda insatser

Under 2017 har CSN fortsatt att utveckla arbetet med kvalitetsuppföljning. Utöver uppföljning av slumpvist utvalda

prestationer, som ligger till grund för vår statistik om kvalitet i ärendehantering, har vi ökat utrymmet för uppföljning av annat. Bland annat har vi följt upp ärenden där vi vet att handläggningen och bedömningen är komplex i syfte att främja kunskapsutbytet och öka lärandet mellan medarbetarna. Det är ett sätt att skapa förutsättningar för god kvalitet i ärendehantering.

Vidare har CSN under året genomfört utbildningar och seminarier med syfte att bredda och stärka medarbetarnas kompetens så att de blir trygga i sina bedömning-

ar. Rättsliga dilemman diskuteras systematiskt i forum med rättsliga samordnare, som i sin tur återkopplar till kollegorna. Vi har även uppdaterat stödmaterial som används i ärendehantering och kundservice.

Det bemötande som vi ger i kontakt med kunderna är viktigt. Under 2016 arbetades ett bemötandekoncept fram och man påbörjade utbildning av medarbetarna. Under 2017 har utbildning av alla medarbetare slutförts. Hur vi bemöter våra kunder är nu en del i det vardagliga arbetet med ständiga förbättringar.

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 detsamma oavsett vem på myndigheten kunden har kontakt med.

Bedömning av måluppfyllelse

Nio av tio kunder har tilltro till CSN. Kvinnor och män har lika hög tilltro till oss.

För att kunderna ska ha tilltro till CSN, 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.

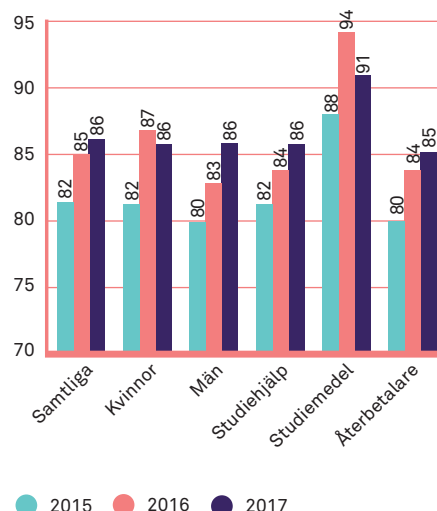
Tilltron till CSN är på en fortsatt hög nivå

Tilltron till CSN är fortsatt hög. Våra kundundersökningar visar att 86 procent av kunderna har tilltro till oss. Det är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2016. Även externa mätningar visar på att tilltron till CSN är hög. Till exempel visar Kantar Sifos⁴ årliga anseendemätning att tilltron fortsätter att öka.

Att bygga upp kundernas tilltro är ett långsiktigt arbete, och den tilltro kunderna har till oss nu är bland annat resultatet av vår förmåga att möta kundernas förväntan gällande exempelvis bemötande.

Studerande med studiemedel har högre tilltro till oss än vad återbetalande kunder och studerande med studiehjälp har. Skillnaden mellan grupperna har

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



dock minskat något under 2017.

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. Tilltron till att vi kan reglerna för beviljning har minskat från 84 procent 2016 till 81 procent 2017. Tilltron till att få samma svar och beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan har minskat marginellt från 78 procent 2016 till 77 procent 2017. Andelen som har tilltro till detta har minskat bland studerande med studiehjälp och bland studerande med studiemedel. Tabell 18 sid 24.

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.

+

4%

Tilltron har ökat med 4 procentenheter sedan 2015 enligt våra kundundersökningar.

⁴ Kantar Sifo 2017. Myndigheternas anseende. Vad driver anseendet?

Kvinnor och män har lika hög tilltro till oss. Kvinnor har däremot något högre tilltro än män till att vi följer gällande lagar och regler medan män har högre tilltro än kvinnor till att de får samma beslut och svar oavsett vem av oss som handlägger deras ärende och svarar på frågan. Jämföringsanalys har visat att CSN har en jämförbar handläggning. Samtidigt ser vi i våra kundundersökningar att kvinnor och mäns upplevelse av vår service skiljer sig åt på flera områden. Uppfattningen av vår service påverkar också tilltron till oss.

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. Under 2017 har det genomförts ett antal insatser av olika karaktär som kommer att påverka kundernas tilltro på kort och lång sikt.

Vi har intensifierat vårt arbete med att ta tillvara kunskap om våra kunders behov och förutsättningar. Vi har också börjat ta fram arbetssätt för hur vi ska involvera våra kunder mer när vi utvecklar vår verksamhet. Genom att vi blir bättre på att utveckla vår verksamhet tillsammans med våra kunder och samarbetspartners skapar vi mervärde för kunderna. Det i sin tur är en förutsättning för att tilltron till oss även fortsättningsvis ska vara hög.

Arbetet med att förändra attityder till återbetalning och stärka förståelsen för ett hållbart studiestöd har fortsatt under 2017. Kampanjen har pågått under hela året och har bland annat resulterat i ett antal filmer om studiestödet med olika budskap. Vi har även lanserat en film där våra medarbetare lyfter fram CSN:s förhållningsätt kring återbetalning och visar vår vilja att hjälpa kunden. Filmerna har främst spridits genom sociala medier.

Vi har utökat områdena där vi följer upp kvaliteten under 2017. Vi har också utvecklat kvalitetsuppföljningen för handläggning genom att öka utrymmet för uppföljning av ärendeslag där vi vet att handläggningen och bedömningen är komplex. Syftet är att öka lärandet, enhetligheten och skapa bättre förutsättningar för att kunderna ska få samma svar och beslut. Sammantaget leder det till att vi ger kunderna en bättre service vilket påverkar tilltron till oss positivt.

Tabell 18

Kundernas tilltro till CSN, fördelat på kön, andel i procent, 2017

	Kvinnor	Män	Samtliga
Andel kunder med hög tilltro till att vi följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning	87	86	87
Andel kunder med hög tilltro till att våra handläggare kan reglerna för beviljning	81	83	81
Andel kunder med hög tilltro till att våra handläggare kan reglerna för återbetalning ¹	84	83	83
Andel kunder med hög tilltro till att de får samma beslut/svar oavsett vem av oss som handlägger/svarar	75	79	77

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

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 kunderna ska känna tilltro. Under 2017 har utbildning i bemötande slutförts bland alla våra medarbetare som möter kunden i det dagliga arbetet.

CSN har fortsatt att utveckla och förbättra informationsinsatserna för utländska medborgare. Exempelvis har informationen om det nya studiestödet skrivits på enkelt klarspråk, beslutstexter har setts över och förbättrats och i framtagandet av den nya webbplatsen har användartester genomförts med personer som inte har svenska som modersmål. CSN samverkar med ett antal myndigheter för att gemensamt förbättra information till nyanlända. Under året har även kundundersökningar översatts till fler språk och ett ökat antal personer ges därmed möjlighet att delge sina erfarenheter av CSN:s service och handläggning. CSN deltar även i eSams arbete med livshändelsen Ny i Sverige där ett flertal myndigheter tillsammans undersöker hur vi genom en gemensam digital lösning kan förenkla för personer som är nya i Sverige. Dessa insatser gör sammantaget att kundgruppen enklare kan förstå och ta del av vår verksamhet.

9
10

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

Lättillgänglig och behovsanpassad information

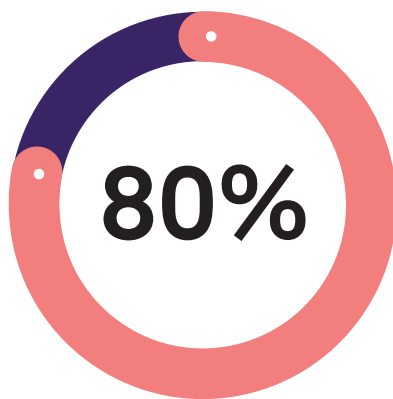
I takt med den snabba digitala utvecklingen ökar också våra kunders krav och förväntningar på CSN:s kommunikation. För att kunna erbjuda lättillgänglig och behovsanpassad information är förståelsen för kundernas behov och beteenden en avgörande faktor.

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% upplever även att handläggarna skriver enkla och lättförståeliga e-brev.

Bedömning av måluppfyllelse

Våra kundundersökningar visar att närmare åtta av tio kunder förstår CSN:s svar och beslut. Kvinnor upplever i något större utsträckning än män att de förstår besluten och svaren. Sju av tio kunder upplever att CSN är tydlig när vi frågar efter fler uppgifter innan beslut fattas.

Även sju av tio upplever att CSN ger enkel och tydlig information på vår webbplats csn.se. Lika stor andel upplever att de hittar informationen som de söker.

Åtta av tio upplever att handläggarna skriver enkla och lättförståeliga e-brev. När det gäller handläggarnas förmåga att ge kunden information via e-brev upplever nio av tio kunder att de känner sig trygg med nästa steg i sitt ärende.

Åtta av tio upplever att de är nöjda med handläggarnas förmåga att förklara i telefon så att kunden förstår.

Några exempel på områden där kundernas nöjdhet har ökat är handläggarnas förmåga att förklara på telefon så att kunden förstår, och vår förmåga att skriva begripliga e-brev. Kunderna har

blivit nöjdare med handläggarnas förmåga att förklara i e-brev vad som blir nästa steg i ärendet, jämfört med 2016.

Detta tyder på att arbetet med att informera på ett enkelt, lättbegripligt och behovsanpassat sätt ger fortsatt effekt. CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Informationsbehovet i dag och i morgon

CSN har en bred målgrupp, som sträcker sig över generationer och landsgränser, med olika behov på utformning av vår information. En stor andel av våra kunder kontaktar oss i våra digitala kanaler, vilket vi tar höjd för i utvecklingsarbetet av vår kommunikation.

Det ökade behovet av lättillgänglig information på andra språk än svenska är också en aspekt av samhällsutvecklingen som vi tar hänsyn till. Oavsett målgrupp är grundprincipen att all kommunikation ska vara öppen, inkluderande, enkel och begriplig.

När vi utvecklar vårt kommunikationsarbete gör vi det med kundens fokus. Hur

vill dagens – men också morgondagens – kunder möta oss? I vilka kanaler ska vi finnas, och i vilka format vill kunderna ta del av vår information om studiestödet? Detta är frågor som vi ska ställa oss hela tiden. För att kunna erbjuda lättillgänglig och behovsanpassad information är förståelsen för kundernas behov och beteenden en avgörande faktor.

Genomförda insatser

Kunderna möter oss på vår webbplats, i telefon, via e-post, 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, samt följer kundernas önskemål och synpunkter. Vi tar också hand om interna förbättringsförslag som identifierats i arbetet med ständiga förbättringar. Medlysning i telefon och kvalitetsuppföljningar, för att bland annat säkerställa enhetliga svar, är två andra exempel.

Lansering av en ny webbplats

I november 2017 lanserade CSN en ny webbplats. Att vägleda kunderna så att de kan göra rätt val utifrån sin situation har varit en viktig del av arbetet med att göra om csn.se.

Webbplatsens design är helt ny. Texterna är skrivna på klarspråk för att det ska vara enkelt och begripligt. Det ska vara lätt att söka och innehållet är strukturerat så att det ska bli enklare att hitta. Utifrån kunskap om kundernas behov vet vi att många ofta surfar till oss med mobilen. Vi har därför gjort om csn.se så att webbplatsen ska fungera lika bra oavsett om kunden använder mobil, läsplatta eller dator.

I utvecklingen av webbplatsen har vi involverat kunderna i arbetet. På vår betasajt har kunderna kunnat lämna in förbättringsförslag. Vi har också genomfört användbarhets- och tillgänglighetstester för att webbplatsen ska fungera bra för alla användare, även för de med funktionshinder.

Målgruppsanpassad information om studiestartsstödet

I juli 2017 infördes studiestartsstödet – ett nytt stöd för att rekrytera långtidsar-

betslösa till studier. Samtliga texter i beslut, utskick och på webben är skrivna på ett enkelt klarspråk. Vi har även tagit fram en folder på enkel svenska som vi testat på målgruppen, samt ett informationsblad som vi även översatt till nio olika språk. På csn.se finns information om studiestartsstödet även på engelska.

Förbättrad information till nyanlända

CSN har under 2017 haft ett regeringsuppdrag att förbättra informationen om studiestöd för personer som inte har svenska som modersmål, med fokus på nyanlända.

Under året har CSN bland annat översatt en film om studiemedel till fem olika språk, tagit fram faktablad om de olika studiestöden samt hemutrustningslånet på de stora flyktingspråken samt tagit fram en film om hemutrustningslånet som är översatt till fyra olika språk. På csn.se har vi skapat en egen ingång ”Ny i Sverige” med samlad information för flyktingar och gode män. När den nya webbplatsen togs fram gjordes användartester med utländska medborgare.

Nyanlända tar i hög grad hjälp av våra partners när det gäller studiestödet. CSN har sedan många år ett etablerat arbetssätt för att samverka med vägledande personal på skolor samt andra yrkesgrupper som möter våra kunder, där vi tillsammans med dem deltar på informationsträffar, seminarium och utbildningsträffar. Samverkan sker även med andra myndigheter. Inom eSam pågår livshändelsen Ny i Sverige med syfte att förenkla för nya i Sverige att ta till sig myndighetsinformation och erbjuda tillhörande tjänster. CSN deltar även i länsstyrelsernas arbete med den gemensamma webbplatsen Information Sverige.

För att undersöka hur flyktingar använder studiestödet har CSN gjort en registerstudie. Myndigheten genomför även en kundresa för utländska medborgare där vi intervjuar studerande på olika nivåer samt skolpersonal och gode män.

Partnerkommunikation

CSN har under de senaste åren haft en ingång på webben som riktat sig mot utbildningsanordnare och vägledare. Under 2017 öppnade vi ingången för fler

partners, bland annat för kommuner och myndigheter. Här finns också ny funktionalitet. Exempelvis kan våra partners numera använda ett elektroniskt formulär när de önskar att CSN ska medverka på informationsaktiviteter och mässor. På så sätt kan vi systematisera dessa förfrågningar och sköta dem mer samordnat. Utvecklingen av partneringången på csn.se är ett led i att stärka CSN:s partnersamverkan.

Under våren 2017 genomförde CSN fyra nationella konferenser om studiestartsstödet. Vid konferenserna deltog företrädare från regeringskansliet. Innehållet riktade sig främst till personer som skulle börja arbeta med det nya stödet på kommunerna. Konferenserna syftade till att få igång kommunernas arbete med studiestartsstöd och stötta dem i samverkansarbetet. Konferenserna som genomfördes i samarbete med Arbetsförmedlingen och Sveriges kommuner och landsting blev mycket välbesökta och uppskattade.

Ny grafisk profil

CSN har under året fått en ny grafisk profil som ger ett tydligt formmässigt intryck av myndigheten. Profilen omfattar såväl digital som tryckt kommunikation.

Rött och lila är våra nya identitetsbärande färger. En bred palett av sekundära färger används som komplement för att lätta upp och betona i text, till illustrationer och i informationsgrafik.

Vi har även fått ett nytt hustypsnitt som är designat för tydlighet och korrekthet. En annan viktig beståndsdel i den nya grafiska profilen är det grafiska illustrationsmanéret som används i illustrationer och informationsgrafik. Detta används i exempelvis rapporter, broschyrer och på csn.se för att göra informationen tydligare och mer lättillgänglig.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

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

Bedömning av måloppfyllelse

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

Under 2017 var den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden om studiehjälp för studier i Sverige 3 dagar. Det är 1 dag kortare jämfört med 2016. För lärlingsersättning var den genomsnittliga handläggningstiden 12 dagar, vilket är 12 dagar kortare jämfört med 2016. För ärenden om studiehjälp för studier utomlands fick kunderna vänta i genomsnitt 52 dagar innan beslut, vilket är 3 dagar längre jämfört med 2016. För Rg-bidrag var den genomsnittliga handläggningstiden 17 dagar, vilket är en ökning med 3 dagar jämfört med 2016.

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.

Åtta av tio studerande med studiehjälp

är nöjda med CSN:s handläggning i sin helhet, vilket är oförändrat resultat jämfört med 2016.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt

Kunden förstår våra svar och beslut

Sju av tio tillfrågade studiehjäpskunder upplever att de förstår våra svar och beslut. Det är en försämring jämfört med 2016 då åtta av tio uppgav att de förstod våra svar och beslut. En förklaring kan vara att andelen studiehjäpskunder som har annat modersmål än svenska har ökat. Kvinnor upplever i högre utsträckning än män att de förstår svaren och besluten.

CSN bedömer att målet är delvis uppfyllt.

Kunden får svar och beslut i tid

Nio av tio studiehjäpskunder upplever att de får svar och beslut i tid. Det är en ökning jämfört med 2016 då sju av tio studiehjäpskunder uppgav att de fick svar och beslut i tid. När det gäller CSN:s handläggningstid är åtta av tio kunder nöjda. Under 2017 är den genomsnittliga

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.

handläggningstiden kortare jämfört med 2016.

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. Även resultatet för Rg-bidrag är oförändrat jämfört med 2016. 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 i avsnittet *Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar*.

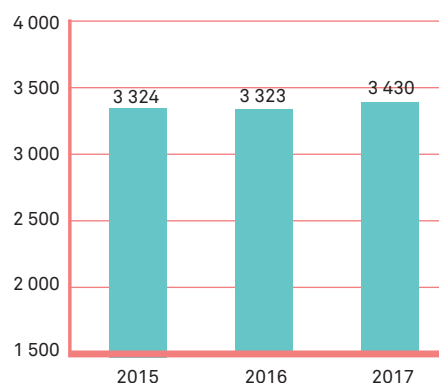
CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Fler studerande

Under 2017 ökade antalet studerande med studiehjälp för första gången på flera år. Det beror på befolkningsutvecklingen i åldrarna 16-20 år med större årskullar och ökad invandring.

Under 2017 var det 408 000 personer

Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljoner kronor



som fick studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag. Det är en ökning med 3 procent jämfört med 2016. Andelen manliga studerande fortsätter att öka. Under 2017 ökade andelen manliga studerande med 0,4 procentenheter jämfört med 2016. 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 1 300 personer eller 0,3 procent studerat utomlands. Tabell 20 sid 29.

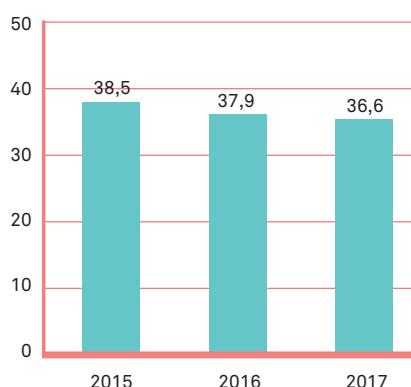
Under 2017 betalades 3 430 miljoner kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 107 miljoner kronor, eller 3 procent, jämfört med 2016. Ökningen av utbetalt belopp motsvarar ökningen av antalet studerande.

Under 2017 var det 354 personer som studerande med Rg-bidrag, vilket är en minskning med 30 personer jämfört med 2016. Tabell 20 sid 29. Totalt betalades 36,6 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under året, vilket är en minskning med 3 procent jämfört med 2016.

Kortare handläggningstider

Under 2017 har den genomsnittliga

Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



handläggningstiden överlag varit kortare jämfört med 2016. Den genomsnittliga handläggningstiden för studiehjälp för studier i Sverige var 3 dagar, vilket är 1 dag kortare jämfört med 2016. För studerande som ansökt om studiehjälp för studier utomlands var den genomsnittliga handläggningstiden 52 dagar, vilket är en ökning med 3 dagar jämfört med föregående år. Den genomsnittliga handläggningstiden för ansökningar avseende lärlingsersättning var 12 dagar under 2017. Det är en minskning med 12 dagar jämfört med 2016. Tabell 21 sid 30. De kortare handläggningstiderna när det gäller studiehjälp för studier i Sverige och lärlingsersättning förklaras av förändrat arbetssätt och tydliga prioriteringar. När det gäller handläggningstiden för studiehjälp för studier utomlands så har andelen ärenden som prövas mot

EU-rättens förordning om samordning av familjeförmåner ökat. Det förlänger handläggningstiden eftersom prövningen är beroende av uppgifter från myndigheter i andra medlemsländer.

Den genomsnittliga handläggningstiden för Rg-bidrag var 17 dagar, vilket är en ökning med 3 dagar jämfört med 2016. Den längre genomsnittliga handläggningstiden beror bland annat på att utländska medborgare som saknar personnummer eller samordningsnummer ansökt om Rg-bidrag. Dessa ärenden tar längre tid att handlägga och är en ny företeelse. Vidare har vissa skolor dröjt med att rapportera nödvändiga uppgifter till CSN vilket förlängt handläggningstiderna i berörda ärenden. Eftersom Rg-bidrag är ett stöd med få sökande kan lång handläggningstid i ett fåtal ärenden få stort genomslag på den totala genomsnittliga handläggningstiden.

De genomsnittliga handläggningstiderna är lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studiestöd.

Fler 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 2017 har de studerande överklagat totalt 1 666 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 16 procent jämfört med 2016. Det vanligaste är att beslut om ogiltigt frånvaro överklagas. Ökningen av antalet överklagade beslut kan hänföras till att kundgruppen i sin helhet ökar och att fler ansöker om extra tillägg.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Under 2017 ändrades 548 ärenden eller 33 procent efter en sådan omprövning. Det är en högre andel jämfört med 2016. I de fall där beslutet ändrats efter omprövning har detta främst berott på att nya uppgifter tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar. Tabell 22 sid 30.

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.

Fler får återkrav

Det händer att CSN betalar ut mer studiehjälp, lärlingsersättning eller Rg-bidrag än en studerande har rätt till. I dessa fall återkräver vi beloppet. Den vanligaste orsaken till återkrav är ogiltig frånvaro.

Under 2017 har 16 000 personer fått beslut om återkrav. Det är en ökning med 1 200 personer jämfört med 2016. Ökningen beror på att fler studerar med studiehjälp och lärlingsersättning. Andelen personer med återkrav i förhållande till antalet studerande är dock oförändrad jämfört med de två föregående åren. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor. Det beror på att män oftare har ogiltig frånvaro, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav. Tabell 23 sid 30.

Det totala återkravsbeloppet uppgår till 21,2 miljoner kronor. Det är en ökning med 2,2 miljoner kronor jämfört med 2016. Andelen återkrävt belopp i

förhållande till utbetalt belopp var 0,6 procent, vilket är samma nivå som 2016. Tabell 24 sid 30.

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 2017 har det inte skett i något fall.

Bidrag vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

TUFF är en teckenspråkutbildning 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.

Den 1 januari 2017 höjdes inkomster-sättningen från 100 kronor per timme till 120 kronor per timme. Det högre beloppet började betalas ut från och med den 1 februari 2017.

Under 2017 fick 149 personer TUFF-ersättning utbetalat. Det är en minskning med 17 personer jämfört med 2016. Av de personer som fick TUFF-ersättning är 60 procent kvinnor. Totalt betalade CSN ut 740 500 kronor i TUFF-ersättning under 2017, vilket är en ökning med 11 procent jämfört med 2016. Tabell 25 sid 30. Ökningen beror på den höjda inkomstersättningen.

Tabell 19

Kundnöjdhet, fördelat på kön, andel i procent

	2017	2016	2015
Kunden förstår våra svar och beslut	73	76	77
-kvinnor	82	72	75
-Män	61	81	79
Kunden får svar och beslut i tid	85	69	71
-kvinnor	98	69	75
-män	66	68	66
Kunden är nöjd med handläggningstiden	77	71	65
-kvinnor	85	72	77
-män	62	69	55

Tabell 20

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

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt antal studerande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	193 122	214 603	407 725	189 884	207 420	397 304	191 429	206 733	398 162
-med studiebidrag	192 671	214 031	406 702	189 416	207 005	396 421	190 975	206 277	397 252
-med inackorderingstillägg	4 062	2 959	7 021	4 288	2 993	7 281	4 413	3 178	7 591
-med extra tillägg	9 564	20 261	29 825	8 885	15 879	24 764	8 272	14 095	22 367
-med bidrag för dagliga resor	24	23	47	20	29	49	14	15	29
-med lärlingsersättning	4 760	7 543	12 303	4 250	6 763	11 013	3 653	5 952	9 605
-med Rg-bidrag	160	194	354	169	215	384	183	218	401

Tabell 21

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

	2017	2016	2015
Studiehjälp för studier i Sverige	3	4	3
Studiehjälp för studier utomlands	52	49	50
Lärlingsersättning	12	24	19
Rg-bidrag	17	14	12

Tabell 22

Studiehjälp och lärlingsersättning, överklagade ärenden¹, antal och andel i procent

	2017	2016	2015
Antal överklaganden	1 666	1 439	1 325
Helt ändrade vid omprövning	519	380	373
Delvis ändrade vid omprövning	29	23	23
Andel ändrade vid omprövning	33	28	30

¹ Uppgifterna för 2015 och 2016 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns en viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2017 är därför preliminära.

Tabell 23

Återkrav, studerande med återkrav, fördelat på kön, antal

	2017	2016	2015
Totalt antal studerande med återkrav	15 986	14 816	14 953
varav studiehjälp	15 862	14 686	14 837
-kvinnor	6 228	5 701	5 618
-män	9 634	8 985	9 219
varav Rg-bidrag	4	1	1
-kvinnor	2	-	-
-män	2	1	1
varav lärlingsersättning	321	303	259
-kvinnor	134	122	96
-män	187	181	163
Andel studerande med återkrav	4,0	4,0	4,0

Tabell 24

Återkrav, belopp, miljoner kronor och andel i procent

	2017	2016	2015
Totalt återkrav	21,2	19,0	21,3
- varav studiehjälp	20,8	18,7	20,9
- varav Rg-bidrag	0,03	0,02	0,02
- varav lärlingsersättning	0,37	0,31	0,34
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,6	0,6	0,6

Tabell 25

Personer med TUFF-ersättning, fördelat på kön, antal

	2017	2016	2015
Totalt antal personer	149	166	156
-kvinnor	89	108	90
-män	60	58	66

Studiemedel

Studiemedel består av studiebidrag och studielån. Studerande med barn kan få tilläggsbidrag. Studerande över 25 år som tidigare har haft arbetsinkomster kan beviljas tilläggs lån utöver det ordinarie studielånet. Den som har kostnader för exempelvis resor och undervisningsavgifter kan även ha rätt till merkostnadslån. Den 2 juli 2017 tillkom stödet studiestartsstöd. Det är ett bidrag som kan beviljas arbetslösa personer som behöver läsa in en gymnasieutbildning för att kunna få arbete.

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

Under 2017 var den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden om studiemedel 15 dagar, vilket är lika många dagar som 2016. Handläggningstiden är i genomsnitt lika lång för kvinnor och män.

Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med handläggningstiderna, vilket är samma nivå som föregående år.

CSN:s arbete med rättssäkerhet innebär bland annat att beslut ska fattas i enlighet med gällande regler. Resultatet av kvalitetsuppföljningen visar att 98 procent av besluten är korrekta enligt regelverket, vilket är en förbättring med 1 procentenhet 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 95 procent beslut inom tre veckor. Det är en förbättring med 2 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 21 dagar. Det är 6 dagar kortare än föregående år. CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden förstår våra svar och beslut

Nio av tio studiemedelskunder upplever att de förstår våra svar och beslut. Det är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år. CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får svar och beslut i tid

Nio av tio studerande upplever att de är nöjda med våra handläggningstider

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 Grön målpuppfyllelse ovan ska flyttas ned.

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.

CSN:s mål

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

och att de får svar och beslut i tid. Det är oförändrat jämfört med 2016. Studerande väntar i genomsnitt 15 dagar på beslut om studiemedel, vilket är lika lång tid som 2016. CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Kunden får rätt studiestöd

CSN:s kvalitetsuppföljning visar att 98 procent av besluten är korrekta, vilket är en förbättring med 1 procentenhet 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 2017 var 469 400 personer, vilket är en minskning med 1 500 personer jämfört med föregående år. Kvinnor utgör 60 procent och män utgör 40 procent av de studerande med studiemedel. Könsfördelningen ser lika ut för alla typer av ärenden, med undantag för tilläggsbidrag. Kvinnor utgör 80 procent av de studerande med tilläggsbidrag.

Antalet studerande med enbart studiebidrag minskade med 5 800 personer, eller 4 procent, under 2017 jämfört med föregående år. Samtidigt ökade antalet studerande med både studiebidrag och grundlån i motsvarande utsträckning. Antalet studerande med tilläggsbidrag har ökat succesivt under de senaste åren. Under 2017 ökade antalet studerande med tilläggsbidrag med 5 200 personer jämfört med 2016. De senaste årens utveckling att fler beviljas tilläggsbidrag förklaras av att antalet studerande över 25 år är fler. Tabell 27 sid 34.

Under 2017 minskade antalet studerande med studiemedel på gymnasienivå med 1 200 personer. Det innebär att antalet studerande på gymnasienivå minskar för fjärde året i rad. Även på grundskolenivå minskade antalet studerande med 1 000 personer. Tabell 28 sid 34.

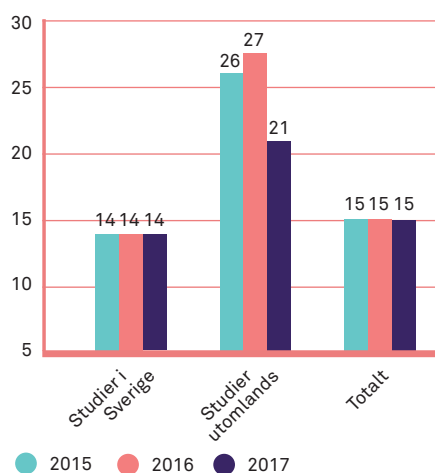
Mer bidrag och mer lån betalades ut

Även om antalet studerande med studiedel minskade något under 2017 jämfört med föregående år betalades mer studiemedel ut. Totalt betalades 28 363,2 miljoner kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning med 694,5 miljoner kronor jämfört med 2016. Att mer studiemedel betalades ut beror på höjda belopp och att fler studerar med både bidrag och grundlån jämfört med tidigare. Tabell 29 sid 34.

Oförändrade handläggningstider för studerande i Sverige

Under 2017 var den genomsnittliga handläggningstiden för beslut om studiemedel 15 dagar, vilket är oförändrat jämfört med 2016. Handläggningstiden skiljer sig inte mellan kvinnor och män. Studerande i Sverige väntade i genomsnitt 14 dagar, vilket är lika lång tid som föregående år. Studerande utomlands väntade i genomsnitt 21 dagar, vilket är 6 dagar kortare än föregående år. Förklaringen till den kortare handläggningstiden är förändrat arbetssätt och tydliga prioriteringar. Den genomsnittliga handläggningstiden för merkostnadslån för undervisningsavgifter var 23 dagar, vilket är en minskning med 5 dagar jämfört med föregående år. Detta är också en effekt av det förändrade arbetssättet vad gäller hantering av studiemedel för studier utomlands.

Studiemedel, genomsnittlig handläggningstid¹, antal dagar



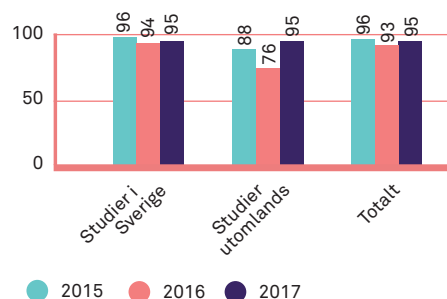
¹ I genomsnittlig handläggningstid ingår handläggningstider för samtliga ärendeslag (studiebidrag, studielån, tilläggsbidrag, merkostnadslån och tilläggsbidrag).

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 60 procent av ärendena helt maskinellt. Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 10 procent helt maskinellt.

Av samtliga studiemedelsansökningar som var kompletta beslutades 95 procent inom tre veckor. Det är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med föregående år. Det är ingen skillnad mellan ansökningar avseende studier i Sverige eller ansökningar avseende studier utomlands.

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

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



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 2017 lämnade de studerande in totalt 4 500 överklaganden om studiemedel. Det är en minskning med 300 ärenden jämfört med föregående år.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2017 ändrade CSN 39 procent av besluten helt eller delvis. Tabell 30 sid 34. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkom i ärendet i samband med överklagandet.

Oförändrat antal 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 vid ansökanstillfället, under studietiden och i efterhand.

Under 2017 fick 53 000 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det är ingen förändring jämfört med 2016. Tabell 32 sid 34. De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 513 miljoner kronor. Det var en ökning med 47 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen förklaras av att fler personer uppgav en felaktigt låg inkomst i sin ansökan, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav.

Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,8 procent 2017, vilket är en ökning med

0,1 procentenhet jämfört med föregående år. Tabell 31 sid 34. Det genomsnittliga återkravet 2017 var 9 700 kronor. Antalet män respektive kvinnor som fick 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.

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

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 aktivitetsstödet minskats med betalar Försäkringskassan tillbaka till CSN.

Under 2017 har Försäkringskassan betalat 1,5 miljoner kronor till CSN.

Studiestartsstöd

Sedan den 2 juli 2017 administrerar CSN även studiestartsstödet. Målgruppen för studiestartsstödet är personer som har stort behov av utbildning för att kunna etablera sig på arbetsmarknaden. Ett krav är att den sökande ska ha varit anmäld som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen under minst sex månader. Stödet får lämnas under sammanlagt 50 veckor vid studier på heltid. Under första halvåret med studiestartsstöd ansökte 1 850 personer. Av de sökande är 57 procent kvinnor. Under 2017 har 804 personer fått studiestartsstöd utbetalt. Totalt har 22,8 miljoner kronor betalats ut. Den genomsnittliga handläggningstiden för en ansökan om studiestartsstöd var 11 dagar. Av de som blivit beviljade studiestartsstöd har 42 personer fått beslut om återkrav. Totalt har 266 700 kronor återkrävts och det genomsnittliga återkravsbeloppet är 6 300 kronor per person. Under året har inget beslut om studiestartsstöd överklagats.

Tabell 26

Kundnöjdhet, fördelat på kön, andel i procent

	2017	2016	2015
Kunden förstår våra svar och beslut	87	90	83
-kvinnor	86	90	80
-män	89	89	88
Kunden får svar och beslut i tid	88	90	79
-kvinnor	88	90	79
-män	86	91	79
Kunden är nöjd med handläggningstiden för senaste ansökan om studiemedel	86	87	75
-kvinnor	86	88	75
-män	85	85	75

Tabell 27

Studerande med studiemedel, fördelat på kön, antal

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt antal studerande med studiemedel ¹	279 775	189 636	469 365	279 960	190 950	470 892	282 914	192 968	475 863
-enbart med studiebidrag	84 082	51 079	135 151	87 384	53 597	140 980	80 936	49 723	130 656
-studiebidrag och studielån	195 693	138 557	334 214	192 576	137 353	329 912	201 978	143 245	345 207
-tilläggsbidrag	67 238	16 379	83 616	65 376	16 378	81 754	65 407	16 418	81 825
-tilläggs lån	19 814	13 313	33 126	16 485	11 492	27 976	14 167	10 347	24 513
-merkostnadslån	19 082	13 465	32 545	18 206	12 982	31 187	16 183	11 414	27 597

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

Tabell 28

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

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige									
- grundskolenivå	14 326	6 714	21 039	15 183	6 878	22 061	15 543	6 635	22 177
- gymnasienivå	64 475	43 103	107 571	65 489	43 291	108 777	68 024	44 745	112 766
- eftergymnasial nivå	201 888	138 929	340 781	200 250	139 714	339 951	200 627	140 807	341 420
Studerande utomlands	17 599	12 849	30 447	18 397	13 367	31 763	19 518	13 861	33 379

Tabell 29

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

	2017	2016	2015
Bidrag			
-studiebidrag	9 857,9	9 776,5	9 953,7
-tilläggsbidrag	443,3	422,6	421,4
Totalt bidrag	10 301,2	10 199,1	10 375,1
Lån			
-studielån	15 988,6	15 494,7	15 686,9
-merkostnadslån	1 334,9	1 369,0	994,7
-tilläggs lån	738,4	605,9	535,4
Totalt lån	18 062,0	17 469,6	17 217,0
Totalt studiemedel	28 363,2	27 668,7	27 592,1

Tabell 31

Återkrav och avräkning, belopp, miljoner kronor, andel i procent

	2017	2016	2015
Totalt återkrav och avräkning	513	465	505
-studiemedel studier i Sverige	472	427	474
-studiemedel studier utomlands	41	38	31
Andel återkrav av utbetalt belopp	1,8	1,7	1,8

Tabell 30

Studiemedel, överklagade ärenden¹, antal och andel i procent

	2017	2016	2015
Antal överklaganden	4 490	4 791	5 367
Helt ändrade vid omprövning	1 620	1 766	1 951
Delvis ändrade vid omprövning	111	118	121
Andel ändrade vid omprövning	39	39	39

¹ Uppgifterna för 2015 och 2016 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns en viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2017 är därför preliminära.

Tabell 32

Återkrav och avräkning, antal studerande, fördelat på kön, andel i procent

	2017	2016	2015
Totalt antal studerande med återkrav och avräkning	52 744	52 226	55 172
-studiemedel studier i Sverige	51 478	50 954	54 231
-kvinnor	30 896	30 495	32 541
-män	20 582	20 459	21 690
-studiemedel studier utomlands	1 391	1 381	1 048
-kvinnor	702	697	525
-män	689	684	523
Andel studerande med återkrav	11,0	11,0	12,0

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, genom att skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och genom effektiva kontroller.

Bedömning av måluppfyllelse

Under 2017 har CSN genom väl fungerande handlägningsrutiner och effektiva kontroller verkat för att motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar av studiestöd bara sker till dem som har rätt till stöd. Fler personer har fått beslut om återkrav av studiemedel och studiehjälp jämfört med föregående år. Totalt har CSN beslutat att kräva tillbaka 534 miljoner kronor i felaktigt utbetalt studiestöd, vilket utgör 1,7 procent av det totalt utbetalda beloppet. Det är en ökning med 50 miljoner kronor jämfört med 2016. Antalet polisanmälningar om bidragsbrott har ökat under året.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

CSN hindrar felaktiga utbetalningar

Alla utbetalningar där för mycket eller för lite 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 utbetal-

ningar blir mindre. Om personen som mottagit en felaktig utbetalning bedöms ha varit i god tro när utbetalningen skedde, får personen enligt regelverket behålla utbetalningen.

För att förhindra felaktiga utbetalningar strävar CSN efter att göra det lätt för kunderna att lämna korrekta uppgifter i ansökan. Vi effektiviserar löpande våra arbetssätt och utvecklar vårt kontrollarbete för att upptäcka och hantera de fel som uppstår. CSN utför kontroller i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Vi gör kontroller både utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet och från andra myndigheter och aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartners är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

En viktig framgångsfaktor i arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar av studiestöd är att det finns förtroende för CSN och studiestödssystemet samt att det finns en bred uppslutning i samhället om att det inte är acceptabelt att ta ut mer studiestöd än man har rätt till. Att de flesta gör rätt för sig samtidigt som fel

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 behövs.



uppträcks och korrigeras är andra viktiga framgångsfaktorer för att de studerande ska vilja göra rätt för sig.

Under 2017 har CSN gjort förbättringar av studiekontroller och studieresultatprovning gällande studier vid kommunal vuxenutbildning. Vi har också vidtagit åtgärder för att stärka vår förmåga att upptäcka bidragsbrott rörande språkstudier utomlands.

Återkraven ökade

Under 2017 fick fler studerande återkrav eller avräkning av felaktigt utbetalade studiestöd jämfört med föregående år. De samlade återkraven för studiestödet var 534 miljoner kronor. Av dessa avsåg 513 miljoner kronor studiemedel och 21 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Inom det nya studiestartsstödet betalades 0,3 miljoner ut felaktigt. Sammantaget var återkraven 50 miljoner kronor högre än föregående år.

Återkraven av studiemedel ökade med 47 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det förklaras av att fler personer uppgav en felaktigt låg inkomst i sin ansökan, vilket är det vanligaste skälet till återkrav. Återkrav av studiehjälp ökade med 2 miljoner kronor. Återkrav av studiehjälp beror främst på ogiltig frånvaro, vilket ökade i omfattning under året.

Av allt studiestöd som betalas ut som

studiemedel eller studiehjälp återkräver CSN 1,7 procent. Andelen återkrav har inte förändrats nämnvärt över tid när det gäller studiehjälp och studiemedel för studier i Sverige. Andelen återkrav för studiemedel rörande utlandsstudier har dock ökat kraftigt på senare år. Det är en följd av att studiemedel för utlandsstudier betalas ut månadsvis för studier som påbörjats efter den 1 juli 2015. Tidigare betalades hela beloppet normalt ut före studiestart. Månadsutbetalningar innebär att CSN kan återkräva utbetalningar som gjorts efter studieavbrott eller andra orsaker. Tidigare fick de studerande ofta behålla dessa utbetalningar för att de bedömdes ha varit i god tro vid utbetalningstillfället. Tabell 33 sid 37.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män när det gäller återkrav och avräkning. Andelen återkrav och avräkning utgör en högre andel av de totalt utbetalade beloppen för män än för kvinnor. Skillnaden är relativt liten när det gäller studiehjälp och studiemedel för studier i Sverige. För studier utomlands är emellertid skillnaden större – andelen återkrav och avräkning är mer än dubbelt så hög bland män. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor. En bidragande faktor är också att en högre andel av männen får återkrav eller avräkning. Skillnaderna mellan män och kvinnor är mer utpräglade

de för utlandsstudier än för andra studier, vilket kan hänga samman med att bidragsbrott är vanligare när det gäller utlandsstudier. Bidragsbrott rör ofta höga belopp, och män är överrepresenterade bland misstänkta och polisanmälda bidragsbrott. Bidragsbrott utgör en högre andel av återkraven när det gäller utlandsstudier jämfört med studier i Sverige.

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

CSN polisanmälde fler bidragsbrott

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

Under 2017 polisanmälde CSN 349 personer för misstänkt bidragsbrott, vilket var fler än föregående år. Polisanmälan gjordes i 12 procent av alla misstänkta brott. De sammanlagda beloppen i polisanmälda brott var 28,9 miljoner kronor under året, vilket motsvarade 36 procent av beloppen i alla misstänkta brott.

Sju av tio polisanmälningar 2017 rörde studier utomlands, 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. Eftersom vi prioriterar den typen av ärenden vid polisanmälan, innebär det att brott rörande utlandsstudier prioriteras högt i vårt arbete mot bidragsbrott. Fördelningen av polisanmälningarna speglar därför inte den samlade förekomsten av misstänkta brott.

De tecken vi har sett på ökad brottslighet rörande studiemedel för språkstudier utomlands har bekräftats under 2017. Under året har 186 misstänkta brott gällande språkstudier upptäckts och 154 misstänkta brott har polisanmälts. Det kan jämföras med 75 misstänkta brott och 60 polisanmälningar föregående år.

I 135 av de anmälda bidragsbrotten förekom förfalskade dokument. Flertalet förfalskningar förekom i ärenden rörande utlandsstudier. Utöver detta har CSN

även anmält ett sextiotall fall av misstänkt urkunds förfalskning gentemot myndigheten. Anmälningarna av urkunds förfalskning har fördubblats jämfört med föregående år. I många fall avser dessa anmälningar försök till bidragsbrott som upptäckts innan fara för felaktig utbetalning har uppstått.

Majoriteten av bidragsbrotten avseende studier utomlands avsåg situationer där flera personer tycktes ha samarbetat för att få studiemedel som de inte har rätt till. Under 2017 anmälades 146 personer för dessa misstänkta brott. Samtliga ärenden avsåg utlandsstudier. Tabell 34 sid 37.

Av de misstänkta brott som CSN polisanmäler läggs många ned av polis eller åklagare. Under 2017 inkom 320 beslut från polis och åklagare till CSN. I 47 fall väcktes åtal och i 12 fall beslutades om strafföreläggande. I de resterande 261 fallen lades förundersökningen ned. Att

alla anmälningar inte leder till åtal är normalt, eftersom det krävs mer för att åtal ska väckas än för att ett misstänkt brott ska anmälas. De vanligaste skälen till att förundersökningen läggs ned är att polis och åklagare inte kan styrka brott. I de fall åtal väcks resulterar ärendet i allmänhet i en fällande dom.

Närmare åtta av tio polisanmälningar 2017 rörde 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. En annan bidragande faktor är att återkraven är högre för män, och att CSN vid polisanmälan prioriterar ärenden med höga belopp. När det gäller bidragsbrott mot studiestödssystemet avviker inte könsfördelningen från den generella bilden av brottslighet bland män och kvinnor.

Tabell 33

Upptäckt felaktig utbetalning, återkrav och avräkning, fördelat på kön¹, belopp, miljoner kronor, andel

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav och avräkning	288	247	534	250	235	485	274	252	526
Studiemedel för studier i Sverige	264	208	472	231	197	427	256	218	474
Studiemedel för studier utomlands	16	26	41	12	26	38	10	21	31
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	8	13	21	7	12	19	8	13	21
Studiestartsstöd	0,2	0,1	0,3						
Andel återkrav och avräkningar av utbetalt belopp	1,6	1,8	1,7	1,4	1,8	1,6	1,5	1,9	1,7
Studiemedel för studier i Sverige	1,7	2,0	1,8	1,6	1,9	1,7	1,7	2,1	1,9
Studiemedel för studier utomlands	1,0	2,3	1,5	0,8	2,2	1,4	0,7	2,0	1,2
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,7	0,6	0,5	0,7	0,6	0,5	0,8	0,6
Studiestartsstöd	1,1	1,2	1,2						

¹Könsfördelning av statistik för 2015 och 2016 har tagits fram i efterhand och tillämpats på de totalsiffror som publicerats i tidigare årsredovisningar.

Tabell 34

Anmälningar om misstänkt bidragsbrott, antal och belopp, miljoner kronor

	2017	2016	2015
Antal anmälningar	349	242	260
Belopp	28,9	24,9	23,9
- fara ¹	3,5	2,8	3,5
- utbetalt	25,3	22,2	20,3

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

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 2017 har 91,7 procent av det årsbelopp som CSN debiterat låntagarna betalats in. Det är en ökning med 0,1 procentenhet jämfört med 2016, 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 71,2 procent.

CSN:s arbete med att driva in fordringar främst från låntagare bosatta utomlands ger resultat, men främst på tidigare års avgifter. Inbetalningar för uppsagda lån ökar, men ingår inte i återbetalningsgraden och inbetalningar via inkasso kommer oftast in till CSN efter avgiftsåret. Trots svårigheter att följa

upp insatser genom enbart återbetalningsgraden visar de ökade inbetalningarna på kort och lång sikt att olika insatser ger effekt. Fler låntagare betalar in när CSN får kontakt med dem och de insatser som CSN initierat världen över genererar i mer inbetalningar totalt sett.

Antalet personer med återkravsskuld har minskat under 2017 och en högre andel har slutbetalat sitt återkrav under året. Även inbetalningar av återkrav har ökat liksom slutbetalda återkravsskulder. Detta är en följd av att fler personer som fått återkrav betalat.

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 något lägre jämfört

med föregående år. Andelen som upplevde att de förstår CSN:s svar och beslut har minskat för männen och ökat för kvinnorna. 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 något bättre jämfört med tidigare år. Kvinnorna upplevde i högre grad än männen att de får svar och beslut i tid. Andelen som upplever att de får svar och beslut i tid har minskat för män och ökat för kvinnor. Åtta av tio yngre än 50 år svarade att de får svar och beslut i tid. Fler kunder har fått beslut inom tre veckor och andelen ärenden som kompletterats är fortsatt lågt, men har ökat något jämfört med föregående år.

CSN:s samlade bedömning är att målet är uppfyllt.

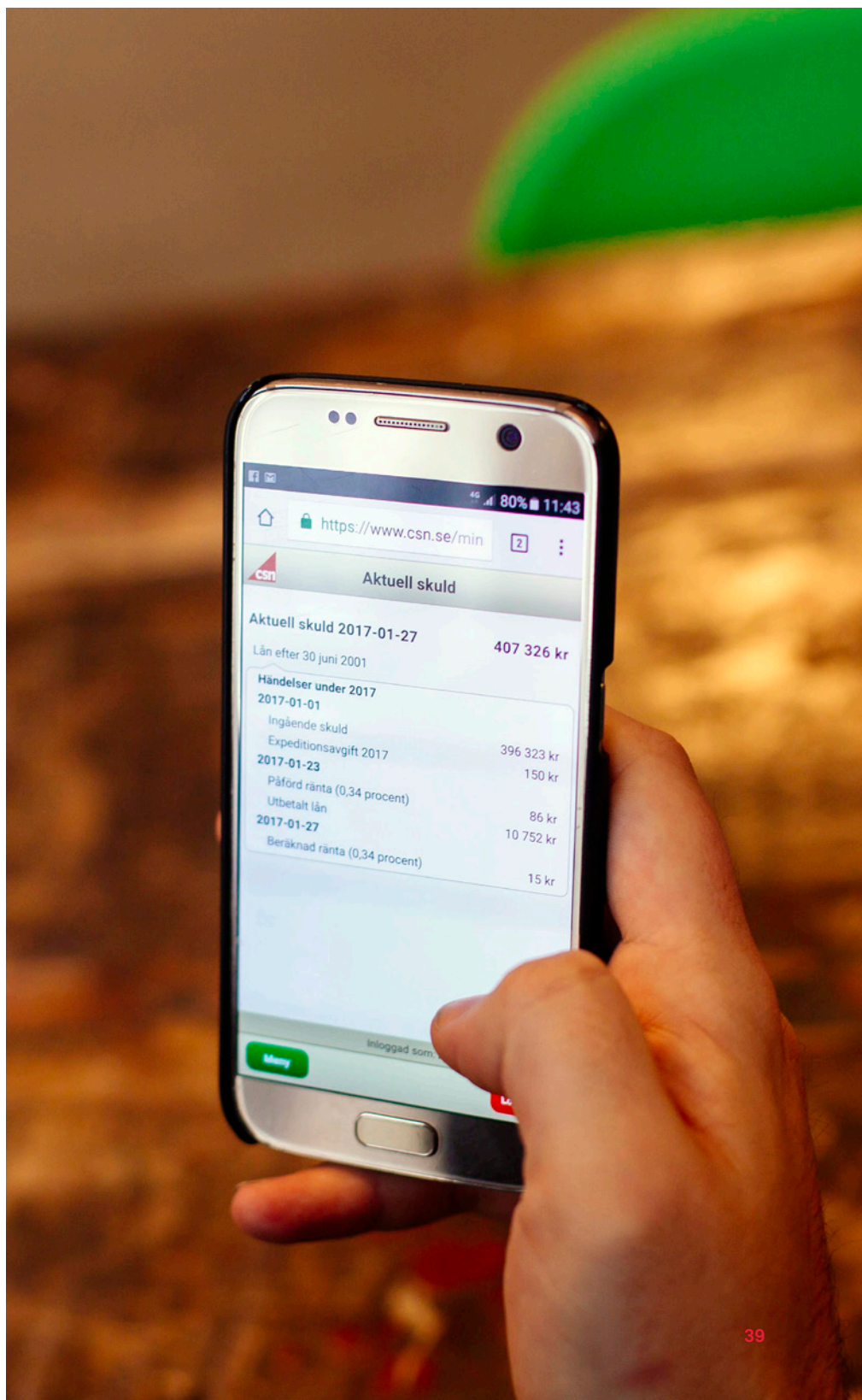
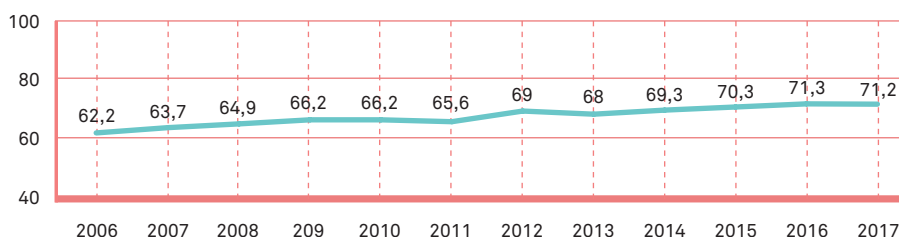
Kunden som bor utomlands är en god betalare

Av det debiterade årsbeloppet betalade låntagarna som bor utomlands in 71,2 procent, vilket är en lägre andel jämfört med 2016 då 71,3 procent betalades in. 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. För avgiftsår 2014 betalade utomlands bosatta låntagare in ytterligare 61,6 miljoner kronor under de tre följande åren. Trots att andelen inbetalt under året minskat har andelen som betalar, av låntagare bosatta utomlands, efter avgiftsåret ökat i jämförelse med tidigare år, vilket visar tecken på att de insatser som gjorts under året fått avsedda effekter.

Fortfarande är låntagare bosatta utomlands sämre betalare än låntagare bosatta i Sverige och insatser vidtas för att ytterligare öka återbetalningen.

Återbetalningsgraden varierar mellan de tre typerna av lån. Skillnaderna beror bland annat på låntagargruppernas sammansättning och regelverkens

Inbetalt belopp av debiterat årsbelopp för låntagare bosatta utomlands, procent



utformning. För de utomlands bosatta låntagare som har annuitetslån är återbetalningsgraden oförändrad. För dem med lånetypen studielån och studiemedel är andelen inbetalt minskande. Vi ser även att återbetalningsgraden är svagt ökande i de flesta länderna och att återbetalningsgraden bland nyligen återbetalningsskyldiga låntagare har ökat.

CSN bedömer utifrån vidtagna åtgärder och uppnådda resultat att målet är uppfyllt.

Ökade insatser för att lån och återkrav ska betalas

Vid utgången av 2017 var det 1 542 800 låntagare som hade en skuld till CSN. Av dessa var det 65 400 låntagare som var bosatta utomlands. Vi saknade adresser till 17 200 låntagare, vilket motsvarar 1 procent av det totala antalet låntagare. Män är överrepresenterade bland låntagare med saknad giltig adress. Andelen män utgör 65 procent av dessa, jämfört med 41 procent bland samtliga låntagare.

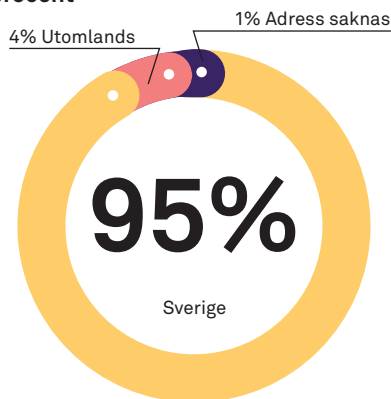
Av övriga låntagare bor 95 procent i Sverige och 4 procent bor utomlands. Den utestående fordran för låntagare som bor i Sverige uppgick 2017 till 202,2 miljarder kronor. Motsvarande fordran för låntagare bosatta utomlands var 14,5 miljarder kronor. Flest låntagare är bosatta i Norge, som tillsammans med USA och Storbritannien är de vanligaste bosättningsländerna. Av de utlandsbosatta var 56 procent kvinnor och 44 procent män. Tabell 36 sid 44.

Ett årsbelopp kan betalas under totalt fyra år och det kommer därför in ytterligare inbetalningar efter avgiftsårets slut. Årsbeloppet för 2014 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått, och där debiterade CSN 12,0 miljarder kronor och fick in 11,4 miljarder kronor. För dem som bor utomlands debiterade CSN 639,6 miljarder kronor och fick in 507,9 miljarder 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 2017 har CSN fortsatt det interna förankringsarbetet med att värna om ett hållbart studiestöd där vi genom

Låntagares bosättning, andel i procent



dialog om helhetssyn och att ha kundens fokus före, under och efter studier skapat förståelse för hur vi bidrar till att öka återbetalningen. Dialoger har förts internt kring vikten av ett bra bemötande för att nå fram med budskapet och för att få låntagarna att ta ansvar för sin betalning, antingen genom att betala eller genom att nyttja trygghetsreglerna. Vi har också fortsatt den externa kampanjen "CSN gör studier möjligt" i sociala medier för att påverka attityder både internt och i samhället i stort för att på sikt öka återbetalningen. 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 som i ett kretslopp.

Arbetet med att förenkla och förtydliga information på webbplatsen har fortsatt. Den nya webbplatsen, som lanserats under året, har gjort det möjligt att förändra både struktur och sakinnehåll i syfte att ge tydlig information om återbetalning före, under och efter studier. Vi har deltagit i olika konferenser och informerat om villkoren för lånen, konsekvenser av utebliven återbetalning och vikten av att betala tillbaka.

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

Fler insatser för låntagare bosatta utomlands

CSN:s arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger resultat. Resultatet visar att en högre andel låntagare betalar in när vi får kontakt med dem dock med en viss fördröjning. CSN kan också

konstatera att det intensifierade arbetet kopplat till olika åtgärder genererar mer inbetalningar totalt sett.

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 2017 har vi inlett 646 utredningar om uppsägning av lån för låntagare runt om i världen och 55 av dessa har sagts upp. Utredningsarbetet har resulterat i att 10,6 miljoner kronor betalats in under året, vilket är en ökning med 3,8 miljoner kronor jämfört med 2016. Vid utgången av 2017 var totalt 764 lån uppsagda där fordran uppgick till 180 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2017 var 9,1 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 6,4 miljoner kronor under 2016. CSN fortsätter även med att skapa personliga kontakter med ett flertal låntagare bosatta utomlands som inte betalar, vilket resulterat i att fler betalat sina lån.

CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. Under 2017 har CSN fortsatt att skicka ärenden till inkasso till omkring 145 länder varje månad, vilket resulterat i ett inflöde på 38,5 miljoner kronor. CSN skickar idag inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas och har under året skickat 13 800 ärenden till ett värde av 427,4 miljoner kronor.

Ett antal rättsliga processer drivs i USA via Svea Inkasso och 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. Vi utökar även arbetet med att få skulder fastställda genom rättsliga åtgärder i fler länder för att därigenom få dem indrivningsbara. CSN driver för närvarande rättsliga processer i elva länder; Australien, Tyskland, Danmark, Finland, Storbritannien, Island, Norge, Frankrike, Schweiz, Spanien och USA. Domarna innebär även ett signalvärde som ökar betalningsviljan hos vissa låntagare.

I Norge har CSN sedan 2015 använt sig av ett förenklat förfarande med att utmäta årsbelopp hos motsvarigheten till Kronofogdemyndigheten, Namsmannen.

Det har gjort att 60 nya låntagare nu är föremål för indrivning i Norge. Det inbetalda beloppet var 0,4 miljoner kronor. CSN har också inlett försök att använda det förenklade förfarandet även för obetalda återkrav i Norge.

CSN har under 2017 fortsatt att utreda om de låntagare som har 0 kronor i beskattningsbar inkomst i Sverige har inkomster i andra länder, vilket i så fall medför att de ska betala ett årsbelopp. Under året har 5 300 bosättningsutredningar initierats som resulterat i att 550 låntagare har fått ett nytt årsbelopp. Ytterligare utredningar görs även då möjligheterna att kontrollera inkomster i andra länder förbättrats, däribland i Danmark och Norge. Det debiterade årsbeloppet uppgår till 10,2 miljoner kronor och av detta belopp har 7,5 miljoner kronor betalats in under året.

CSN har även fortsatt 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 700 000 kronor där mer än hälften betalats in. Vi har även fortsatt utreda låntagare som fått nedsättning utifrån samma princip där vi debiterat 470 000 kronor.

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter i Sverige har fortsatt under året. Informationsutbytet med Lantmäteriet har resulterat i att ytterligare totalt 113 ärenden är överlämnade till Kronofogdemyndigheten. Processerna tar tid, men har lett till att 4,3 miljoner kronor betalats in under 2017. CSN har även börjat utreda möjligheten att utmäta kapitaltillgångar i Sverige via Kronofogdemyndigheten för personer bosatta utomlands. Vi har skickat 98 ärenden vidare till Kronofogdemyndigheten motsvarande 4,3 miljoner kronor, vilket resulterat i att 1,7 miljoner kronor betalats in.

Göra det enkelt att betala

CSN arbetar fortsatt med att göra det enkelt för låntagare och kunder med återkrav att betala. Vi har underlättat för låntagare genom att utöka möjligheterna till autogiro för låntagare där adress saknas. Vi har genomfört ett leverantörsbyte för banktjänster som bland annat

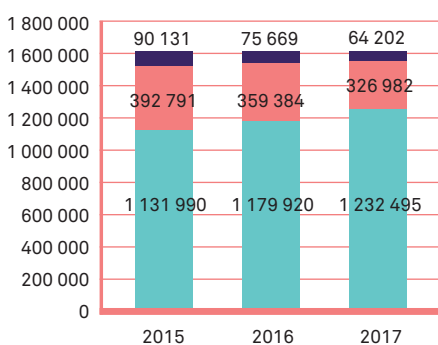
genererat i förändrad och förbättrad information.

Vi har utökat informationen för kunder som vill betala innan de är återbetalningsskyldiga och för de som vill slutbetala sitt lån på csn.se, dels på svenska och dels på engelska. Vi har även förändrat rutiner för att underlätta för låntagare som önskar slutbetala sitt lån.

Hitta kunden och pengarna

För att säkra kontaktuppgifter till våra kunder samverkar CSN med flera aktörer för att utbyta information. Vi arbetar ständigt med att förbättra arbetssätt och en genomlysning av arbetet kring hanteringen av kontaktuppgifter pågår där fokus är att identifiera förbättringsområden. CSN kommer därefter att fortsätta arbetet med åtgärder för att minska risken att förlora kontakten och åtgärder för att söka uppgifter och återskapa kontakten.

Låntagare¹, fördelat på lånetyp, antal



● Annuitetslån ● Studielån ● Studiemedel

¹ En låntagare kan ha flera lånetyper.

Antalet låntagare som CSN saknar adress till har minskat med 400 personer jämfört med 2016. Under året har CSN lämnat 1 200 uppdrag vidare för utökad adressökning. Sammantaget har vi hittat adresser till 5 100 personer. Av dessa har 3 800 fått en avisering vilket resulterat i att 1 400 personer har betalat in totalt 17,5 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 2 300 låntagare som själva anmält adress till CSN vilket resulterat i betalningar som uppgår till 10 miljoner kronor.

Fler låntagare och ökad lånefordran

Den 31 december 2017 var det 1 542 800

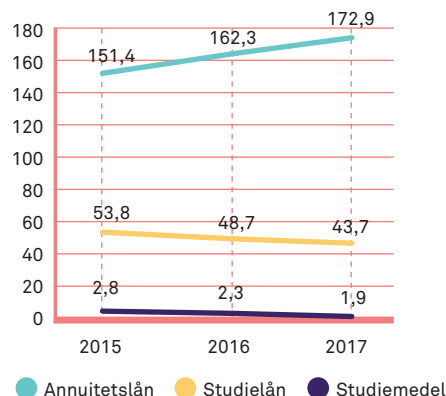
långtagare som hade en skuld till CSN, vilket är en ökning jämfört med 2016.

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.

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 studiestöd. Den 1 januari 2017 var det 1 322 400 låntagare som var återbetalningsskyldiga, vilket är en ökning med 15 600 jämfört med 2016. För lånetypen annuitetslån ökade antalet återbetalningsskyldiga låntagare med 48 400, medan antalet återbetalningsskyldiga fortsatte att minska för de båda äldre lånetyperna. Tabell 37 sid 44.

Under 2017 slutbetalades 74 900 lån, vilket är en minskning med 7 100 jämfört med 2016. 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 38 sid 45.

Utestående fordran^{1,2,3}, fördelat på lånetyp, miljarder kronor



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.

Under 2017 har den totala utestående fordran ökat. Den utestående fordran på lån uppgick 2017 till 219 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 388 låntagare. Fordran för dessa lånetyper uppgick 2017 till 7,5 miljoner kronor. Det är en minskning med 760 000 kronor jämfört med 2016.

Inbetalningarna ökar för annuitetslånet

De totala inbetalda beloppen under 2017 var 13 269 miljoner kronor, vilket är en minskning med 4 miljoner kronor jämfört med 2016. 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 ränteutveckling påverkar storleken på inbetalningarna. Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, det kallas förtida inbetalning.

De förtida inbetalningarna uppgick 2017 till 971 miljoner kronor och har minskat för lånetyperna annuitetslån och studielån, men ökat för lånetypen studiemedel. Minskningen jämfört med föregående år är 57 miljoner kronor. Förtida inbetalningar görs ofta i syfte att slutföra 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 39 sid 45.

När CSN beräknar andelen inbetalt belopp baseras den på det debiterade årsbeloppet⁵ och det inbetalda årsbeloppet⁶ per den 31 december för respektive avgiftsår. I det debiterade årsbeloppet har hänsyn tagits till exempelvis nedsättning- ar och avskrivningar som skett under året. För avgiftsåret 2017 var det debiterade årsbeloppet totalt 12 193 miljoner kronor. Av detta betalades det in 11 180 miljoner kronor, vilket motsvarar 91,7 procent av det debiterade beloppet. Kvinnor betalar i högre grad det debitera-

de beloppet jämfört med män. Andelen inbetalt belopp av debiterat belopp har ökat med 0,1 procentenhet jämfört med 2016. 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.

Som framgått saknar CSN även uppgift om bosättning för 17 200 låntagare. På goda grunder går det att anta att många av dessa också är bosatta utomlands.

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 40 sid 45.

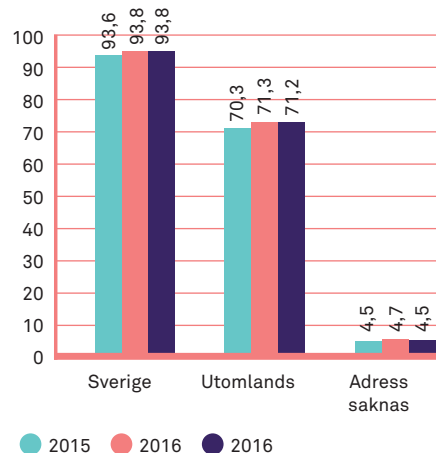
Resultatet visar att en relativt stor andel av årsbeloppen betalas med en viss fördröjning. Efter tre år har låntagare bosatta i Sverige betalat in 97,4 procent och låntagare bosatta utomlands har betalat in motsvarande 79,4 procent. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det aktuellt debiterade beloppet efter avgiftsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Låntagare bosatta utomlands har betalat in 10,1 procentenhet av det debiterade beloppet efter avgiftsåret, vilket är mer än dubbelt så mycket jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Det är stora summor som kommer in till CSN även efter det ursprungliga avgiftsåret. För avgiftsår 2014 betalade utomlands bosatta låntagare in ytterligare 61,6 miljoner kronor under de tre följande åren. Trots att andelen inbetalt under året minskat har andelen som betalas av låntagare bosatta utomlands efter avgiftsåret ökat i jämförelse med tidigare år.

”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.”

⁵ I det debiterade årsbeloppet ingår inte administrativa avgifter.

⁶ I det inbetalda årsbeloppet ingår inte administrativa avgifter eller förtida inbetalningar.

Inbetalt belopp av debiterat belopp, fördelat på bosättning, procent



Färre får nedsättning och avskrivning

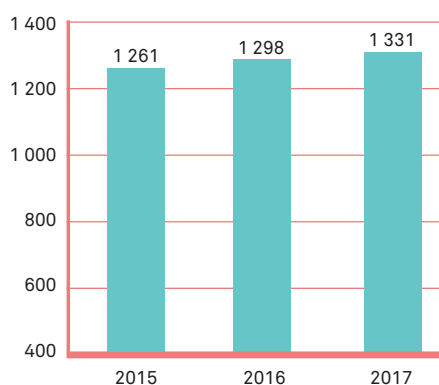
Det årsbelopp som en låntagare har fått besked om i januari kan ändras under året till följd av trygghetsreglerna som ger möjlighet till nedsättning och avskrivning. En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. Nedsättning med hänsyn till inkomst innebär att årsbeloppet anpassas till låntagarens aktuella inkomst. De vanligaste typerna är nedsättning vid studier och nedsättning på grund av låg inkomst. Av låntagarna som fick nedsättning är 61 procent kvinnor, vilket är oförändrat jämfört med 2016.

Under 2017 var det 162 200 låntagare som fick nedsättning, vilket är en minskning med 1 100 jämfört med 2016. Det totala beloppet som sattes ned under året var 1 331 miljoner kronor. Det är en ökning med 32,9 miljoner kronor sedan föregående år. Större delen av dem som fått nedsättning har lånetypen annuitetslån och det handlar främst om låntagare som åter börjat studera med studiestöd och låntagare med låga inkomster.

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 2017 till 737 miljoner kronor, vilket är en minskning med 32 miljoner kronor. Minskningen avser främst avskrivningar på grund av dödsfall inom lånetypen studielån. Tabell 43 sid 46.

Nedsättning, belopp i miljoner kronor



Färre personer med återkravsskulder

Den 31 december 2017 hade 61 900 personer en återkravsskuld. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 83 600.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2017 till 1 206,3 miljoner kronor. Det är en minskning med 16,9 miljoner kronor jämfört med 2016. Utöver betalningar påverkas fordrans storlek av antalet nya återkravs-

beslut samt hur stora belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 4 700 fler än under motsvarande period förra året. Fler får beslut om återkrav på grund av att fler personer uppgav en felaktigt låg inkomst i sin ansökan om studiemedel, vilket är det vanligaste skälet till återkrav.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2017 var totalt 461,5 miljoner kronor, vilket är en ökning med 42,9 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen förklaras främst av att fler 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 2017 var det 6 900 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Antalet som slutbetalat sitt återkrav är, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. Under 2017 slutbetalades 64 100 återkrav, vilket är en ökning med 4 300 jämfört med 2016. Tabell 42 sid 46.

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.

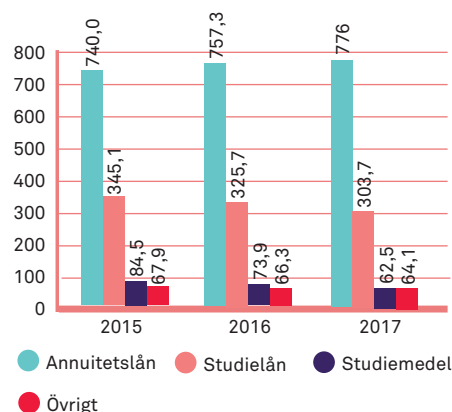
Kravprocessen för obetalda lån, belopp 2017

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	1 900 kr
31 jul	Krav från CSN	1 900 kr
31 aug	Utmätning, Kronofogden	+ 600 kr
	Totalt att betala	2 500 kr

Den 31 december 2017 hade 85 200 eller 6,4 procent av de återbetalningsskyldiga låntagare en studieskuld till CSN hos Kronofogdemyndigheten. Män är överrepresenterade bland dessa trots att

det är ett större antal kvinnor med krav vid utgången av 2017. Det beror på att det är färre återbetalningsskyldiga män jämfört med kvinnor. Både antal och andelen låntagare har minskat mellan 2016 och 2017. Tabell 41 sid 45. Vid utgången av 2017 var det 14 200 personer som hade en skuld på återkrav hos Kronofogdemyndigheten, vilket motsvarar 23 procent av det totala antalet personer med återkrav. Det är fler kvinnor än män som har återkrav hos Kronofogdemyndigheten vid utgången av 2017. Det är en ökning med 1,2 procentenheter eller 400 personer jämfört med utgången av 2016.

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

Under 2017 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 fortsatt försöken med att nå vissa unga låntagare med obetalda belopp via sms. CSN ringer även studerande i åldern 18–20 år som har fått ett krav om att betala sitt återkrav av studiehjälp. Vi har också 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

2017 fattat beslut i 4 200 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingår. Det är 1 200 fler beslut jämfört med 2016. Vid utgången av 2017 var det 8 100 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 257,8 miljoner kronor, vilket är en ökning med 64,3 miljoner kronor jämfört med tidigare år.

Förbättrade handläggningstider

Under 2017 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 44 sid 46.

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 får fortsatt effekt. Fyra av fem ansöker om nedsättning på grund av inkomst via e-tjänsten, vilket får en positiv effekt på handläggningstiderna. Tabell 45 sid 46.

Andelen ärenden som har beslutats inom tre veckor under 2017 är totalt 95 procent, vilket är en ökning jämfört med 2016.

Tabell 35

Kundnöjdhet, fördelat på kön, andel i procent

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga
Får svar och beslut i tid	75	73	75	73	76	74	77	85	79
Förstår CSN:s svar och beslut	80	71	77	77	85	80	79	82	80

Tabell 36

Låntagares bosättning, fördelat på kön, antal

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	866 997	593 249	1 460 246	856 322	582 873	1 439 195	847 797	575 385	1 423 182
Utomlands	36 382	29 056	65 438	36 353	28 989	65 342	36 523	28 859	65 382
Adress saknas	5 950	11 210	17 160	6 113	11 435	17 548	6 306	11 780	18 086

Tabell 37

Låntagare, fördelat på lånetyp¹, fördelat på kön, antal

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	41 166	23 036	64 202	49 173	26 490	75 663	58 719	31 412	90 131
Studielån	199 860	127 122	326 982	219 008	140 376	359 384	238 173	154 618	392 791
Annuitetslån	719 549	512 946	1 232 495	689 515	490 405	1 179 920	662 322	469 668	1 131 990

¹En låntagare kan ha flera lånetyper.

Tabell 38

Låntagare¹, fördelat på kön, antal

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal låntagare (netto)	909 329	633 515	1 542 844	898 788	623 297	1 522 085	890 626	616 024	1 506 650
Antal återbetalnings-skyldiga låntagare ²	782 530	539 836	1 322 366	774 381	532 418	1 306 799	765 325	525 007	1 290 332
Antal låntagare med slutreglerade lån	44 970	29 930	74 900	48 654	33 309	81 963	48 454	34 693	83 147
Antal låntagare med saknad adress	5 950	11 210	17 160	6 113	11 435	17 548	6 306	11 780	18 086

¹Per den 31 december respektive år.²Per den 1 januari respektive år. Antalet återbetalningsskyldiga vid ingången av varje år räknas som återbetalningsskyldiga hela året.

Tabell 39

Inbetalt belopp¹, fördelat på lånetyp, miljoner kronor

	2017	2016	2015
Annuitetslån	8 119,0	7 703,0	7 247,1
Studielån	4 810,8	5 154,6	5 527,2
Studiemedel	335,7	410,9	527,0
Äldre lån ²	0,1	0,1	0,2
Skuldsanering ³	3,4	4,1	3,7
Totalt	13 269,0	13 272,7	13 305,2

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 gymnasie-studier som beviljades fram till 1973.³ Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

Tabell 40

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

	2017	2016	2015
Nedsättning	95	95	94
Avskrivning	91	85	85
Betalningsvillkor ¹	98	97	97
Omdebitering ²	100	100	66
Inkomstuppgift ²	61	60	50
Ny återbetalningstid	100	100	100
Övriga ärendeslag ³	98	97	98
Totalt	95	94	93

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.

Tabell 41

Krav hos Kronofogdemyndigheten, fördelat på kön, antal

	2017	2016	2015
Låntagare med studieskuld	85 229	91 465	92 944
-kvinnor	43 011	46 125	46 872
-män	42 218	45 340	46 072
Personer med återkrav	14 246	13 864	14 392
-kvinnor	7 807	7 589	7 721
-män	6 439	6 275	6 671

Tabell 42

Återkrav, antal personer och skulder, fördelat på kön

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	30 551	31 362	61 913	31 517	32 087	63 604	32 246	32 824	65 070
Antal skulder	42 501	41 094	83 595	43 640	42 104	85 744	44 638	43 028	87 666
Antal slutbetalda återkrav	37 184	26 935	64 119	34 216	25 650	59 866	37 547	27 401	64 948
Antal med betalningsplan	3 750	3 175	6 925	3 841	3 329	7 170	4 115	3 510	7 625

Tabell 43

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

	2017	2016	2015
Samtliga låntagare	41 362	45 412	53 010
-kvinnor	23 754	26 290	30 961
-män	17 608	19 122	22 049
Totalt avskrivna belopp ¹	737,5	769,5	809,1

¹ Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

Tabell 44

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

	2017	2016	2015
Sverige	96	96	95
Utomlands	77	75	69

Tabell 45

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

		2017	2016	2015	2014
Avgiftsåret	Totalt oavsett bosättning	91,7	91,6	91,5	91,3
	Bosatt i Sverige	93,8	93,8	93,6	93,5
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ¹	60,6	60,4	60,0	58,7
	-Bosatta utomlands	71,2	71,3	70,3	69,3
	-Okänd bosättning	4,5	4,7	4,5	4,5
Avgiftsåret +1	Totalt oavsett bosättning	-	93,9	93,8	93,9
	Bosatt i Sverige	-	95,8	95,8	95,9
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ¹	-	65,2	64,9	64,1
	-Bosatta utomlands	-	76,2	75,4	74,9
	-Okänd bosättning	-	7,9	7,0	7,8
Avgiftsåret +2	Totalt oavsett bosättning	-	-	94,6	94,7
	Bosatt i Sverige	-	-	96,5	96,6
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ¹	-	-	67,4	66,6
	-Bosatta utomlands	-	-	77,6	77,0
	-Okänd bosättning	-	-	10,2	11,1
Avgiftsåret +3	Totalt oavsett bosättning	-	-	-	95,6
	Bosatt i Sverige	-	-	-	97,4
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ¹	-	-	-	69,3
	-Bosatta utomlands	-	-	-	79,4
	-Okänd bosättning	-	-	-	15,1

¹ I denna uppgift ingår dels de som CSN de facto vet bor utomlands, dels de som CSN saknar adress till och där större andelen antas vara bosatta utomlands.



Expertfunktion – kunskap om studiestödet

CSN har i uppdrag att ta fram kunskap om studiestöden och de studerandes sociala och ekonomiska situation. Det gör vi genom att ta fram analyser och rapporter om studiestödet och dess effekter. Vi tillhandahåller också statistik via öppna data på vår webbplats och genom att ta fram statistik på förfrågan från bland annat allmänheten, andra myndigheter och 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.

Bedömning av målluppfyllnad

Vi har under 2017 tagit fram statistik och genomfört flera analyser som har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av utökad information i statistikdatabasen på csn.se och genom rapporter.

En samlad förteckning över våra publicerade rapporter finns i *Bilaga – publicerade rapporter*. Samtliga publika-

tioner finns även tillgängliga via vår webbplats csn.se.

CSN bedömer att målet är uppfyllt.

Publicerade rapporter Studerande vid yrkeshögskolan – Ekonomisk och social situation

I CSN:s statistik över studerande med studiemedel har vi sett att studerande vid yrkeshögskola (YH) stadigt ökar. CSN har därför undersökt YH-studerandes

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



studiestödsnyttjande samt deras ekonomiska och sociala situation. Resultatet visar att 85 procent upplever att deras studiesituation är bra eller mycket bra. En majoritet av dem upplever också att deras ekonomiska situation är bra. Många upplever att studiemedlen är en viktig förutsättning för att kunna bedriva studier. En majoritet anser att man inte skulle ha påbörjat studierna utan studiemedel. Kvinnor och äldre studerande är oftare rekryterade av studiemedlen än män och yngre studerande. Studiemedlen har därför en rekryterande effekt för denna grupp.

Lånebenägenhet bland studerande med studiemedel

Det finns stora skillnader i lånebenägenhet mellan olika grupper av studeranden. Lånebenägenheten är ett mått på i vilken mån olika grupper väljer att använda studielån för att finansiera sina studier. Rapporten visar att män tar oftare lån än kvinnor och studerande med svensk bakgrund är mer benägna att ta lån än studerande med utländsk bakgrund. Studerande med högutbildade föräldrar tar oftare lån än de med lägre utbildade föräldrar. Studerande till föräldrar med

högre inkomster lånar dessutom mer än studerande som har föräldrar med lägre inkomster.

De viktigaste faktorerna som förklarar lånebenägenheten är den studerandes inkomst och studienivå. De med låg inkomst tar oftare lån än de med hög inkomst och de som läser på eftergymnasial nivå lånar oftare än studerande på gymnasial nivå. Om studierna är förlagda utomlands är lånebenägenheten dock högre både på gymnasial och på eftergymnasial nivå, jämfört med studier i Sverige.

Studiestöd bland flyktingar – Kommenterad statistik

Studiestödet är viktigt för många flyktingar. Flyktingar som studerar på gymnasiet med studiehjälp får till exempel i högre grad extra tillägg än svenska studerande, 73 procent respektive 1 procent. Det visar på att de tillhör en inkomstsvag grupp. Även flyktingar med studiemedel tillhör en inkomstsvag grupp då de har lägre inkomster vid sidan av studierna än övriga studerande med studiemedel.

De flyktingar som studerar med studiemedel får oftare det högre bidraget än övriga studerande, vilket visar att

flyktingar saknar tidigare utbildning eller har en kort tidigare skolgång. Det är mer vanligt att kvinnor får det högre bidraget än män. Studien visar även att flyktingar med studiemedel mer sällan tar lån än övriga studerande. Flyktingar får oftare återkrav av sitt studiestöd jämfört med övriga studerande och det är mer vanligt att de hamnar hos Kronofogdemyndigheten. Under 2015 var det 15 procent av flyktingar med studiemedel som fick sitt återkrav överlämnat till Kronofogdemyndigheten, jämfört med 10 procent av övriga studerande med studiemedel.

Utlandsstudier – vad händer sedan?

I ett samarbete med SCB har CSN genomfört en studie som fokuserar på vad som händer efter att studierna avslutats. Vi har jämfört studerande på eftergymnasial nivå i Sverige och utlandsstuderande, där utlandsstuderande har delats in i free-movers, språkstuderande och utbytesstuderande. Studien visar att utlandsstuderande väljer att i högre grad bosätta sig i utlandet efter avslutade studier. Nästan var femte utlandsstudent bosatte sig utomlands, jämfört med 2 procent bland de som

studerande i Sverige. De som studerat i Sverige har i större utsträckning en etablerad ställning på arbetsmarknaden, jämfört med utlandsstuderande. Män har högre genomsnittlig inkomst än kvinnor. Det gäller både grupperna studerande i Sverige och utlandsstuderande. Utlandsstuderande har dock en högre genomsnittlig inkomst jämfört med de som bara studerat i Sverige. Utlandsstuderande har också betydligt högre genomsnittliga studieskulder efter studierna. Återbetalningsgraden för utlandsstuderande respektive studerande i Sverige var lika hög, dock betalade de som var bosatta utomlands i lägre utsträckning på sina studielån. Studien visar dessutom att utbytesstuderande, i jämförelse med free-movers och språkstuderanden, lyckas bäst på arbetsmarknaden och får högst lön av de utlandsstuderande

Höjd påminnelseavgift 2015 – Påverkan på låntagarna

Den 1 januari 2015 höjdes påminnelseavgiften för obetalda årsbelopp från 200 kronor till 450 kronor. Studien har genomförts för att få djupare kunskap om vilken effekt den höjda påminnelseavgiften fått för låntagarna. Resultatet visar att antalet låntagare som debiteras påminnelseavgift har minskat kraftigt efter höjningen. Det är mer vanligt att yngre låntagare får enstaka påminnelseavgifter, medan äldre får det vid upprepade tillfällen på grund av bristande betalningsförmåga eller betalningsvilja. Män är överrepresenterade bland de som får tre eller fler påminnelseavgifter under ett år. Studien visar också att för de som redan hade en skuld i obetalda påminnelseavgifter innan höjningen är betalningsförmågan eller betalningsviljan oförändrad. För tre av fyra av dessa låntagare fortsätter skulden att öka på grund av nya debiterade påminnelseavgifter. Resultatet visar därför att höjningen innebär att färre personer debiteras påminnelseavgift. Däremot hade höjningen en stor påverkan på de låntagare som redan hade en skuld sen tidigare, då deras skuld ökar.

Uppföljning av fribeloppshöjningen 2014

Fribeloppet höjdes den 1 januari 2014.

För heltidsstuderande med studiemedel under 40 veckor under ett år innebar det att fribeloppssgränsen höjdes med knappt 30 000 kronor. Fribeloppshöjningen medförde att reducering och återkrav av studiemedel minskade med totalt 66 miljoner kronor under 2014. Sammantaget innebar fribeloppshöjningen att ungefär 25 000 studerande fick mer studiemedel än de kunnat få 2013. Fribeloppshöjningen förbättrade således ekonomin för många studerande. Under 2014 var det 3,9 procent av studiemedeltagarna som hade inkomster över fribeloppssgränsen jämfört med 5,2 procent innan höjningen. Den årliga kostnaden i statsbudgeten för fribeloppshöjningen har beräknats till ungefär 50 miljoner kronor. Denna rapport är en fullföljning av den rapport om fribeloppshöjningen som togs fram under 2016.

Särskilda uppdrag

Regeringen ger även CSN i uppdrag via bland annat regleringsbrevet att ta fram statistik inom studiestödsområdet. Nedan följer de rapporter vi har tagit fram på uppdrag av regeringen.

Studiestödet 2016

Rapporten studiestödet 2016 visar att skuldsättningen bland de som blir återbetalningsskyldiga har ökat under flera år, vilket främst beror på höjningarna av studiemedlens lånedel år 2010, 2011 och 2015 samt på förändringen av lånebeloppen vid utlandsstudier. Antalet låntagare har ökat från föregående år medan låntagarnas inbetalningar marginellt har minskat jämfört med 2015. Rapporten visar också att både antalet studerande med studiehjälp och de med studiemedel minskade under 2016, medan antalet utländska medborgare som studerade med studiestöd ökade. Antalet studiemedelstagare på eftergymnasial nivå minskade under 2016 och det är första gången sedan 2011 som antalet studerande på den nivån minskar. Trots minskningen ligger det totala antalet studerande med studiemedel på en historiskt sett hög nivå. Utbetalning av studiehjälp minskade något, medan utbetalningen av studiemedelsbidraget också minskade samtidigt som utbetal-

ning av lån ökade.

Inbetalningar av studielån från låntagare bosatta utomlands – Utveckling och orsaker

Rapporten visar att fler än 61 000 återbetalningsskyldiga låntagare bor utomlands och de flesta bor i Norge, USA eller Storbritannien. Antalet låntagare bosatta utomlands ökar över tid och utgör nu knappt 5 procent av samtliga återbetalningsskyldiga. Totalt har de utlandsbosatta återbetalningsskyldiga låntagarna en skuld på 13,5 miljarder kronor. Låntagare bosatta utomlands betalar in en betydligt lägre andel av det belopp som debiteras dem, än låntagare bosatta i Sverige. Andelen som betalas in ökar dock över tid. De som har annuitetslånet har högst återbetalningsgrad. Låntagarna kan uppleva varierande svårigheter att betala tillbaka. Rapporten visar att det finns faktorer som innebär högre risk för att låntagarna inte betalar som de ska: höga årsbelopp, låg utbildningsnivå, att låntagarna har flera lån, hög ålder och bosättning i USA.

Låntagare bosatta utomlands – Kommenterad statistik för perioden juli 2016 till juni 2017

I rapporten behandlar vi till exempel låntagarnas inbetalningar, genomförda rättsliga åtgärder och hur många utlandsbosatta låntagare som vi saknar en aktuell adress till. Rapporten visar att antalet låntagare bosatta utomlands är relativt oförändrat sedan föregående år och att den genomsnittliga skulden för denna grupp minskar marginellt. Andelen inbetalt av debiterat årsbelopp ökar däremot för våra låntagare bosatta utomlands och även antalet låntagare med uppsagda lån ökar.

Ett annat återkommande regleringsbrevsuppdrag som CSN har är att ta fram särskild statistik om studiestödet, Studiestödsstatistik. Studiestödsstatistiken och den officiella statistiken tillhandahåller vi via öppna data på vår webbplats csn.se.

Hemustrustningslån

Hemustrustningslån är till för inköp av möbler och köksustrustning. 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 efterskönt om låntagaren saknar betalningsförmåga på längre sikt.

Mål i regleringsbrevet

- Handläggningstiden för lån till hemustrustning 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 efterskönt belopp samt genomsnittligt belopp per år. För beviljade lån ska också redovisas antal beslut för möblerad respektive omöblerad bostad.

Bedömning av målluppfyllelse

Handläggningstiden för lån till hemustrustning ska inte överstiga tre veckor

Under 2017 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 189 600 ansökningar och betalat ut totalt 3,8 miljarder kronor sedan hemustrustningslånet infördes 1991. Låntagarna har betalat in totalt 3,2 miljarder kronor och vi har efterskönt 0,7 miljarder kronor. Den 31 december 2017 fanns det 94 000 låntagare med en total skuld på 1,6 miljarder kronor. Av detta belopp bedöms 0,9 miljarder kronor vara osäkra fordringar⁷.

Handläggning av ärenden Fler får hemustrustningslån

Under 2017 betalade CSN ut 227,9 miljoner kronor i hemustrustningslån till 17 400 låntagare. Det är en ökning med 19,7 miljoner kronor jämfört med 2016. Då betalades lånet ut till

14 500 låntagare.

Vi kan se tillbaka på ett år som fortsatt har präglats av det som hände 2015 när så många sökte uppehållstillstånd i Sverige. Under 2017 beräknas 72 300 personer ha bosatt sig i landets kommuner inom ramen för flyktingmottagandet med möjlighet att söka hemustrustningslån. Tabell 46 sid 52.

Antalet ansökningar har ökat med 13 procent jämfört med 2016. Det ökade antalet mottagna flyktingar i Sverige betyder också att fler personer än tidigare sökt och beviljats lån under året. Under 2017 hanterade vi hemustrustningslån till medborgare från 65 olika länder. Av dem kommer 65 procent från Syrien och 11 procent från Eritrea. Andelen statslösa motsvarar 8 procent. Tabell 47 sid 52.

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 2017. En förklaring till att fler söker för möblerat boende eller som inneboende är den rådande bristen på bostäder i landets kommuner. Tabell 48 sid 52.

Andelen kvinnor som ansökt och beviljats lån har ökat där en bidragande orsak är att en större andel kvinnor

⁷ För mer information om värderingsprinciper och resultat, se avsnittet Redovisningsprinciper



jämfört med tidigare söker asyl och beviljas uppehållstillstånd i Sverige. Tabell 48 sid 52.

Ökade inbetalningar

Hemutrustningslånet förfaller till betalning två år efter utbetalningen, men det löper med ränta från första utbetalningsdagen. Räntan var 2 procent för 2017. Inbetald ränta under året är avdragsgill i självdeklarationen.

Återbetalningstiden varierar från 1 år till 15 år beroende på skuldens storlek. Merparten av låntagarna har en skuld som är mindre än 25 000 kronor. Det finns de som har skulder över 50 000 kronor 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 2017 till 71 900, vilket är en ökning med 5 600 lån jämfört med 2016 och beror på den senaste tidens flyktmottagande. Antalet låntagare var 94 000 och antalet lån som ännu inte hade förfallit till betalning var 24 400 per den 31 december 2017. Det är betydligt fler lån än tidigare år. Tabell 49 sid 53.

Den som har betalningssvårigheter kan

få anstånd med betalningen. Under 2017 beviljade CSN anstånd på 11 500 lån, vilket motsvarar 16 procent av det totala antalet lån. Det är en minskning jämfört med 2016. 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 2017 slutbetalades 7 000 lån, vilket är en ökning jämfört med 2016.

Det inbetalda beloppet har ökat med 24,2 miljoner kronor under året, vilket är en ökning med 15 procent jämfört med 2016. Ökningen beror främst på att antalet lån och låntagare ökat på grund av den senaste tidens flyktmottagande. Det är även fler låntagare än tidigare som betalat tillbaka lånet innan det förfallit till betalning. Tabell 50 sid 53.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall vi 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 51 och 52 sid 53.

Mer än hälften av låntagarna som har fått lån efterskänkta under 2017 är äldre

och saknar inkomst. De flesta är i åldern 50–79 år. Övriga låntagare har i huvudsak fått lånet efterskänkt med hänsyn till sjukdom, funktionsnedsättning, dödsfall eller att de varaktigt utvandrat från Sverige och där vi saknat kontakt i mer än tio år. Det är fler män än kvinnor som har fått efterskänkning under året, vilket är en förändring mot tidigare år.

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 4 000 under 2017. Det motsvarar 6 procent av de aktiva lånen. Antalet låntagare som vi saknar adress till har minskat jämfört med 2016. 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 23,3 miljoner kronor under 2017, vilket är en ökning med 0,2 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen förklaras främst av att vi har sagt upp 2 460 lån till omedelbar betalning och ansökt om betalningsföreläggande i 1 610 fall. Dessutom har 510 lån slutbetalats under året.

Fortsatt kort handläggningstid

För tilldelningsärenden är den genomsnittliga handläggningstiden längre jämfört med 2016, vilket förklaras av det ökade antalet ansökningar till följd av den senaste tidens flyktingmottagande. 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 2017. Tabell 54 sid 53.

Kvaliteten i ärendehandläggningen

Under 2017 har CSN gjort en kvalitetsuppföljning inom verksamhetsområdet hemutrustningslån.

Inom handläggning av hemutrustningslån är 98 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.

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

Nöjda kunder

Under 2017 har vi genomfört en kundundersökning för att kunna analysera andelen nöjda kunder med hemutrust-

ningslån. Kundundersökningen visar att andelen kunder som har hög tilltro till CSN är 80 procent. Kunderna har något större tillit för att vi följer lagar och regler i handläggningen jämfört med våra övriga frågor om förtroende. Tre av fyra upplever att arbetet med deras hemutrustningslån i sin helhet har fungerat väl. Andelen som är nöjda med vår service i sin helhet uppgår till 83 procent. Tabell 53 sid 53.

Det bemötande som vi ger i kontakt med kunderna är viktigt och under 2017 har ytterligare utbildningsinsatser gjorts för att göra bemötandet bättre. 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 24 olika språk.

Tabell 46

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

	2017	2016	2015
Inkomna ansökningar	16 971	15 058	13 228
Beviljade ansökningar	15 981	14 275	12 708
- varav tilläggs lån	2 503	2 167	2 118
Utbetalda lån	15 254	13 221	12 167
Utbetalt belopp, miljoner kronor	227,9	208,2	196,6

Tabell 47

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

	2017		2016		2015	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Möblerad bostad	3 607	23	2 171	15	1 584	12
Omöblerad bostad	12 374	77	12 104	85	11 124	88
Totalt	15 981	100	14 275	100	12 708	100

Tabell 48

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

	2017		2016		2015	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Kvinnor	7 847	38	6 281	35	5 929	37
Män	12 983	62	11 517	65	10 134	63
Totalt	20 830	100	17 798	100	16 063	100

Tabell 49

Skuldbelopp, antal och andel i procent

	2017		2016		2015	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1-1 000 kr	651	1	618	1	554	1
1 001-25 000 kr	51 271	71	46 089	70	41 583	67
25 001-50 000 kr	17 083	24	16 487	25	16 516	27
50 001 kr –	2 868	4	3 070	4	3 183	5
Totalt	71 873	100	66 264	100	61 836	100

Tabell 50

Inbetalt belopp¹, miljoner kronor

	2017	2016	2015
Inbetalt belopp	189,3	165,0	139,3

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och räntor.

Tabell 51

Beslut om efterskänkning, antal, belopp

	2017	2016	2015
Antal beslut (bifall och avslag)	1 509	1 344	1 235
Belopp som efterskänkts (kapital och räntor), miljoner kronor	41,9	32,4	29,3
Genomsnittligt belopp per lån (efterskänkning hela lån), kronor	33 833	29 203	28 935
Genomsnittligt belopp per lån (efterskänkning halva lån), kronor	22 881	20 023	21 725

Tabell 54

Genomsnittlig handläggnings- och behandlingstid, dagar

	2017	2016	2015
Handläggningstid hos CSN, tilldelning, varav:	7	4	4
-beslut om lån	6	3	3
-beslut om utbetalning	1	1	1
Handläggningstid hos annan myndighet ¹	12	12	12
Total behandlingstid	19	16	16
Behandlingstid återbetalning			
-anstånd	3	4	4
-efterskänkning	4	4	7

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

Tabell 52

Beslut om efterskänkning, fördelat på kön, antal

	2017			2016			2015		
	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män
Beviljade personer	2 031	991	1 040	1 830	938	892	1 697	859	838
- varav med beslut till hälften	699	350	349	616	310	306	677	337	340
Antal avslag	229	121	108	201	106	95	191	88	103

Tabell 53

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

	2017			2016			2015		
	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga	Kvinnor	Män	Samtliga
Förtroendet för CSN i sin helhet	79	81	80	81	83	82	79	85	84
CSN:s handläggning i sin helhet	72	76	75	74	92	84	75	86	83
CSN:s service i sin helhet	80	85	83	85	85	85	94	85	88
CSN:s bemötande i sin helhet	78	84	82	85	86	85	91	80	83

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.

Anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ett anskaffningsvärde på 25 000 kronor eller högre och en ekonomisk livslängd på tre år eller längre definieras CSN som anläggningstillgångar. Även objekt som är en fungerande enhet och vars sammanlagda anskaffningsvärde uppgår till 25 000 kronor eller högre klassificeras som anläggningstillgångar. Beloppet är cirka ett halvt prisbasbelopp och justeras vart femte år. Tabell 55 sid 60.

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 56 sid 60.

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 5 till 10 år för 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.

Övriga upplysningar

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

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 tabellen 57 sid 60 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 7,1 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 cirka 30 procent av räntefakturan från Riksgälden. Vid betalning av räntefakturan tas medel från servicekontot.

Övriga lån

Övriga lån som motsvaras av statskapital är 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 och administrativa avgifter med avdrag för reserveringar på grund av förväntade framtida förluster. En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för dels lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav och uppsagda lån av de tre lånetyperna samt återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Beräkningen görs med hänsyn till bland annat skuld, betalning och inkomst för varje låntagare.

De förväntade framtida förlusterna är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individbaserad beräkningsmodell. Inga förändringar har gjorts i beräkningsmodellen under 2017.

Beräkningen 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. Till och med 2016 justerades SCB:s risker att dö ner för yngre låntagare och upp för äldre låntagare. Från och med 2017 används SCB:s risktal för kvinnor i alla åldrar och för män upp till 55 års ålder. För män från 56 års ålder justeras SCB:s risktal upp för att beräkningarna ska bli mer rättvisande.

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 cirka 70 procent av den ränta som Riksgälden debiterar CSN.

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller i dag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för studielån under de senaste sex åren, inklusive året efter bokföringsåret. Genomsnittsräntan 2017 är 0,76 procent.

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 2,9 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens inkomstutveckling utvärderas vartannat år. Efter utvärderingen 2017 har den generella tillväxttakten höjts från 2,5 procent till 2,9 procent.

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

CSN värderar lånefordringar och administrativa avgifter avseende hemutrustningslån med avdrag för reserveringar

på grund av förväntade framtida förluster. En individbaserad modell har utvecklats för att beräkna reservationen.

Modellen utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen.

Reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar

De lån där låntagarna har gjort små inbetalningar de senaste fem åren och lån där det finns tre årsbelopp helt obetalda reserveras som låneförluster. När låntagarnas betalningsvilja saknas och när kravåtgärderna misslyckas antas detta förhållande råda för all framtid.

Reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De lån där låntagarna har beviljats anstånd i tio år med hänsyn till inkomst och ålder reserveras som låneförluster. Detta gäller även för dem över 60 år som har beviljats anstånd i fem år. För låntagare med sjukdom beräknar CSN en förväntad andel utifrån tidigare års utfall.

Reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

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.

Förändringar i beräkningsmodellen

Tidigare år har CSN enbart använt sig av den individbaserade modellen för att beräkna reservationen. Det har tidigare inte gjorts någon generell reservation för lån där låntagaren inte är återbetalningsskyldig samt lån som ännu inte ingår i den individuella beräkningsmodellens kriterier och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler. Låntagare blir återbetalningsskyldiga två år efter utbetalningen av lånet och därefter tar det tre till tio år innan lånet har haft möjlighet att ingå i den individbaserade modellens kriterier för reservation.

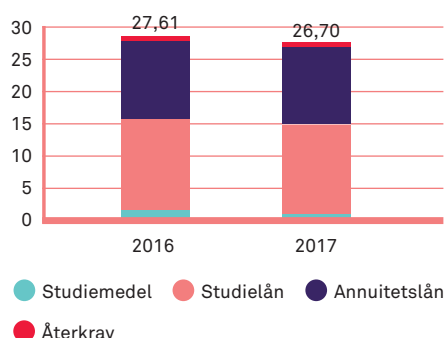
Från och med 2017 tillämpas den individbaserade modellen på lån utbetalda före 2006 och en generell reservation för lån utbetalda från 2006 till 2017. Den generella reservationen baseras på

avskrivningar och reservation på grund av förväntade framtida förluster för lån som ingår i den individbaserade modellen. För lån utbetalade före 2006 har 29,2 procent av utbetalt kapital avskrivits eller reserverats. I den generella modellen har därför 29,2 procent av utbetalade lån, med avdrag för faktiska avskrivningar, reserverats som låneförluster.

Årets beräkning av reserveringar för låneförluster Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2017 beräknas till 26,7 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,9 miljarder kronor lägre jämfört med 2016.

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



I tabell 58 sid 60 redovisas effekten av olika förändringar mellan 2016 och 2017 exklusive administrativa avgifter.

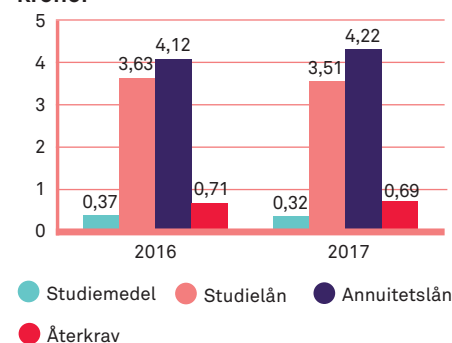
Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,3 miljarder kronor. Med volymförändring avses antalet personer i beräkningsmodellen. Minskningen förklaras av att 11 000 personer färre finns i beräkningsmodellen. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalar sina lån eller uppnår åldern för rätt till avskrivning. Studiemedel och studielån har en högre andel av lånefordran reserverad för låneförluster än annuitetslånet, varför färre personer finns i beräkningsmodellen trots att den totala lånefordran ökar. En annan orsak till att färre personer finns i beräkningsmodellen är att tillväxttakten har höjts från 2,5 procent till 2,9 procent. Den beräknade

genomsnittsräntan för framtiden är 0,76 procent för 2017 jämfört med 0,99 procent för 2016. Den lägre räntan minskar reserveringar för låneförluster med 0,5 miljarder kronor. De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 2,1 miljarder kronor. De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl minskar reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

Reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar

De reserveringar för låneförluster som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,7 miljarder kronor för 2017⁸. Det är en minskning med 88 miljoner kronor jämfört med 2016. Reservationen för lånetypen annuitetslån har ökat med 104 miljoner kronor på grund av högre skulder och fler låntagare. Reservationen har minskat med 50 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 124 miljoner kronor för lånetypen studielån. Dessa minskningar beror på att färre låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. Även för återkraven har reservationen minskat något.

Reserveringar för låneförluster, reservation missköter sina betalningar, miljarder kronor

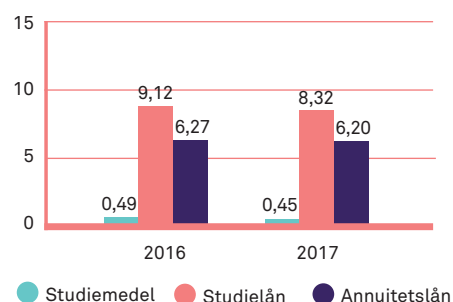


⁸ Här ingår även en generell bedömning av andelen i studier som kommer att missköta sina betalningar.

Reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 15,0 miljarder kronor för 2017. Det är en minskning med 919 miljoner kronor jämfört med 2016. Reservationen har minskat med 47 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 794 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har reservationen minskat med 77 miljoner kronor vilket främst beror på den höjda tillväxttakten för låntagarnas inkomster.

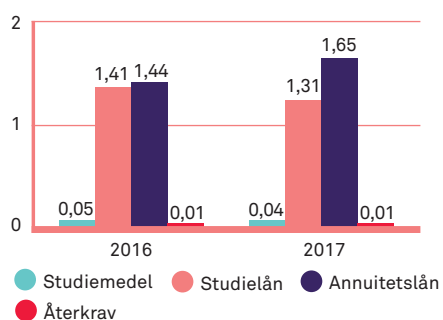
Reserveringar för låneförluster, reservation trygghetsregler, miljarder kronor



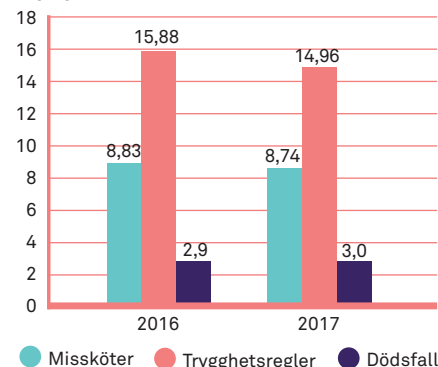
Reservation utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall är 3,0 miljarder kronor för 2017. Det är en ökning med 97 miljoner kronor jämfört med 2016 som förklaras av förändrad justering av SCB:s risktal att dö i olika åldrar. Lånetypen studiemedel har minskat med 9 miljoner kronor medan lånetypen studielån har minskat med 103 miljoner kronor på grund av färre låntagare. Reservationen för lånetypen annuitetslån har ökat med 208 miljoner kronor.

Reserveringar för låneförluster, reservation dödsfall, miljarder kronor



Reserveringar för låneförluster, 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 reserveringarna för låneförlusterna:

- förändring i inkomstunderlaget mellan 2016 och 2017
- förändring i räntan mellan 2016 och 2017
- en väsentligt högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Till skillnad mot föregående år då bearbetningarna gjordes på hela materialet har ett urval på 10 procent använts. När vi har multiplicerat det tioprocentiga urvalet med 10 blir det beräknade värdet för hela populationen 26,3 miljarder kronor. Detta skiljer sig från det bokförda värdet på 26,7 miljarder kronor. Det bokförda beloppet är beräknat på hela populationen. En sådan avvikelse kan uppkomma vid ett slumpmässigt urval.

Förändring av inkomstnivå

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran men med förra årets inkomstkurvor visar att beloppet för reserveringarna för låneförlusterna skulle ha varit marginellt högre om inkomstunderlaget hade varit detsamma som i 2016 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

Genomsnittsräntan har sjunkit från 0,99 procent till 0,76 procent jämfört med föregående år. Räntesänkningen minskar reserveringarna för låneförluster med 0,5

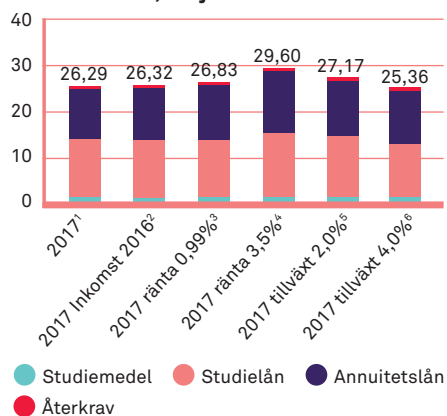
miljarder kronor.

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 0,76 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 3,3 miljarder kronor.

Förändring av tillväxten

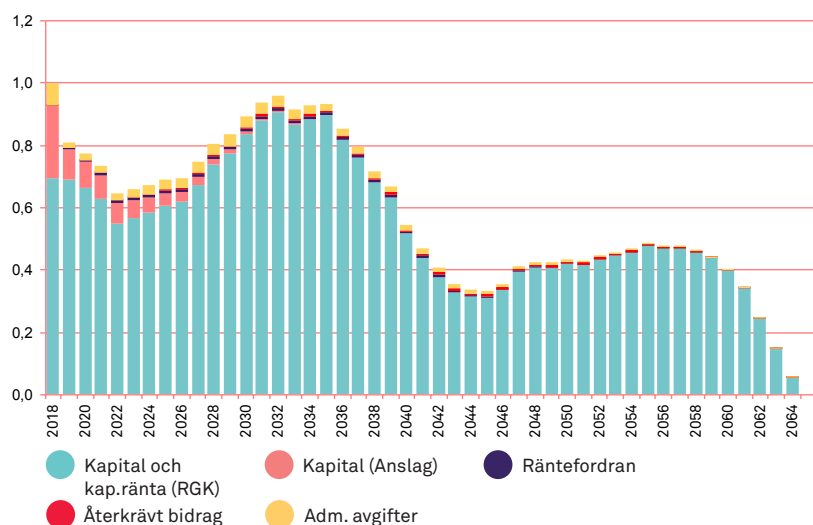
CSN tar genom en skattad inkomstkurva hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,9 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 2,0 och 4,0 procents årlig tillväxt. Detta genererar reserveringar för låneförluster till ett belopp av 27,2 miljarder kronor respektive 25,4 miljarder kronor jämfört med 26,3 miljarder kronor med 2,9 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



- ¹ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.
- ² Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med föregående års inkomstkurva.
- ³ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med föregående års ränta.
- ⁴ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,76 procent.
- ⁵ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 2,0 procent i stället för 2,9 procent.
- ⁶ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2017 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 4,0 procent i stället för 2,9 procent.

Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



Slutsats

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att en förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster. Om räntan höjs med 2,74 procentenheter från 0,76 procent till 3,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 3,3 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 0,9 procentenheter från 2,9 procent till 2,0 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 0,9 miljarder kronor.

Framtida finansiering av avskrivningar

Beräknade reserveringar för låneförluster som CSN bedömer kan komma att avskrivas för lånetyperna studielån och annuitetslån finansieras från och med 2014 genom avsättning till kreditreserven i Riksgälden⁹.

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2017 uppgår till 26,7 miljarder kronor, varav 25,2 miljarder kronor behöver finansieras via uttag från kreditreserven. Övriga avskrivningar har redan finansierats med anslag vid utlåningen. Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2017 uppgick till 589 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 2040 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 efter 2021, 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 reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2017.

Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 906 miljoner kronor för 2017. Det är en ökning med 332 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen förklaras av förändringar i beräkningsmodellen som gjorts under 2017 vilken påverkar alla tre värderingsprinciper. En generell reservation har införts för lån där låntagaren ännu inte är återbetalningsskyldig samt för lån som ännu inte ingår i den individbaserade beräkningsmodellens kriterier och där låntagare i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler.

Reservation utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reservation för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 664 miljoner kronor för 2017. Det är en ökning med 234 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen är i allt väsentligt hänförlig till kriteriet ”tre årsbelopp helt obetalda”.

Reservation utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 233 miljoner kronor för 2017. Det är en ökning med 92 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen 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 reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 9 miljoner kronor för 2017, vilket är en ökning med 7 miljoner kronor.

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

”Sammanfattningsvis kan vi konstatera att en förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster.”

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

Tabell 55

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

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

Tabell 56

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

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

Tabell 57

Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2017-12-31	2016-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	43 085 647	48 084 849
Annuitetslån	172 206 134	161 708 505
Uppsagt studielån	73 684	57 308
Uppsagt annuitetslån	98 881	56 580
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	215 464 346	209 907 242
Reserveringar för låneförluster	-25 201 291	-25 988 442
Summa lån finansierade hos Riksgälden	190 263 055	183 918 800
Övriga lån		
Äldre lån	7 342	8 090
Studiemedel	1 754 456	2 139 067
Uppsagt studiemedel	1 088	1 081
Hemutrustningslån	1 557 579	1 536 238
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	3 320 464	3 684 476
Reserveringar för låneförluster	-1 711 748	-1 487 001
Summa övriga lån	1 608 716	2 197 475

Tabell 58

Förändringar, reservationer för låneförluster, miljarder kronor

2016 års utfall	27,6
Volymförändring	-0,3
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
Ränteförändring	-0,5
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	-0,1
Förändring i prognos för personer i studier	0,0
2017 års utfall	26,7

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)		2017	2016
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	826 334	760 784
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	84	70
Intäkter av bidrag		1 843	1 512
Finansiella intäkter	Not 4	533	363
Summa		828 793	762 728
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-518 068	-494 141
Kostnader för lokaler		-38 381	-36 496
Övriga driftkostnader	Not 3	-257 867	-218 082
Finansiella kostnader	Not 4	-481	-315
Avskrivningar och nedskrivningar	Not 13, 14	-13 996	-13 694
Summa		-828 793	-762 728
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 5	827 894	847 650
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-31 288	-31 942
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-129 502	-121 956
Återkravsintäkter	Not 6	214 028	196 943
Skadeståndersättning som ej disponeras av CSN		676	0
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	93 964	95 618
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-715 339	-741 459
Saldo		260 433	244 854
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		16 551 782	16 244 395
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	Not 7	356 454	583 697
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	10 662	8 418
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	828	755
Lämnade bidrag	Not 9	-16 552 641	-16 245 136
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	2 437	2 288
Ränteintäkter studielån	Not 7	721 969	1 241 121
Räntekostnader studielån	Not 7	-1 042 997	-1 796 623
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-767 152	-790 228
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	539 108	846 265
Saldo		-179 551	94 952
Årets kapitalförändring		80 882	339 806

Balansräkning

Balansräkning (tkr)		2017-12-31	2016-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		102 144	52 530
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		20 829	22 561
Summa immateriella anläggningstillgångar		122 973	75 091
Materiella anläggningstillgångar	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		986	873
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		9 949	10 622
Summa materiella anläggningstillgångar		10 935	11 495
Utlåning	Not 15	191 881 644	186 122 719
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		5	1
Fordringar hos andra myndigheter		19 495	14 165
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 212 400	1 182 351
Summa kortfristiga fordringar		1 231 900	1 196 518
Periodavgränsningsposter	Not 17		
Förutbetalda kostnader		36 808	34 038
Upplupna bidragsintäkter		227	255
Övriga upplupna intäkter		26	0
Summa periodavgränsningsposter		37 060	34 293
Avräkning med statsverket	Not 18	-333 708	-309 427
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	124 488	106 518
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	4 761 163	3 487 223
Kassa och bank		540	787
Summa kassa och bank		4 886 191	3 594 528
Summa tillgångar		197 836 997	190 725 217

Balansräkning (tkr)		2017-12-31	2016-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		1 941 264	2 176 255
Balanserad kapitalförändring		-21 113 815	-23 087 144
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	80 882	339 806
Summa myndighetskapital		-19 091 669	-20 571 083
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		2 131	3 944
Övriga avsättningar		2 044	986
Summa avsättningar		4 175	4 930
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	129 983	84 723
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	216 384 084	210 635 300
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	274 605	462 742
Leverantörsskulder		78 995	51 961
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	9 151	8 336
Summa skulder m.m.		216 876 817	211 243 062
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		47 674	48 308
Summa periodavgränsningsposter		47 674	48 308
Summa kapital och skulder		197 836 997	190 725 217

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2017-12-31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
13 01 005 Hemutrustningslån (ramanslag)	93 895	331 982	0	-93 895	331 982	-227 931	104 051	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	93 895	331 982	0	-93 895	331 982	-227 931	104 051	Not 28
15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)	-20 309	3 427 850	0	-26 670	3 380 871	-3 430 279	-49 408	Not 9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	-46 979	3 312 750	0	0	3 265 771	-3 359 923	-94 152	Not 26
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning (ram)	26 670	115 100	0	-26 670	115 100	-70 356	44 744	Not 28
15 01 002 Studiemedel (ramanslag)	2 100 365	15 292 371	0	-2 100 510	15 292 226	-13 060 715	2 231 511	Not 9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	704 616	8 946 847	0	-704 616	8 946 847	-8 372 364	574 483	Not 28
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	1 381 575	3 126 016	0	-1 381 720	3 125 871	-1 485 507	1 640 363	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	1 116 481	2 620 582	0	-1 116 481	2 620 582	-1 200 553	1 420 029	Not 28
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	-145	128 534	0	0	128 389	-126 206	2 183	
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år (ram)	185 498	281 500	0	-185 498	281 500	-141 540	139 960	Not 28
-2.7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	79 741	95 400	0	-79 741	95 400	-17 209	78 191	Not 28
AP3 Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	2 759 508	0	0	2 759 508	-2 759 508	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	14 174	460 000	0	-14 174	460 000	-443 336	16 664	
15 01 003 Avsättning för kreditförluster (ramanslag)	37 170	1 963 965	0	-37 768	1 963 367	-1 879 488	83 878	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	602 307	0	0	602 307	-602 307	0	
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	37 768	1 352 158	-1 800	-37 768	1 350 358	-1 266 520	83 838	
AP3 Konstaterade förluster för återkrav (ram)	-598	9 500	1 800	0	10 702	-10 662	40	
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)	33 523	368 690	0	-33 523	368 690	-356 454	12 236	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	31 427	368 690	0	-31 427	368 690	-358 873	9 817	
AP2 Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	2 097	0	0	-2 097	0	2 419	2 419	Not 28
15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)	9 226	47 146	0	-9 226	47 146	-36 627	10 519	Not 9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	9 226	47 146	0	-9 226	47 146	-36 627	10 519	Not 28
15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)	0	448 000	0	0	448 000	-24 161	423 839	Not 9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	0	448 000	0	0	448 000	-24 161	423 839	Not 28
15 01 008 Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)	30 572	829 747	0	-6 751	853 568	-827 178	26 390	
AP1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	30 572	829 747	0	-6 751	853 568	-827 178	26 390	Not 27
Summa	2 284 443	22 709 751	0	-2 308 344	22 685 850	-19 842 832	2 843 017	

Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Utfall 2017-01-01 – 2017-12-31

Inkomsttitel	Inkomster	Not
2340	Räntor på studielån	
2342 001	Ränteinkomster på allmänna studielån	36 001
2390	Övriga ränteinkomster	
2394 302	Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	31 013
2500	Offentligrättsliga avgifter	
2562 001	CSN-avgifter, administrationsavgifter	267 396
2562 002	CSN-avgifter, påminnelseavgifter	399 867
4300	Återbetalning av studielån	
4312 001	Återbetalning av allmänna studielån	33
4313 001	Återbetalning av studiemedel och återkrav	521 088
4500	Återbetalning av övriga lån	
4526 008	Återbetalning av hemutrustningslån	158 248
Summa	1 413 646	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 2017 utbetalades 185 701 tkr (7,1 procent av delpost 2.2) till studerande vid folkhögskoleutbildning. För studier vid övriga skolor eller utbildningar under avdelning A 1 utbetalades 1 014 852 tkr (38,7 procent av delpost 2.2).

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)		2017	2016
Drift			
Kostnader exkl. avskrivningar	Not 30	-814 798	-748 911
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	Not 31	826 334	760 784
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 32	84	70
Intäkter av bidrag	Not 33	1 843	1 512
Övriga intäkter	Not 34	533	363
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		828 794	762 728
Ökning av kortfristiga fordringar		-6 230	3 126
Ökning av kortfristiga skulder		31 005	17 105
Kassaflöde från drift		38 771	34 048
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar		-2 122	-2 647
Investeringar i immateriella tillgångar		-59 197	-27 566
Summa investeringsutgifter		-61 319	-30 213
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgälden		59 297	39 885
- amorteringar		-14 037	-24 418
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		45 260	15 467
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-1 404	4 670
Kassaflöde till investeringar		-17 463	-10 076
Låneverksamhet			
Nyutlåning		-18 290 530	-17 680 039
Amorteringar		11 273 907	10 666 197
Räntekostnader		-1 020 014	-1 780 424
Summa låneutgifter		-8 036 637	-8 794 267
Finansiering av låneverksamhet			
Lån från Riksgälden		18 689 688	18 320 323
- amorteringar		-12 896 923	-12 424 128
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		227 931	208 225
Ränteintäkter (disponibla)		721 497	1 240 254
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		367 115	592 115
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 868 827	1 830 169
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		-20 545	-13 911
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet		8 957 590	9 753 047
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		553 206	560 946
Kassaflöde från låneverksamhet		1 474 159	1 519 725

Finansieringsanalys (tkr)	2017	2016
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av administrativa avgifter	828 053	847 654
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav	299 036	283 040
Förändring av kortfristiga fordringar för administrativa avgifter	-190 930	-870 667
Förändring av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag	-214 028	-196 941
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	722 131	63 085
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-715 339	-741 459
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	6 792	-678 374
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-16 552 641	-16 245 136
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-190 865	-241 405
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-16 743 506	-16 486 541
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	16 552 610	16 245 150
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	16 552 610	16 245 150
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	-190 896	-241 390
Förändring av likvida medel	1 311 363	623 933
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	3 164 787	2 540 853
Minskning av kassa och bank	-247	18
Ökning av tillgodohavande Riksgälden	1 335 891	1 374 100
Minskning av avräkning med statsverket	-24 281	-750 185
Summa förändring av likvida medel	1 311 363	623 933
Likvida medel vid årets slut	4 476 150	3 164 787

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2017	2016	2015	2014	2013
Beviljad låneram Riksgälden	180 000	180 000	180 000	180 000	140 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	129 983	84 723	69 256	62 581	48 432
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	75 000	0	75 000	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	0	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden ¹	470	313	282	0	0
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	0	0	0	865	1 523
Avgiftsintäkter budget ²	802 000	658 000	606 000	439 000	441 000
Avgiftsintäkter utfall ³	827 894	847 650	890 519	532 115	531 178
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	24 892	39 702	9 432	17 191	16 448
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	26 390	30 572	1 032	67 029	44 395
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen ⁴	949 385	917 839	884 637	925 961	964 349
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	49 408	20 309	12 931	54 482	20 358
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 866 034	2 274 179	1 700 264	1 018 602	1 960 292
Årsarbetskraft (ÅAK) ⁵	861	788	687	695	726
Medeltal anställda	966	896	906	909	924
Driftskostnad per ÅAK ⁵	946	950	1 174	1 088	1 025
Årets kapitalförändring administration ⁶	0	0	135 963	17 405	25 464
Balanserad kapitalförändring administration ⁶	0	0	511 941	494 535	469 071
Årets kapitalförändring totalt	80 882	339 806	-585 240	78 204	346 487
Balanserad kapitalförändring totalt ⁷	-19 172 551	-20 910 889	-20 984 226	-22 183 156	-11 655 670

¹ Räntan på räntekontot har varit negativ under 2017, -0,50 procent. Detta innebär räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2017.

² Avser aviserade avgiftsintäkter (se not 3). Från och med 2016 är CSN helt anslagsfinansierad och avgifterna disponeras inte av CSN.

³ Avser aviserade avgiftsintäkter.

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

⁵ Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2017 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

⁶ CSN är helt anslagsfinansierad från och med 2016.

⁷ Balanserad kapitalförändring totalt ingår även statskapital som avser konst från Statens konstråd.

Sammanställning av utlåningsverksamhet

Lånefinansierad utlåning, 2017-12-31, tkr

Låneram	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp			
Övriga krediter i Riksgälden	15	217 000 000	216 384 084 ¹			
Finansiella redovisningen						
Lånefordringar	Lånefordringar ingående balans	Nyutlåning	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Lånefordringar utgående balans
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen ²	48 659 338	18 192 490	1 151 905	102 150	-277 803	65 319 970 ⁴
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen ²	113 049 167	65 796	6 149 762	109 095	30 059	106 886 164
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Studielån med villkorad återbetalning	48 084 849	36 047	4 546 453	371 719	-117 076	43 085 647
Uppsagda studielån och annuitetslån	113 888	246	8 155	495	67 081	172 566
Summa	209 907 241	18 294 579	11 856 276	583 459	-297 740	215 464 346
Lånefordringar	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring		Reserveringar för låneförluster utgående balans		
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen ²	-3 101 839	-578 875		-3 680 714		
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen ²	-8 683 076	379 595		-8 303 482		
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Studielån med villkorad återbetalning	-14 109 364	1 035 158		-13 074 206		
Uppsagda studielån och annuitetslån	-94 163	-48 727		-142 890		
Summa	-25 988 443	787 151		-25 201 291		
Lånefordringar	Lånefordringar efter reserveringar ingående balans			Lånefordringar efter reserveringar utgående balans		
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen ²	45 557 499	16 081 757		61 639 256		
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen ²	104 366 091	-5 783 408		98 582 683		
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Studielån med villkorad återbetalning	33 975 484	-3 964 044		30 011 441		
Uppsagda studielån och annuitetslån	19 725	9 951		29 675		
Summa	183 918 799	6 344 256		190 263 055		
Tillgångar i utlåningsverksamhet						
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen efter reserveringar ²	61 639 256			61 639 256		
Medel på räntebärande konto ³	4 761 163			4 761 163		
Summa tillgångar i utlåningsverksamhet						66 400 419 ⁴
Redovisning mot anslag						
Anslag	Utfall					
1501003 Avsättning för kreditförluster						
AP 1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013	602 307					
AP 2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014	1 266 520					
1501004 Statens utgifter för studiemedelsräntor						
AP 1 Statens utgifter för studiemedelsräntor	358 873					
Summa	2 227 700					

Anslagsfinansierad utlåning, 2017-12-31, tkr

Finansiella redovisningen

Lånefordringar	Lånefordringar ingående balans	Nyutlåning	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Lånefordringar utgående balans
Studiemedel	2 139 067	30 423	306 062	104 286	-4 687	1 754 456
Hemutrustningslån	1 536 238	240 423	177 186	41 897	0	1 557 579
Övriga lån (Skutt och Älla)	154 889	-432	2 286	20 302	64 588	196 456
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Uppsagda studiemedel	1 081	20	65	0	52	1 088
Summa	3 831 276	270 434	485 599	166 485	59 953	3 509 578
Lånefordringar	Reserveringar för låneförluster ingående balans		Årets förändring			Reserveringar för låneförluster utgående balans
Studiemedel	-906 186		106 997			-799 189
Hemutrustningslån	-573 383		-332 346			-905 729
Övriga lån (Skutt och Älla)	-143 551		-38 595			-182 147
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Uppsagda studiemedel	-942		7			-936
Summa	-1 624 062		-263 938			-1 888 000
Lånefordringar	Lånefordringar efter reserveringar ingående balans					Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Studiemedel	1 232 881		-277 614			955 267
Hemutrustningslån	962 855		-311 006			651 849
Övriga lån (Skutt och Älla)	11 338		2 972			14 310
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Uppsagda studiemedel	139		13			152
Summa	2 207 213		-585 635			1 621 578
Redovisning mot anslag och inkomsttitlar						
Anslag	Utfall					
1301005 Hemutrustningslån						
AP 1 Hemutrustningslån	227 931					
Summa	227 931					
Inkomsttitlar						
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån	-44 ⁵					
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	-31 013					
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	-33					
4313 001 Återbetalning av studiemedel	-308 587 ⁵					
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	-158 248					
Summa	-497 925					

¹I övriga krediter ingår lån för studielån, lån för återkrav och servicekonto för räntor på studielån.

²Med annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen menas annuitetslån tagna fr. o. m. 2014. Med annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen menas annuitetslån tagna t.o.m. 2013.

³Till kreditreserven förs anslagsmedel för konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 och förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014. Vid avskrivningar av studielån och annuitetslån som är finansierade med upplåning i Riksgälden minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

⁴Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 1 080 mnkr högre än utgående balans för annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen. Skillnaden beror bland annat på att det i kreditreserven även hanteras konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

⁵I tabellen är utfallet på inkomsttitlarna 2342 001 och 4313 001 minskat med inbetalningar avseende återkrav och skadestånd.

Noter och tilläggs- upplysningar

Not 1	tkr	
	2017	2016
Intäkter av anslag	826 334	760 784
Intäkter av anslag har ökat med 66 mnkr jämfört med 2016. Ökningen beror på ökade kostnader för personal och för konsulttjänster.		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	84	70
CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2017.		

Not 2	tkr	
	2017	2016
Kostnader för personal	-518 068	-494 141
Den totala personalkostnaden 2017 har ökat med 24 mnkr jämfört med 2016. Ökningen av personalkostnaden beror på en ökning av antalet anställda under 2017. CSN är inne i en intensiv utvecklingsperiod med systemförnyelse och utveckling av systemstöd för studie-startsstödet och för körkortslånet.		
Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 367 mnkr. Av lönesumman avser 32 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).		

Not 3	tkr	
	2017	2016
Övriga driftskostnader	-257 867	-218 082
De övriga driftskostnaderna har ökat med 40 mnkr jämfört med 2016. Den största delen av ökningen beror på ökade kostnader för konsulter, maskintjänster, licenser och övriga externa tjänster. CSN är inne i en intensiv utvecklingsperiod med systemförnyelse och utveckling av systemstöd för studiestartsstödet och för körkortslånet.		
Övriga driftskostnader består av:		
Resor	-12 565	-12 071
Maskintjänster, datortjänster samt licenser	-87 071	-80 207
Datakonsulter	-78 523	-52 840
Kostnader för betalningar	-11 585	-12 548
Porto	-18 737	-17 471
Telefoni	-8 859	-7 317
Kronofogdeavgifter	-6 088	-6 980
Övriga externa tjänster	-26 267	-21 556
Övriga driftskostnader	-8 172	-7 092

Not 4	tkr	
	2017	2016
Finansiella intäkter	533	363
Posten består av:		
Ränteintäkter, lån för investeringar	522	359
Övriga ränteintäkter	11	4
Finansiella kostnader	-481	-315
Posten består av:		
Räntekostnader, räntekonto	-470	-313
Övriga finansiella kostnader	-11	-2
Räntan på avistakontona i Riksgälden har varit negativ under 2017, -0,50 procent. Detta innebär ränteintäkter för lån anläggningstillgångar och räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2017.		

Not 5	tkr	
	2017	2016
Avgiftsintäkter	827 894	847 650
Avgiftsintäkterna har minskat med 20 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetyperna studiemedel och studielån som har minskat, vilket förklaras av färre låntagare inom dessa lånetyper.		
Avskrivningar av administrativa avgifter	-31 288	-31 942
Avskrivningar av administrativa avgifter har minskat med 0,7 mnkr. Det är främst avskrivna påminnelseavgifter för skuldsaneringslån som har minskat.		
Förändring av reserveringar för administrativa avgifter	-129 502	-121 956
Reserveringar för administrativa avgifter 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	17	15
Studiemedel	-434	-3 704
Annuitetslån	-55 563	-52 494
Skuldsaneringslån	-19 956	-8 824
Hemutrustningslån	-518	71
Delsumma	-76 455	-64 936

Not 5 forts.	tkr	
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	-52 547	-56 600
Uppsagt studiemedel	-4	17
Uppsagt studielån	-47	-30
Uppsagt annuitetslån	-139	-74
Delsumma	-52 737	-56 687
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	30	12
Studielån och bidrag	-13	-49
Annuitetslån och bidrag	-137	-91
Rekryteringsbidrag	-11	-3
Studiehjälp	-178	-200
Delsumma	-310	-333
Summa	-129 502	-121 956
Förändring av reservation per avgiftstyp:		
Påminnelseavgifter	-108 782	-113 751
Övriga administrativa avgifter	-20 720	-8 205

Reserveringar för administrativa avgifter, fördelat på lånetyp och kriterier

Lånetyp	Övriga fordringar	Kriterium 1	Kriterium 2	Kriterium 3	Totalt reserverat 2017	Andel procent	Totalt reserverat 2016
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	162	162			162	100%	179
Studiemedel	148 182	79 130	42 464	4 348	125 942	85%	125 508
Annuitetslån	676 182	203 838	696	31 215	235 749	35%	180 186
Skuldsaneringslån	68 724	62 445			62 445	91%	42 489
Hemutrustningslån	6 456	4 698	556	38	5 292	82%	4 774
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	658 165	358 137	30 711	32 168	421 016	64%	368 469
Upp sagt studiemedel	99	21		4	25	25%	21
Upp sagt studielån	2 387	118		10	128	5%	81
Upp sagt annuitetslån	3 907	324			324	8%	186
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	979	636		23	659	67%	688
Studielån och bidrag	11 425	2 912	1	140	3 053	27%	3 040
Annuitetslån och bidrag	19 577	1 119	0	117	1 236	6%	1 099
Rekryteringsbidrag	1 113	200		13	212	19%	201
Studiehjälp	8 739	2 880	2	66	2 948	34%	2 769
Avräkningskonton	2						
Totalt	1 606 101	716 621	74 430	68 140	859 191	53%	729 689

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	
	2017	2016
Återkravsintäkter	214 028	196 943

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. I samband med att CSN fattar ett beslut om återkrav på ett utbetalt bidrag bokförs en återkravsintäkt. Återkravsintäkterna har ökat med 17 mnkr vilket främst beror på att antalet återkravsbeslut var 4 200 fler under 2017 jämfört med 2016. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst som har ökat.

Not 7	tkr	
	2017	2016
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	93 964	95 618

Ränteintäkterna för återkrav och hemutrustningslån har minskat. I posten ingår även uppskrivning eller nedskrivning av fordran för lånetypen studiemedel. De minskade ränteintäkterna beror på att räntesatsen för återkrav och hemutrustningslån har sänkts för låntagarna. Räntan för återkrav har sänkts från 3,28 procent till 2,88 procent. Räntan för hemutrustningslån har sänkts från 2,35 procent till 2,00 procent.

Intäkter av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	356 454	583 697
--	---------	---------

Avser anslagsintäkter för räntekostnader på 29,2 procent av räntefakturan från Riksgälden från och med kvartal 4 år 2016 till och med kvartal 3 år 2017. Förändringen beror på att räntesatsen har sänkts för låntagarna.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet	2 437	2 288
--	-------	-------

Avser ränteintäkter på lån för återkrav i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton har under 2017 höjts från -0,51 procent till -0,50 procent.

Ränteintäkter studielån	721 969	1 241 121
--------------------------------	---------	-----------

Ränteintäkterna för lånetyperna studielån och annuitetslån har minskat på grund av att räntan har sänkts från 0,60 procent till 0,34 procent.

Räntekostnader studielån	-1 042 997	-1 796 623
---------------------------------	------------	------------

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

Not 8	tkr	
	2017	2016
Intäkter av bidrag från myndigheter	828	755

Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 under anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten. CSN hanterar utbetalningar och betalar in statliga ålderspensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för dessa bidrag. CSN rekviderar beloppen från Specialpedagogiska skolmyndigheten.

Not 9	tkr	
	2017	2016
Lämnade bidrag	-16 552 641	-16 245 136
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-3 430 279	-3 323 193
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	-31	14
Summa	-3 430 310	-3 323 179
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-13 060 715	-12 883 282
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk. Anslagspost 1.	-36 627	-37 920
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5. Disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten.	-828	-755
Summa	-37 456	-38 675
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-24 161	0

Not 10	tkr	
	2017	2016
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	10 662	8 418
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-767 152	-790 228

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 23 mnkr jämfört med föregående år. Det är främst avskrivning på grund av dödsfall och avskrivning med hänsyn till synnerliga skäl inom studielånet som har minskat.

Studiemedel	-104 286	-118 226
Studielån	-372 114	-385 014
Annuitetslån	-211 320	-209 452
Återkrav	-16 533	-17 382
Hemutrustningslån	-41 897	-32 378
Övriga lånefordringar	-21 002	-27 777

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	
	2017	2016
Förändring av reserveringar för låneförluster	539 108	846 265
Reserveringar för låneförluster 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 administrativa avgifter redovisas i not 5.		
Årets förändring av reserveringar för låneförluster:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	596	305
Studiemedel	106 997	125 326
Annuitetslån	-199 281	-193 684
Skuldsaneringslån	-39 191	-13 005
Hemutrustningslån	-332 346	6 855
Delsumma	-463 225	-74 202
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	1 035 158	945 593
Uppsagt studiemedel	7	23
Uppsagt studielån	-13 636	-12 706
Uppsagt annuitetslån	-35 091	-24 134
Delsumma	986 438	908 776
Summa utlåning	523 213	834 573

Not 11 forts.	tkr	
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	9 272	8 575
Studielån och bidrag	16 954	12 978
Annuitetslån och bidrag	-10 575	-10 185
Rekryteringsbidrag	1 283	1 437
Studiehjälp	-651	-948
Delsumma	16 283	11 856
Skadestånd		
Utlandsstudier	-308	-155
Övriga skadestånd	-80	-10
Delsumma	-388	-165

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och kriterier

Lånetyp	Fordringar	Kriterium 1	Kriterium 2	Kriterium 3	Totalt reserverat 2017	Andel procent	Totalt reserverat 2016
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	7 342	5 894			5 894	80%	6 490
Studiemedel	1 754 456	317 571	445 745	35 872	799 189	46%	906 186
Annuitetsslån	172 206 134	4 143 013	6 195 271	1 645 912	11 984 195	7%	11 784 915
Skuldsaneringslån	189 114	176 252			176 252	93%	137 061
Hemutrustningslån	1 557 579	664 133	233 091	8 506	905 729	58%	573 383
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	43 085 647	3 446 998	8 321 280	1 305 928	13 074 206	30%	14 109 364
Uppsagt studiemedel	1 088	882		53	936	86%	942
Uppsagt studielån	73 684	60 422		387	60 809	83%	47 173
Uppsagt annuitetsslån	98 881	81 203		879	82 081	83%	46 990
Avräkningskonton	-2 989						
Summa utlåning	218 970 936	8 896 368	15 195 387	2 997 537	27 089 292	12%	27 612 505
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	61 516	51 147		1 852	52 999	86%	62 271
Studielån och bidrag	292 312	234 026	2	4 646	238 674	82%	255 629
Annuitetsslån och bidrag	756 404	364 983	123	4 078	369 184	49%	358 609
Rekryteringsbidrag	29 850	23 597		412	24 009	80%	25 292
Studiehjälp	24 432	16 547	7	195	16 749	69%	16 097
Summa återkrav	1 164 515	690 301	133	11 182	701 615	60%	717 898
Skadestånd							
Utlandsstudier	4 580	4 572			4 572	100%	4 264
Övriga skadestånd	767	248			248	32%	168
Summa skadestånd	5 346	4 820			4 820	90%	4 431

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	
	2017	2016
Årets kapitalförändring	80 882	339 806
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 reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändringen från övrig låneverksamhet.		
Den avser de lån som är finansierade hos Riksgälden. Kapitalförändringen består till största delen av ränteintäkter, räntekostnader, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån.		
Den består till största delen av ränteintäkter, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring statskapital	-74 444	-91 047
Reserveringar för låneförluster statskapital	107 599	125 653
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-354 377	-398 450
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	763 855	713 756
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-29 405	-16 961
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	-332 346	6 855

Not 13	tkr	
	2017	2016
Immateriella anläggningstillgångar	122 973	75 091
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	314 285	311 297
Årets egenutvecklade dataprogram	18 660	2 988
Utgående balans anskaffningsvärde	332 944	314 285
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-285 867	-277 580
Årets avskrivningar	-8 210	-8 287
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-294 077	-285 867
Bokfört värde	38 867	28 418
Ingående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	24 112	11 054
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	57 824	16 046
Omföring till egenutvecklade dataprogram	-18 660	-2 988
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram	63 277	24 112
Summa balanserade utgifter för utveckling	102 144	52 530

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 körkortslånet börjat utvecklas. Under 2018 beräknas det nya systemstödet för körkortslånet att produktionssättas.

Köpta dataprogram verksamhetssystem

Ingående balans anskaffningsvärde	28 306	16 786
Årets köpta dataprogram verksamhetssystem	1 373	11 520
Utgående balans anskaffningsvärde	29 679	28 306
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-5 745	-2 856
Årets avskrivningar	-3 105	-2 890
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-8 850	-5 745
Bokfört värde	20 829	22 561
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	20 829	22 561

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

Not 14	tkr	
	2017	2016
Materiella anläggningstillgångar	10 935	11 495
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 989	4 064
Årets inköp	384	200
Årets utrangeringar	0	-275
Utgående balans anskaffningsvärde	4 373	3 989
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 116	-3 030
Årets avskrivningar	-271	-319
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	226
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	0	7
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 387	-3 116
Bokfört värde	986	873
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	986	873
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 106	3 676
Årets inköp	76	0
Årets utrangeringar	-21	-571
Utgående balans anskaffningsvärde	3 160	3 106
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 809	-3 115
Årets avskrivningar	-229	-264
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	21	571
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 017	-2 809
Bokfört värde	144	297

Not 14 forts.	tkr	
Datorer och kringutrustning		
Ingående balans anskaffningsvärde	0	44
Årets utrangeringar	0	-44
Utgående balans anskaffningsvärde	0	0
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	0	-44
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	44
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	0	0
Bokfört värde	0	0
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	18 379	17 763
Årets inköp	1 662	2 447
Årets utrangeringar	0	-1 831
Utgående balans anskaffningsvärde	20 040	18 379
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-8 509	-8 325
Årets avskrivningar	-2 181	-1 934
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	1 714
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	0	36
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-10 690	-8 509
Bokfört värde	9 350	9 869
Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	9 949	10 622
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 15	tkr	
	2017	2016
Utlåning	191 881 644	186 122 719
CSN:s utlåningsfordran uppgår till 191,9 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 160,2 mdkr. För ytterligare information om reserveringar för låneförluster, se not 11.		
Lånetypen studielån definieras som lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet, vilket innebär att det finns ett villkor kopplat till återbetalningen. Villkoret för denna lånetyp är att lånet ska återbetalas med ett årsbelopp som motsvarar 4 procent av den sammanlagda inkomsten enligt den senaste taxeringen. Lån som har sagts upp till omedelbar betalning ingår också i lånefordringar med villkor.		
I tabellen särredovisas lånefordringar med villkor. Uppsagda hemutrustningslån ingår dock i lånefordringar trots att de borde redovisas som lånefordringar med villkor. Anledningen är att datorsystemet för hemutrustningslån inte kan särredovisa information för de uppsagda lånen. Uppsagda hemutrustningslån uppgår till 291 mnkr per 2017-12-31.		

Not 15 forts.	tkr
Ingående balans	
Förändringar mellan utgående balans 2016 och ingående balans 2017 beror på att det i utgående balans 2016 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2017.	
Nyutlåning	
Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån och hemutrustningslån. Totalt sett ökade nyutlåningen med 612 mnkr jämfört med 2016. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån ökade med 592 mnkr. Utbetalningarna av ordinarie lån ökade med 494 mnkr eftersom 4 200 fler personer har lånat. Utbetalningar av tilläggs lån ökade med 133 mnkr vilket förklaras av att 5 100 fler personer fått tilläggs lån och att fler studerande med studiemedel är 25 år eller äldre. Utbetalningar av merkostnadslån minskade med 31 mnkr vilket beror på att färre personer tagit lån för undervisningsavgifter. Nyutlåning av lånetypen hemutrustningslån ökade med 20 mnkr.	

Utestående fordringar avseende utlåning

	2017-12-31			2016-12-31			2016/2017
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	165 538 699	48 199 818	213 738 517	155 238 151	53 355 012	208 593 163	5 145 354
Tillkommer							
Nyutlåning	18 289 525	0	18 289 525	17 677 421	0	17 677 421	612 104
Räntefordringar	238 784	36 313	275 097	373 816	68 850	442 665	-167 568
Konverteringar	80 068	-78 168	1 900	86 225	-84 519	1 706	193
Delsumma	18 608 377	-41 855	18 566 522	18 137 462	-15 669	18 121 793	444 729
Avgår							
Amorteringar	-7 787 202	-4 554 673	-12 341 875	-7 207 247	-4 773 298	-11 980 545	-361 330
Avskrivningar	-377 729	-372 215	-749 943	-387 136	-384 625	-771 761	21 817
Avlyft mellan lånetyper	-227 001	28 225	-198 776	-193 337	18 398	-174 940	-23 836
Skuldreducering p.g.a sjukdom	-40 520	0	-40 520	-49 193	0	-49 193	8 673
Avräkningskonton			-2 989			-3 293	305
Delsumma	-8 432 451	-4 898 663	-13 334 103	-7 836 914	-5 139 525	-12 979 732	-345 371
Summa lånefordringar	175 714 625	43 259 300	218 970 936	165 538 699	48 199 818	213 735 224	5 235 712
Ingående balans reserveringar för låneförluster	-13 408 035	-14 204 470	-27 612 505	-13 333 833	-15 113 246	-28 447 078	834 573
Årets reserveringar för låneförluster	-463 225	986 438	523 213	-74 202	908 776	834 573	-311 360
Summa reserveringar för låneförluster	-13 871 260	-13 218 032	-27 089 292	-13 408 035	-14 204 470	-27 612 505	523 213
Summa inkl. reserveringar för låneförluster	161 843 365	30 041 268	191 881 644	152 130 664	33 995 348	186 122 719	5 758 926

Not 15 forts.

tkr

Räntefordringar

Räntefordringarna minskade med 168 mnkr jämfört med 2016. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden. Under 2017 minskade räntefordringarna för lånetypen studielån med 33 mnkr. Minskningen förklaras av att räntan har sänkts från 0,60 procent 2016 till 0,34 procent 2017 och att antalet återbetalningsskyldiga låntagare för lånetypen studielån blivit 33 000 färre. Fler hinner betala sin löpande ränta under året, så att ett mindre räntebelopp kapitaliseras vid årsskiftet. Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har minskat med 135 mnkr till följd av räntesänkningen. För lånetypen studiemedel har uppräkningsstalet höjts från 1,39 procent 2016 till 1,87 procent 2017.

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Under 2017 ökade amorteringarna med 361 mnkr jämfört med föregående år. Ökningen beror på att antalet återbetalningsskyldiga för lånetypen annuitetslån blivit fler. Däremot har amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper. Under 2017 betalades 57 mnkr mindre in i förtida inbetalningar jämfört med 2016. 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 22 mnkr jämfört med 2016. Det är främst avskrivning på grund av dödsfall och avskrivning med hänsyn till synnerliga skäl inom studielånet som har minskat. Avskrivningar för lånetypen hemutrustningslån har ökat med 10 mnkr, på grund av fler avskrivna lån eftersom många äldre lån med stora ränteskulder har efterskänkts.

Avlyft mellan lånetyper

Denna post avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och skuldsaneringslån. Avlyften har ökat med 24 mnkr jämfört med 2016, vilket beror på att 1 600 fler beslut om återkrav av studiemedel, som inkluderar lånedelen, har fattats. En annan orsak till de ökade återkraven är att lånebeloppet höjdes under 2015, vilket är det inkomstår som har efterkontrollerats under 2017.

Löptider lån¹

	Studiemedel	Studielån ²	Annuitetslån	Hemutrustningslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			26 505 710 479	400 431
Högst 1 år	160 467 018	878 362 925	1 012 084 246	7 173
Mer än 1 år men högst 5 år	582 174 740	6 429 427 906	3 553 286 417	378 689
Mer än 5 år men högst 10 år	801 317 103	10 394 028 572	10 698 100 019	379 043
Mer än 10 år	255 284 389	25 358 153 786	130 436 812 767	392 371
	1 799 243 250	43 059 973 189	172 205 993 928	1 557 707

¹ Löptiderna för studielånen tas fram via CSN:s datalager för uppföljning och statistik medan löptiderna för hemutrustningslånen tas fram via handläggnings-systemet. 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	
	2017	2016
Övriga kortfristiga fordringar	1 212 400	1 182 351
Posten består av:		
Administrativa avgifter inkl. reservation	746 910	716 770
Återkravsfordringar inkl. reservation	462 900	462 120
Skadeståndsfordringar inkl. reservation	527	178
Övriga kortfristiga fordringar	2 063	3 283

Not 16 forts.	tkr
Debiterade avgifter	
Debiterade avgifter består till största delen av expeditons-, påminnelse- och tilläggsavgifter. De debiterade avgifterna minskade med 10 mnkr under 2017 jämfört med 2016. Förklaringen till detta är främst att 56 000 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. Nyttillkomna återkravsfordringar är 49 mnkr högre under 2017 jämfört med 2016, vilket beror på att antalet återkravsbeslut var 4 200 fler. Det är främst antalet beslut om återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst som har ökat.	

Utestående fordringar avseende administrativa avgifter och återkrav¹

	2017-12-31			2016-12-31			2016/2017 Förändring
	Administrativa avgifter	Återkrav	Totalt	Administrativa avgifter	Återkrav	Totalt	
Ingående balans	1 446 459	1 180 018	2 626 477	1 255 637	1 192 850	2 448 487	177 990
Tillkommer							
Debiterade avgifter	780 090	0	780 090	790 570	0	790 570	-10 480
Återkravsfordringar	0	437 705	437 705	0	388 866	388 866	48 839
Räntefordringar	159	-16 114	-15 955	4	-11 131	-11 127	-4 828
Konverteringar	-1 900	0	-1 900	-1 706	0	-1 706	-193
Delsumma	778 349	421 592	1 199 941	788 868	377 736	1 166 603	33 337
Avgår							
Inbetalda avgifter	-556 123	0	-556 123	-546 125	0	-546 125	-9 998
Amorteringar återkrav	0	-414 593	-414 593	0	-372 274	-372 274	-42 318
Avskrivningar	-31 082	-7 371	-38 453	-31 718	-8 023	-39 741	1 288
Avlyft mellan lånetyper	-31 504	-15 131	-46 635	-20 202	-10 270	-30 473	-16 163
Avräkningskonton	2	0	2	0	0	0	2
Delsumma	-618 707	-437 095	-1 055 802	-598 046	-390 568	-988 613	-67 189
Summa övriga fordringar	1 606 101	1 164 515	2 770 615	1 446 459	1 180 018	2 626 477	144 138
Ingående balans reserveringar för förluster	-729 689	-717 898	-1 447 587	-607 733	-729 754	-1 337 488	-110 099
Årets reserveringar för förluster	-129 502	16 283	-113 219	-121 956	11 856	-110 099	-3 120
Summa reserveringar för förluster^{2,3}	-859 191	-701 615	-1 560 806	-729 689	-717 898	-1 447 587	-113 219
Summa inkl. reserveringar för förluster	746 910	462 900	1 209 810	716 770	462 120	1 178 890	30 920

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

² För mer information om reserveringar för administrativa avgifter, se not 5.

³ För mer information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Not 16 forts.		tkr
Inbetalda avgifter		
De inbetalda avgifterna har ökat med 10 mnkr under 2017 jämfört med 2016. 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 2017 har amorteringarna på återkrav ökat med 42 mnkr, vilket främst förklaras av fler beslut om återkrav.		
Skadeståndsfordringar		
CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5,3 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalningsskyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.	527	178
Övriga kortfristiga fordringar		
Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogdemyndigheten avseende indrivning från låntagare.	2 063	3 283

Not 17		tkr
	2017	2016
Periodavgränsningsposter, tillgångar	37 060	34 293
Posten består av:		
Förutbetalda kostnader	36 808	34 038
Upplupna bidragsintäkter	227	255
Övriga upplupna intäkter	26	0
Periodavgränsningsposterna består till största delen av leverantörsfakturor som CSN har fått under 2017 men som avser 2018. De största posterna är licensavgifter/programvaror på 20 mnkr och lokalhyror på 9 mnkr.		

Not 18		tkr
	2017	2016
Avräkning med statsverket	-333 708	-309 427
Uppbörd		
Ingående balans	-716 766	0
Redovisat mot inkomsttitel	-1 413 646	-2 121 348
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 383 502	1 404 582
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-746 910	-716 766
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	105 872	99 593
Redovisat mot anslag	19 015 655	18 874 904
Medel hänförliga till transfereringar med mera som betalats till icke räntebärande flöde	-19 030 316	-18 868 625
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	91 211	105 872
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-30 572	-1 032
Redovisat mot anslag	827 178	764 491
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-829 747	-794 031
Återbetalning av anslagsmedel	6 751	0
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-26 390	-30 572
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	6 644	10 352
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-844	-3 707
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	5 800	6 644
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	325 395	331 845
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	32 082 758	31 406 902
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-49 712 386	-48 877 396
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	17 646 814	17 464 043
Saldo	342 581	325 395
Övriga fordringar på statens centralkonto	342 581	325 395

Not 19	tkr
	2017 2016
Räntekontokredit i Riksgälden	
CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2017).	
Räntekonto	124 488 106 518

Not 20	tkr
	2017 2016
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	4 761 163 3 487 223
Kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende studielån	
Ingående balans	3 487 223 2 247 590
Tillförda medel	1 883 299 1 824 822
Uttagna medel	-609 359 -585 190
Utgående balans	4 761 163 3 487 223

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 58 mnkr jämfört med 2016, 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 7,1 procent av utlånade medel. För 2017 utgjorde detta belopp 1,28 mdkr.	

Uttagna medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Under 2017 var de uttagna medlen 24 mnkr högre än under 2016. Ökningen förklaras främst av högre avskrivningar på grund av ålder inom studielånet.

Skillnaden mellan preliminärt avsatta medel till kreditreserven för konstaterade förluster och verkligt utfall justeras två år efter bokföringsåret. Under 2018 kommer en justering att göras med -9,2 mnkr för 2016 och under 2019 en justering med -29,6 mnkr för 2017.

Not 21	tkr
	2017 2016
Myndighetskaptal	-19 091 669 -20 571 083

Förändring av myndighetskaptal

	Statskapital studielån	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2016	1 202 838	972 962	455	-23 087 144	339 806	-20 571 083
Ingående balans 2017	1 202 838	972 962	455	-23 087 144	339 806	-20 571 083
Föregående års kapitalförändring	31 782	-10 106	0	318 130	-339 806	0
Årets amorteringar	-307 412	-177 186	0	-213 628	0	-698 226
Årets utbetalningar	0	227 931	0	0	0	227 931
Avsättning för kreditförluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	1 868 827	0	1 868 827
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	80 882	80 882
Summa årets förändring	-275 630	40 639	0	1 973 329	-258 924	1 479 414
Utgående balans 2017	927 208	1 013 601	455	-21 113 815	80 882	-19 091 669

Not 22	tkr	
	2017	2016
Avsättningar	4 175	4 930
Avsättningarna minskade med 1 mnkr under 2017. Minskningen beror på att nya avsättningar varit lägre än utbetalningar av pensioner.		
Under 2018 beräknar CSN att 2 mnkr kommer att betalas ut, 1 mnkr för avsättningar för pensioner och övriga förpliktelser samt 1 mnkr för avsättningar till Trygghetsstiftelsen.		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	3 944	6 537
Utbetalda pensioner	-1 982	-2 575
Nya avsättningar	441	370
Förändring av avsättningar	-272	-389
Utgående balans	2 131	3 944
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2 131	3 944
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser minskade med 2 mnkr och avser avsättningar för pensionsersättning och delpensioner inklusive löneskatt. Nya avsättningar var lägre än utbetalda pensioner vilket minskade avsättningarna.		
Under året beviljades tre nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har slutat sin anställning.		
Övriga avsättningar		
Avsättningar lön och engångspremier		
Ingående balans	0	801
Utbetalt avseende avveckling	0	-801
Nya avsättningar	0	0
Utgående balans	0	0
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	986	0
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-50	-20
Nya avsättningar	1 108	1 006
Utgående balans	2 044	986
Summa övriga avsättningar	2 044	986
Utbetalat belopp under 2017 har använts till kompetensutveckling.		

Not 23	tkr	
	2017	2016
Lån i Riksgälden	129 983	84 723
Låneram för lån till anläggningstillgångar är 180 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2017).		
Anläggningstillgångar		
Ingående balans	84 723	69 256
Nya lån	59 297	39 885
Amorteringar	-14 037	-24 418
Utgående balans	129 983	84 723
Övriga krediter i Riksgälden		
	216 384 084	210 635 300
Låneram för övriga krediter är 217 000 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2017).		
Studielån		
Ingående balans	210 053 670	204 165 723
Nya lån	18 466 065	18 128 040
Amorteringar	-12 460 114	-12 047 809
Överfört till lån för återkrav	-223 623	-192 284
Utgående balans	215 835 999	210 053 670
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	461 315	453 067
Nya återkrav	223 623	192 284
Amorteringar	-213 186	-184 035
Utgående balans	471 752	461 315
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	120 315	191 167
Tillförda medel	-1 257 568	-2 094 883
Uttagna medel	1 213 587	2 024 031
Utgående balans	76 333	120 315
Tillförda medel består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2017 var tillförda medel 837 mnkr lägre än under 2016. Minskningen förklaras av lägre belopp i inbetalda räntor och lägre räntekostnader på grund av sänkt ränta.		
Uttagna medel består av betalda räntefakturor till Riksgälden. Under 2017 var de uttagna medlen 810 mnkr lägre jämfört med 2016 vilket förklaras av lägre räntekostnad på grund av sänkt ränta.		
Eftersom den stora upplåningen av kapitaliserade räntor görs i januari 2018 är saldoot på servicekontot för räntor på studielån per 2017-12-31 negativt.		

Not 24	tkr	
	2017	2016
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	274 605	462 742
Saldot består till största delen av räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 år 2017 på 258 mnkr.		
Övriga kortfristiga skulder	9 151	8 336
Saldot består till största delen av personalens källskatt på 9,1 mnkr.		

Not 25	tkr	
	2017	2016
Periodavgränsningsposter, skulder	47 674	48 308
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 636	1 438
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	37 092	39 220
Upplupna övriga kostnader	8 945	7 650
Summa upplupna kostnader	47 674	48 308
Periodavgränsningsposterna består till största delen av semesterlöneskuld och andra upplupna personalrelaterade kostnader. CSN har under 2017 förändrat rutinen för rapportering av semesterdagar vilket har inneburit att semesterlöneskulden minskat något.		

Not 26
Anslagskredit
15 01 001 anslagspost 1 Studiehjälp m.m.
Utnyttjad kredit på 94,2 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 165,6 mnkr.

Not 27
Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag
CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 1 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.
15 01 001 anslagspost 2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning. Utfallet överensstämmer väl med CSN:s prognoser. Det tilldelade beloppet har dock ökat.
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 2017 trots att medel tilldelats för nya utbildningsplatser.
15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning. Det tilldelade beloppet har varit högt de senaste åren. En mindre del av avvikelsen kan hänföras till CSN:s prognoser.
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. Utfallet, på denna relativt nya anslagspost, har hittills varit långt ifrån de belopp som tilldelats. En mindre del av avvikelsen kan hänföras till CSN:s prognoser.
15 01 004 anslagspost 2 Statens utgifter på räntor för återkrav. Inget tilldelat belopp för 2017. Eftersom Riksbankens styrränta (reporäntan) var negativ blev räntan på återkravsskulden också negativ. Ränteutgifterna på återkravsskulden påverkas till stor del av reporäntans utveckling.
15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning. Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år. Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att antalet elever med RG-bidrag fortsatt att minska under 2017.
15 01 007 anslagspost 1 Studiestartsstöd. Detta är ett nytt anslag 2017. Avvikelsen mellan tilldelat belopp och utfall beror på att många kommuner inte hunnit komma igång med rekryteringen till studiestartsstödet.

Not 29	tkr	
	2017	2016
Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar	1 413 646	2 121 348
Inleverans av årets administrativa avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	715 339	741 459
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	698 307	731 985
Inleverans av utestående avgiftsfordran per 2015-12-31	0	647 904

Inleverans av årets administrativa avgifter och löpande räntor har minskat med 26 mnkr. Förändringen beror till största delen på att färre påminnelseavgifter har debiterats.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Förändringen mellan 2016 och 2017 beror till största delen på att amorteringarna för studiemedel har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp.

Not 30	tkr	
	2017	2016
Kostnader enligt resultaträkningen	-828 793	-762 728
Justeringar		
Avskrivningar	13 996	13 694
Realisationsförlust	0	123
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-814 798	-748 911

Not 31	tkr	
	2017	2016
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	826 334	760 784
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	826 334	760 784

Not 32	tkr	
	2017	2016
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	84	70
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	84	70

Not 33	tkr	
	2017	2016
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	1 843	1 512
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	1 843	1 512

Not 34	tkr	
	2017	2016
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	533	363
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	533	363

Tilläggsupplysningar

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

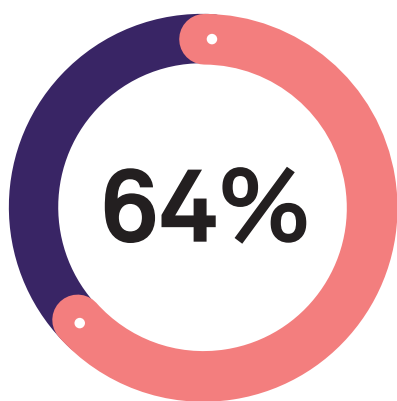
Namn	Övriga uppdrag	2017	2016
Forsberg, Christina, generaldirektör och ordförande	Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), styrelseledamot	1 357,2	1 194,8
Bylund, Anna-Carin, ledamot	Rådet för den nationella referensramen, suppleant	4,5	4,5
Dibrani, Adnan, ledamot	Uppgift saknas	1,5	1,5
Elftorp, Jan, ledamot	Inga övriga uppdrag	1,5	3,0
Håkansson, Hanna, ledamot	Uppgift saknas	0,0	0,0
Hällegårdh, Birgitta, ledamot	Inga övriga uppdrag	0,0	3,0
Josefson, Rickard, ledamot	Avanza Bank AB, verkställande direktör Avanza Pension AB, styrelseledamot Avanza Fonder AB, styrelseledamot FCG Fonder AB, styrelseledamot	4,5	4,5
Kihlgren, Sven, ledamot	Inga övriga uppdrag	6,0	4,5
Sarbäck, Staffan, ledamot	Inga övriga uppdrag	3,0	4,5
Semiletova, Alina, ledamot	Inga övriga uppdrag	6,0	4,5
Thapper, Karin, ledamot	EU-myndigheten CEDEFOP, ledamot Rådet för den nationella referensramen, suppleant Sveriges Hantverksråd, styrelse, suppleant	4,5	4,5
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		1 388,7	1 229,3

Övrig återrapporering



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.



Under 2017 var 64 procent av CSN:s medarbetare kvinnor.

Bedömning

En av CSN:s utmaningar på såväl kort som lång sikt handlar om att identifiera, attrahera och utveckla rätt kompetens för att klara vårt uppdrag. Vi arbetar aktivt för att vara en attraktiv arbetsgivare med en god arbetsmiljö där medarbetare med rätt kompetens vill arbeta. CSN utvecklar nya tekniska lösningar för att effektivisera administrationen av studiestödet till nytta för kunder och uppdragsgivare. Vi behöver också kontinuerligt vidareutveckla våra medarbetares och chefers kompetens så att de får förutsättningar att utveckla verksamheten och klara uppdraget. Detta gör vi genom att genomföra olika typer av insatser för att möta organisationens utvecklingsbehov på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. CSN bedömer att de kompetensutvecklingsinsatser som genomförts och de rekryteringar som skett ger myndigheten goda förutsättningar att fullgöra våra uppgifter och nå våra mål.

Attrahera rätt kompetens till CSN

CSN har under året genomfört ett antal insatser i syfte att marknadsföra myndigheten som attraktiv arbetsgivare för både studenter och andra potentiella medarbetare. Vi har bland annat deltagit vid olika typer av rekryteringsträffar, branschväl-

lar och arbetsmarknadsmässor samt i olika former av nätverk. Aktiviteterna har dels genomförts i egen regi, dels tillsammans med Myndighetsnätverket i Sundsvallsregionen. Inom Myndighetsnätverket har aktiviteterna främst haft fokus på IT och juridik. Vi har samtidigt marknadsfört staten som en arbetsgivare med intressanta och utvecklande uppdrag. CSN har också fokuserat på deltagande i olika IT-nätverk för att lyfta fram CSN:s arbete med att införa nya tekniska lösningar och arbetssätt.

En viktig del i CSN:s arbete för att vara en attraktiv arbetsgivare är att ge möjlighet till olika typer av praktikplatser. Bland annat har CSN tillhandahållit praktikplatser för nyanlända arbetssökande samt personer med funktionsnedsättning i flera delar av verksamheten. I några fall har dessa praktikplatser gett möjlighet till fortsatt arbete. Vi har även skapat möjligheter för moderna beredskapsjobb. Utöver regeringens satsning på praktikplatser har CSN också samarbetat med studenter från universitet och högskolor. Detta i syfte att både synliggöra CSN som en attraktiv arbetsgivare och ge studenter en introduktion till arbetslivet. Genom att ta emot studenter inom olika delar av verksamheten ökar vi mångfalden i myndigheten samtidigt som vi får

omvärldskunskap och får ta del av aktuell forskning inom olika områden.

Rekrytera nya medarbetare

CSN ska rekrytera rätt kompetens vid rätt tillfälle. För att säkerställa detta utvecklar och följer CSN kontinuerligt upp hur effektiv vår rekryteringsprocess är. Vi har rekryterat 133 medarbetare varav 9 chefer till kärnverksamheten och stödfunktionerna. Generellt har vi utan svårighet kunnat rekrytera nya medarbetare med tillräcklig kompetens. Till vissa specifika tjänster, inom främst IT-området, har det funnits vissa utmaningar att hitta kandidater som matchar uppställda krav, men vi ser ändå en fortsatt tydlig förändring i positiv riktning. IT-verksamheten har ökat leveranskapaciteten betydligt genom ökat antal anställda och konsulter för att bättre kunna leverera i enlighet med förväntningar.

Under året har CSN fortsatt vidareutveckla myndighetens användning av sociala medier både i marknadsföringssyfte och som rekryteringskanal. Genom detta kan vi öka möjligheten att hitta attraktiva kandidater.

Utveckla våra befintliga medarbetare

Under 2017 har vi genomfört ett antal större utbildningsinsatser för studiestödsutredare och kundhandläggare. Den utbildningsinsats som påbörjades 2016 med inriktning på utredningsmetodik och förvaltningsrätt har fortsatt under 2017. Målet är att alla medarbetare inom verksamheten ska ha samma grund inom utredningsmetodik och förvaltningsrätt för att bli trygga i sin roll som statstjänstemän. Inom ramen för myndighetens fokus på ökad återbetalning har även samtliga handläggare som arbetar med återbetalningsfrågor utbildats. Detta i syfte att stärka medarbetare i att hjälpa kunden till en effektiv återbetalning. Under 2017 slutfördes den kompetensutvecklingsinsats som påbörjades inom bemötandekonceptet 2016, vilket innebär att alla medarbetare nu har fått en ökad förståelse för vikten av ett bra bemötande gentemot våra kunder.

Under året har ett stort fokus legat på att ge alla medarbetare och chefer en ökad kunskap i hur den lokala lönebildningen

fungerar. Det har skett både fysiska genomgångar och ett antal webinarier.

CSN har också genomfört utbildningsinsatser för chefer, verksamhetsutvecklare och controllers i syfte att förändra vårt sätt att tänka för att utveckla en mer ändamålsenlig styrning och ledning som utgår från syftet med verksamheten och kundens behov. Vi har även fortsatt att utbilda nya medarbetare i hur myndigheten arbetar med ständiga förbättringar.

CSN:s chefer har under 2017 vidareutbildats i flera områden för att utveckla sitt chefs- och ledarskap. Fokus i de olika insatserna har bland annat varit tillitsbaserat ledarskap, rehabilitering och kränkande särbehandling. Inom chef- och ledarförsörjningen har CSN tagit fram riktlinjen "Chef och ledare på CSN", vilket kommer att skapa förutsättningar för att rekrytera rätt kompetens och vidareutbilda chefer inom viktiga områden. Som ett led i chef- och ledarutvecklingen har vi infört ett verktyg som bygger på en 360-graders återkoppling. Verktöget ger chefer ett gediget underlag för sin egen medarbetardialog och den individuella utvecklingsplanen. Vi genomför utvärderingen i god tid innan chefs tidsbegränsande förordande löper ut.

CSN:s IT-verksamhet har under året genomfört ett antal kompetensutvecklingsaktiviteter bland annat inom områdena UX/användbarhet, test och IT-arkitektur.

CSN:s medarbetare och chefer har förutom interna utbildningar även deltagit i utbildningar i Myndighetsnätverkets regi. På detta sätt har vi tillhandahållit kvalitetsssäkrad utbildning för medarbetare och chefer på ett kostnadseffektivt sätt. Exempel på utbildningar som genomförts är workshopledning, mötesteknik, arbetsmiljöutbildning, coachande förhållningssätt samt introduktion till statstjänstemannarollen.

CSN:s team inom kompetensområdet som startade 2016 har under året vidareutvecklat myndighetens arbetssätt för behovsinventering. Teamet har också tagit fram en ny introduktionsutbildning för alla nya medarbetare samt ett antal introduktionspaket för olika roller inom myndigheten. Introduktionsutbildningen har utvärderats och visat sig vara mycket uppskattad.

Personalstatistik

CSN har ökat antalet anställda sedan 2016, både tillsvidareanställda och visstidsanställda. Antalet tillsvidareanställda har ökat med 60 personer och antalet visstidsanställda har ökat med 17 personer. Tabell 59 sid 90.

Könsfördelningen inom CSN är fortfarande ojämn. Under 2017 var 64 procent av våra medarbetare kvinnor och 36 procent män. Det är i princip samma fördelning som under de senaste fem åren.

Medelåldern hos CSN:s anställda var 44 år under 2017. Tabell 60 sid 90.

Personalomsättningen på CSN var 8,4 procent under 2017. Tabell 61 sid 90. Antalet nyrekryteringar har varit stort under året, samtidigt som medarbetare har lämnat myndigheten. Under året har 133 personer påbörjat anställning på CSN, varav 68 visstidsanställda. Av de personer som lämnat myndigheten under året är det 11 medarbetare som har gått i pension och 27 medarbetare som har lämnat CSN för annan anställning. Dessutom har 37 personer med tidsbegränsade anställningar lämnat myndigheten. Under 2017 beviljades två personer delpension.

Sjukfrånvaro

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

CSN:s totala sjukfrånvaro är samma som under 2016. Andelen långtidssjuka har minskat med 4,9 procentenheter, vilket är positivt. CSN har under året arbetat aktivt med olika åtgärder för att få tillbaka sjukskrivna till arbetet. Sjukfrånvaron har minskat för kvinnor. Sjukfrånvaron för åldersgruppen 29 år eller yngre har ökat med 1 procentenhet och för åldersgruppen 30–49 år med 0,5 procentenheter. Däremot har vi minskat sjukfrånvaron i åldersgruppen 50 år och äldre med 1,1 procentenheter. Fortfarande är det kvinnor som står för den högsta sjukfrånvaron. Tabell 62 sid 90.

Under 2017 har CSN haft fortsatt problem med att månadsvis följa upp myndighetens statistik för sjukfrånvaro. Vi har följt upp sjukstatistiken, men har haft svårt att få korrekta underlag för bland annat tillgänglig arbetstid, vilket har försvårat vår möjlighet att kunna jämföra

vår statistik med andra arbetsgivare.

Vi har fortsatt en noggrann uppföljning av de långtidssjukskrivna 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 korttids-sjukskrivna.

CSN har under 2017 arbetat vidare med ett hälsofrämjande arbete genom ett antal aktiviteter i olika delar av verksamheten. Bland annat har vi i ett nära samarbete med företagshälsovården vidareutvecklat arbetssättet för ett mer effektivt rehabiliteringsarbete. Detta arbete ger cheferna en ökad möjlighet att i tid fånga signaler på ohälsa och hitta effektiva insatser kopplat till rehabilitering. Syftet med detta är att skapa

förutsättningar för tidig återgång efter sjukdom samt att minska risken för medarbetare att bli sjuka.

Inom det hälsofrämjande området har vi också genomfört hälsoprofiler inom valda delar av CSN. Arbetet med hälsoprofiler har utvärderats och vi kan se viss effekt i positiv riktning.

Vi har också påbörjat ett försök med medarbetarundersökningar i realtid. Genom dessa mätningar kan vi kontinuerligt och systematiskt och i tid fånga de anställdas upplevelse av sin egen hälsa och sin arbetsmiljö. Mätningarna ger oss möjlighet att ta vara på det som gör oss friska, men också fånga tidiga signaler på ohälsa. Vi får också fram vilka faktorer i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön som vi behöver arbeta med. Försöket

har utvärderats och arbetssättet med realtidsmätningar kommer att införas för samtliga medarbetare under 2018.

CSN deltar sedan 2016 i ett forskningsprojekt via ALNA och Karolinska institutet kring risk- och skadligt bruk. Chefer och skyddsombud har under 2017 fått möjlighet att genomföra kompetenshöjande insatser inom ramen för projektet.

Det arbete som genomförts 2017 med att minska sjukfrånvaron, öka frisknärvaron och jobba mer hälsofrämjande kommer att intensifieras under 2018 med ytterligare insatser. Förhoppningen är att samtliga insatser inom det hälsofrämjande området kommer att leda till bättre hälsa och välmående hos CSN:s anställda.

Tabell 59

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

	2017			2016	2015
	Kvinnor	Män	Totalt		
Antal anställda	620	346	966	906	909
Antal visstidsanställda	-	-	68	51	56
Antal årsarbetskrafter	540	321	861	788	687

Tabell 60

Åldersfördelning, andel i procent

	2017	2016	2015
Under 35 år	20	19	20
Över 55 år	17	17	17

Tabell 61

Personalomsättning, andel i procent

	2017	2016	2015
Inklusive visstidsanställda	8,4	12,2	11,0
Exklusive visstidsanställda	5,1	6,6	6,2

Tabell 62

Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent

	2017	2016	2015
Sjukfrånvaro totalt	5,8	5,8	6,4
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	48,2	53,1	51,8
Sjukfrånvaro kvinnor	6,8	6,9	7,4
Sjukfrånvaro män	3,9	3,9	4,6
Åldersgrupp – 29 år	5,4	4,4	4,1
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,6	5,1	5,9
Åldersgrupp 50 år –	6,2	7,3	7,9

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 de jämställdhetspolitiska delmålen om jämställd utbildning och ekonomisk jämställdhet. Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval och personlig utveckling samt betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.

I uppdraget med jämställdhetsintegrering ingår att ta fram en plan med mål och aktiviteter för hur vi ska arbeta för att bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Som ett led i detta arbete upprättade CSN under hösten 2015 en handlingsplan som sträcker sig till 2018¹⁰. I denna fokuserar CSN på att bidra till ett jämställt samhälle genom att ha en jämställd ärendehantering, ett jämställt bemötande och genom att sprida kunskap om studerandes ekonomiska och sociala villkor ur ett jämställdhetsperspektiv.

Enligt regleringsbrevet ska CSN årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning fram till 2018. Under 2017 har CSN genomfört olika aktiviteter som finns specificerade i vår handlingsplan och som ska bidra till att uppfylla målen. 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.

Genomförda åtgärder Jämställd ärendehantering

För att kunna analysera jämställdhet i vår ärendehantering behöver CSN tillgång till könsuppdelad statistik. Med könsuppdelad statistik synliggörs skillnader mellan kvinnors och mäns förutsättningar, livsvillkor och behov.

Under 2017 har CSN genomfört en kartläggning och jämställdhetsanalys av vår kvalitet i ärendehantering. Analysen visar att CSN har en jämställd handläggning ur ett kvalitetsperspektiv.

Vi har också genomfört jämställdhetsanalys av vår hantering av bidragsbrott. Analysen visar att män är överrepresenterade bland misstänkta och anmälda för brott och att män är överrepresenterade bland de som får höga återkravsbelopp. CSN:s bedömning är dock att detta inte beror på ojämsställd hantering utan kan förklaras av andra orsaker.

Jämställt bemötande

CSN tar emot 1 miljon telefonsamtal från kunder per år. För att nå målet om jämställt bemötande, men också för att säkerställa en hög kvalitet på vårt bemötande har CSN tagit fram ett bemötandekoncept. Bemötandekonceptet är könsneutralt och utgår från att alla ska bemötas utifrån sina förutsättningar

och behov oavsett kön. Inom ramen för bemötandekonceptet har samtliga medarbetare utbildats i hur man undviker att uttrycka könsstereotypiska förväntningar i telefon samt hur man använder sig av ett normkritiskt ordval vid bemötande. Under 2017 har gruppchefer medlyssnat och dokumenterat medarbetares telefonsamtal i syfte att fånga uttryck och tonfall som kan tyda på att vi bemöter våra kunder olika kopplat till kön. Utvärdering av medlyssningsaktiviteten sker i början av 2018.

Jämställt perspektiv i vår roll som expert på studiestödet

I vårt uppdrag att vara expert på studiestödet tar CSN fram ett flertal rapporter om de studerandes sociala och ekonomiska situation. I alla externa rapporter som myndigheten tar fram presenteras statistik könsuppdelat. Rapporterna bidrar till att öka förståelsen av studier och studiestöd ur ett könsperspektiv.

¹⁰Handlingsplan för jämställdhetsintegrering på CSN. Perioden 2015-2018. CSN september 2015.

Samverkan om digitalisering

CSN utvecklar ständigt verksamheten för att möta kundens behov och uppdragsgivarens krav, samtidigt som vi tillvaratar digitaliseringsens möjligheter. Samverkan med samarbetspartners är centralt för att lyckas med vårt uppdrag.

CSN är en del av ett system tillsammans med många andra organisationer och myndigheter. Digitalisering och samverkan är viktiga möjliggörare för att möta kundbehov och lyckas med vårt uppdrag. Utveckling ska ske med kundens fokus både i form av större utvecklingsinsatser liksom i arbetet med ständiga förbättringar. Genom samverkan och gemensamma prioriteringar med andra kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta för våra kunder och tillsammans skapa bättre tjänster än var för sig.

Ett viktigt forum för att nå målet enklare, öppnare och effektivare med medborgaren i centrum är samverkansprogrammet eSam. CSN är en av 25 medlemmar i eSam. Inom ramen för eSam samverkar myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för att driva på digitaliseringen av det offentliga Sverige. Samverkan 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 stärker vår verksamhets- och IT-utveckling. För att lyckas i vår digitaliseringen måste vi säkra att information hanteras korrekt. Därför är säkerhet ett prioriterat område för oss för att utbyta erfarenheter och arbetssätt inom eSam.

Några utvecklingsinsatser Studiestartsstödet

Under året har CSN, tillsammans med flera andra myndigheter och kommuner, utvecklat och driftsatt en digital tjänst för att ansöka om och hantera budgeten för studiestartsstödet. Vi har skapat en webblösning för kommuner och utvecklat informationsutbyten med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Försäkringskassan för att säkra att rätt uppgifter finns hos oss och hos dem.

Livshändelsearbeten

CSN deltar i två myndighetsgemensamma arbeten, prioriterade inom eSam, för

att stödja människor i livshändelserna Ny i Sverige och Sverige Tur och Retur. Att arbeta med livshändelser innebär att utgå från kundens behov i händelser i deras liv och inte avgränsa sig till kontakterna med en myndighet.

Livshändelsen Ny i Sverige syftar till att ge medborgare som är nya i Sverige bättre service, snabbare etablering och färre myndighetskontakter. Arbetet drivs av Migrationsverket och förutom CSN deltar Försäkringskassan, Skatteverket, Länsstyrelsen Västra Götaland, Tillväxtverket, SKL och Pensionsmyndigheten. Under året har ett förslag på en myndighetsgemensam digital lösning tagits fram. Livshändelsen Sverige Tur och Retur syftar till att stödja människor som ska flytta ifrån och tillbaka till Sverige. Under hösten har vi arbetat med att ta reda på vilka kundernas behov är i den livshändelsen. Pensionsmyndigheten leder arbetet och CSN, Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan deltar.

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 myndighetens verksamhet och organisation. Varje avdelning kartlägger risker inom sina verksamhetsområden vilket gör att samtliga områden 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 2017 hade CSN tio strategiska risker inom fyra områden.

CSN har vidtagit åtgärder under året, bland annat förbättrat systemstöd för kontroller av studier inom studiemedel Sverige och aktiviteter för att förbereda leveransen och mottagandet i linjeorganisationen från pågående systemförnyelse. Åtgärderna har följts upp i samband med den ordinarie verksamhetsuppföljningen.

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.

Bedömning av intern styrning och kontroll

CSN har genomfört riskanalyser inom samtliga verksamhetsområden som är avgörande för att uppfylla krav i myndighetsförordningen (2007:515). 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 2017 års verksamhet.

Inga brister av väsentlighet har identifierats.

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 21 februari 2018



Christina Forsberg,
generaldirektör för CSN

Bilaga

- publicerade rapporter

Titel	Diarienummer
Studiestödsnyttjande 2015 – Kommenterad statistik. CSN, rapport 2017:1	2015-100-9484
Studiestödet 2016. CSN, rapport 2017:2	2016-100-9238
Studerande vid yrkeshögskolan – Ekonomisk och social situation. CSN, rapport 2017:3	2017-219-3385
Statistik över studiestödsnyttjande 2016	2016-100-9238
Inbetalningar av studielån från låntagare bosatta utomlands – Utveckling och orsaker	2016-100-6731
Lånebenägenhet bland studerande med studiemedel. CSN, rapport 2017:4	2017-219-5265
Låntagare bosatta utomlands – Kommenterad statistik för perioden juli 2016 – juni 2017. CSN, rapport 2017:5	2016-100-9238
Studiestöd bland flyktingar – Kommenterad statistik. CSN, rapport 2017:6	2017-219-6403
Utlandsstudier – Vad händer sen? CSN, rapport 2017:7	2017-219-7837
Höjd påminnelseavgift 2015 – Påverkan på låntagarna. CSN, rapport 2017:8	2017-219-8449
Uppföljning av fribeloppshöjningen 2014. CSN, rapport 2017:9	2017-213-8305

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.	betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.		studiehjälpen.
annuitetslån Namn på lån tagna hos CSN efter den 30 juni 2001.	expeditionsavgift Avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.	J	
anstånd Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.	extra tillägg Bidrag som är till för studerande och familjer med låg inkomst. Extra tillägg är en del av studiehjälpen.	K	
aviseringsavgift hemutrustningslån Avgifter vid avisering om återbetalning.	F	kapitaliserad ränta Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden.	
avlyft mellan lånetyper Flytt från en lånetyp till en annan, till exempel flytt från annuitetslån till återkrav.	fribelopp Maximal inkomst som man får ha per kalenderhalvår utan att studiemedlen minskas.	kapitaliserad ränta hemutrustningslån Den ränta som löper på lånet under den amorteringsfria tiden (den tid då låntagaren inte är återbetalningsskyldig) och som läggs till kapitalskulden den dag amorteringen börjar. Hemutrustningslånet är amorteringsfritt de två första åren.	
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.	förtida inbetalning Med förtida inbetalning menas att en låntagare betalar in ett belopp som är större än det debiterade årsbeloppet.	komplett ärende En ansökan som innehåller alla uppgifter CSN behöver för att pröva rätten till studiestöd. Om ansökan har kompletterats är ansökan inte komplett.	
B	G	konvertering till andra låneformer Byte av låneform på kundens begäran, till exempel byte från studielån till annuitetslån.	
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.	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.	kvarstående avgift Belopp som man får betala i efterhand om man har betalt för lite till CSN ett år. Gäller lån tagna före 1989.	
betalningsplan Plan som visar när och hur mycket som ska betalas på en skuld. För återkrav måste kunden söka om betalningsplan.	grundskolenivå Nivå där man läser in grundskolekompetens eller repeterar eller kompletterar grundskoleämnena.	L	
C	gymnasienivå Nivå där man läser in gymnasiekompetens eller repeterar eller kompletterar gymnasieämnena.	lärlingsersättning Bidrag som är till för dem som går på en gymnasial lärlingsutbildning där minst hälften av utbildningen genomförs på en arbetsplats.	
D	H	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).	
dagliga resor Bidrag för den som studerar utomlands med studiehjälp där avståndet mellan bostaden och skolan är minst sex kilometer.	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.	M	
debiterat årsbelopp Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år.	I	merkostnadslån Lån som man kan söka om man har vissa merkostnader i samband med sin utbildning. Merkostnadslån är en del av studiemedlen.	
dubbel bosättning Bostad på både studieorten och hemorten.	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	Mina sidor CSN:s självservicejänst på webben.	
E		N	
eftergymnasial nivå Nivå där man läser utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.	hemutrustningslån Lån som utländska medborgare, främst flyktingar, kan få vid första bosättningen i Sverige och som är avsett för inköp av möbler och köksutrustning.	nedsättning Beslut som innebär att man får betala mindre eller ingenting på sitt lån under en tid.	
efterskänkning (av skuld) Beslut som innebär att lånet inte behöver		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. Rekryteringsbidrag upphörde att finnas som stöd 2006.

Rg-bidrag

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

S**samordnad betalning**

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

skolform

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

skuld

Summa som man är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

skuldsaneringslån

Den del av ett 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.

studiestartsstöd

Bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasial nivå.

studiestöd

Studiestöd är ett samlingsnamn för olika bidrag och lån för den som studerar.

ständiga förbättringar

Ett arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

T**tilläggsavgift**

Administrativ avgift som CSN tar ut om 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 är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggslån är en del av studiemedel.
2. Lån som den med hemutrustningslån kan söka om man inte redan lånat det högsta belopp man har rätt till.

TUFF

Teckenspråkutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kunna kommunicera.

TUFF-ersättning

Ersättning för den som deltar i TUFF-utbildning.

U**uppdatering studiemedel**

De personer som har lån tagna före 1989 betalar ingen ränta. Varje år görs en uppskrivning (uppdatering) 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 före den 1 juli 2001 till det nyare annuitetslånet.

Ö**överklagande**

Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

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.

