

Vi gör studier möjligt.



Årsredovisning 2023

ADM/2023:670

CSN

Innehåll

CSN årsredovisning 2023

Fortsatt goda resultat ger hållbart studiestöd	4
Om CSN	5
Förklaringar till resultatredovisningen	7
Resultatredovisning	
CSN:s samlade resultat	11
Ekonomiska resultat och prestationer.....	13
Förtroendet för CSN.....	16
Information och service.....	21
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag.....	27
Studiemedel	34
Studiestartsstöd	42
Omställningsstudiestöd	47
Återbetalning och återkrav av studiestöd	50
Hemutrustningslån	65
Körkortslån	71
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.....	75
Kunskap om studiestödet	86

Övrig återrapportering.....	88
Jämställdhetsintegrering	89
Agenda 2030	90
Digitalisering i samverkan	92
Kompetensförsörjning och personalstatistik.....	94
Finansiell redovisning	
Redovisningsprinciper	101
Resultaträkning.....	111
Balansräkning	112
Anslagsredovisning	114
Finansieringsanalys.....	117
Sammanställning av väsentliga uppgifter	119
Sammanställning av utlåningsverksamhet	120
Noter och tilläggsupplysningar	122
Tilläggsupplysningar	146
Internstyrning och kontroll.....	147
Beslut om årsredovisning.....	149
Bilaga – publicerade analyser	150
Bilaga – ordlista	151



Fortsatt goda resultat ger hållbart studiestöd

CSN har under 2023 gjort studier möjligt på många olika sätt. Vi har hanterat alla former av studiestöd och även körkortslånet. Vi har ansvarat för återbetalningen av studielån, hemutrustningslån och körkortslån, samt fortsatt leverera som ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet.

I år firar det svenska studiestödssystemet 105 år. Mycket har emellertid förändrats sedan Hjalmar Ahlberg från Stenbrohult i Småland år 1919 lånade 1 500 kronor per läsår och fick Sveriges första studielån. I dag är det svenska studiestödssystemet sannolikt ett av världens mest generösa. En viktig utgångspunkt är att alla i Sverige ska kunna studera med ekonomiskt stöd oavsett social, ekonomisk och geografisk bakgrund. Vårt arbete med att ge kunderna finansiellt stöd och möjlighet att nå sina drömmar är ett viktigt bidrag till Sveriges utveckling som kunskapsnation.

CSN har under 2023 hanterat uppdraget väl och gör sammantaget ett gott resultat. Vi förmedlar studiestöd på ett korrekt sätt och i rätt tid. De flesta kunder är nöjda med vår service som helhet. CSN säkrar även studiestödssystemets hållbarhet genom att trygga återbetalningen och vi bidrar i stor utsträckning till regeringens övergripande mål om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Vi har dessvärre utmaningar inom verksamhetsområdet omställningsstudiestöd. Handläggningstiden är lång och vi lyckas inte möta kundernas efterfrågan på ett tillfredställande sätt. Handläggningstiden beror på det stora antalet sökande, i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen. Vi har under 2023 kraftsamlat för att hjälpa

våra kunder som söker omställningsstudiestöd på ett bättre sätt. Arbetet har engagerat i stort sett hela myndigheten och kretsat kring tre huvudsakliga spår: Omfördelning av resurser, förslag på regelförenklingar och utveckling av ett it-systemstöd. Kraftsamlingen har medfört prioriteringar och påverkat andra delar av vår verksamhet. Genom hela arbetet har laget CSN arbetat tillsammans med helhetssyn och bidragit på bästa sätt, utifrån de förutsättningar som myndigheten haft under det gångna året.

Vi fortsätter arbeta brett och systematiskt med vårt förhållningssätt CSN-huset, eftersom vi vet att det leder till goda resultat. CSN-huset är en viktig del av vår styrning, men fungerar också som stöd för medarbetarna och som ledstäng i arbetsvardagen. CSN har även tagit fram en ny långsiktig riktning som ska säkra att myndigheten även i framtiden är relevant, hållbar och har förmågan att klara uppdraget.

CSN fortsätter under 2023 att leverera enligt förväntningarna från vår uppdragsgivare; Sveriges riksdag och regering. Tacksamhet och applåder från mig till laget CSN som fortsätter att ta stort ansvar samt agera med flexibilitet, samarbetsvilja och tillit till varandra och övriga som vi samarbetar med. Jag ser fram emot att arbeta vidare med vårt viktiga uppdrag under 2024 och skapa nytta för samhället, kunderna och för våra medarbetare. Tillsammans gör vi studier möjligt.



Christina Forsberg
Generaldirektör för CSN



Om CSN

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

Vårt uppdrag

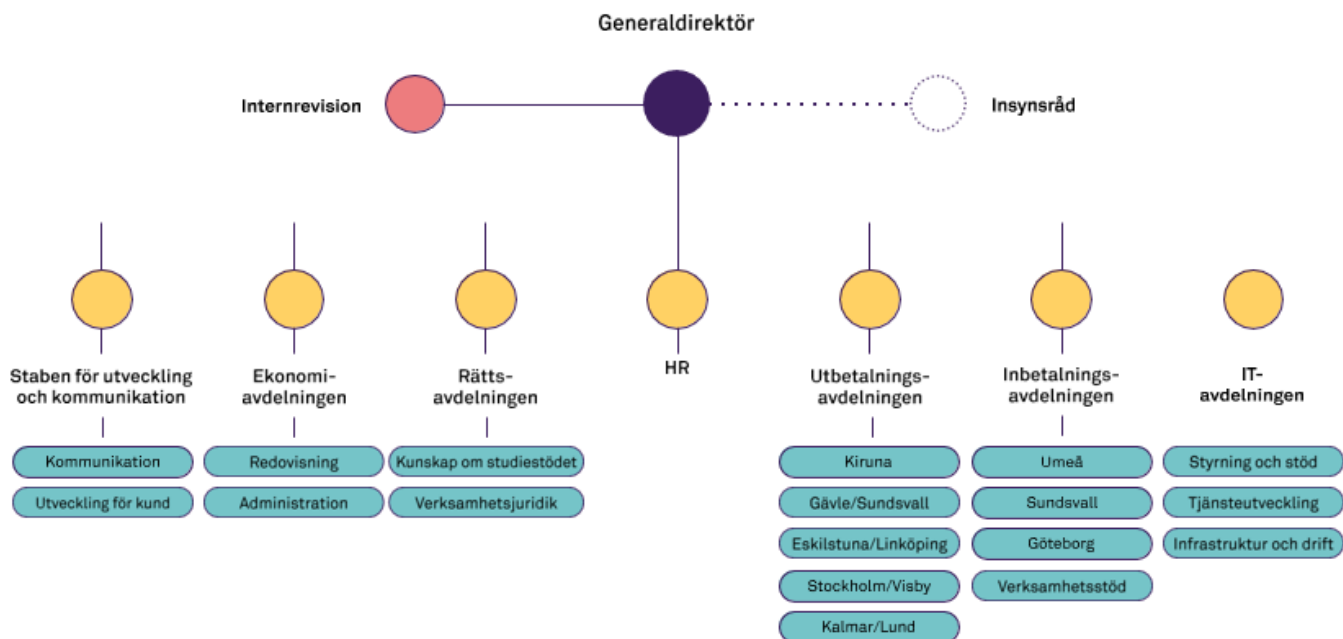
CSN är den myndighet i Sverige som administrerar studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån.¹

Våra övergripande uppgifter är bland annat att:

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

CSN är också ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet. Vi har ett särskilt uppdrag att beakta kvinnors och mäns villkor i vårt utvärderings- och analysarbete. CSN:s statistikdatabas innehåller officiell statistik om studerande med studiestöd, studieskulder, återkrav, inbetalningar, nedsättning av årsbelopp samt avskrivning av studieskulder och kronofogdekrav.

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



CSN:s organisation

Studiestöd

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

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

Hemustrustningslån

CSN hanterar återbetalningen av hemustrustningslån. Det är ett lån som upphörde 1 januari 2022. Lånet var till utländska medborgare, främst flyktingar och var avsett för inköp av köksutrustning och möbler.

Körkortslån

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

Vår organisation

CSN leds av generaldirektör Christina Forsberg. Verksamheten är organiserad i sju avdelningar. Vid myndigheten finns en internrevision. Det finns också ett insynsråd som är utsett av regeringen.

CSN:s verksamhet bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna, Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby. Huvudkontoret ligger i Sundsvall.

Vid utgången av 2023 var 1 278 personer anställda på CSN.

Förklaringar till resultatredovisningen

I detta avsnitt förklarar vi hur CSN definierar begreppet prestation, beräknar och fördelar våra kostnader samt hur vi följer upp kundnöjdhet och kvaliteten i vår ärendehantering. Vi förklarar även hur vi bedömer våra resultat.

Prestationer och kostnader

CSN ska redovisa väsentlig information om vad myndigheten har presterat i förhållande till uppgifter och mål som regeringen har beslutat för myndighetens verksamhet.² De ärenden som myndigheter ska redovisa som prestationer är myndighetsbeslut som rör enskilda och är väsentliga att redovisa.³

Prestationer inom administration av studiestöd

Inom området studiestöd är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av studiestöd. När det gäller administration av studiestöd redovisar CSN beslut om beviljning och återkrav av studiestöd samt beslut och besked som påverkar återbetalningen av lån eller återkrav. CSN har inte definierat några prestationer för myndighetens hantering av TUFF-ersättning, eftersom ärendeslaget inte omfattar ett tillräckligt stort antal ärenden. I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområde enligt vår modell för kostnadsfördelning.

Prestationer inom administration av hemutrustningslån

Inom området hemutrustningslån är CSN:s huvuduppgift att hantera återbetalning av hemutrustningslån. På grund av systemtekniska hinder kan CSN inte redovisa antalet beslut. Därför utgörs prestationen av antalet låntagare som har administrerats, där antalet låntagare med lån som slutbetalats eller efterskänkts under året har räknats bort från den totala volymen. I beräkningen av kostnad per prestation inom verksamhetsområde hemutrustningslån ingår de kostnader som har fördelats till verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning.

Prestationer inom administration av körkortslån

Inom området körkortslån är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av körkortslån. I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till verksamheten enligt vår modell för kostnadsfördelning.

Prestationer inom området kunskap om studiestödet

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

Kostnads- och intäktsfördelning

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

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

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

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

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

Kvalitet

För att på ett systematiskt sätt följa kvaliteten i våra prestationer och i vår service via telefon och mejl genomför CSN kvalitetsuppföljningar.

CSN följer upp kvaliteten i ett slumpmässigt urval av prestationer inom verksamhetsområdena studiehjälp⁴, Rg-bidrag, studiemedel, studiestartsstöd, körkortslån, återbetalning av studiestöd, körkortslån och hemutrustningslån. Kvalitetsuppföljningen avser både maskinella och manuella beslut. Även ett slumpmässigt urval av mejlsvår och telefonsamtal följs upp på motsvarande sätt som prestationer. Kvalitetsuppföljningarna utförs av medarbetare med djup kompetens inom respektive område och utgår från standardiserade frågeformulär.

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

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

När det gäller omställningsstudiestöd genomförde CSN under 2023 slumpmässiga kontroller av ett antal ärenden. Syftet var att kontrollera att besluten är rätt, men även att identifiera förbättringsmöjligheter i handläggningen. Granskningen visade att prövningar och kontroller görs korrekt och att besluten är rätt. De fåtal brister som uppmärksammades omhändertogs i CSN:s löpande arbete med att utveckla handläggningen och säkerställa korrekta utbetalningar.

Kundnöjdhet

CSN mäter kundnöjdhet genom att följa upp kundernas upplevelse av vår service via enkätundersökningar. I undersökningarna ställer vi frågor om kundernas

upplevelser av vår service, behov och önskemål. Vi ställer också frågor om kundernas förtroende för CSN. Resultaten från undersökningarna hjälper oss att bedöma våra resultat och utveckla vår verksamhet.

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

Enkätundersökningarna genomfördes under våren 2023. Vi jämför resultaten mot motsvarande undersökningar från tidigare år. Vi använder kundundersökningarna för att uttala oss om kundnöjdhet inom områdena studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd, återbetalning av studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån ett antal kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarefrekvensen för 2023 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp var svarefrekvensen 29 procent, bland studerande med studiemedel 42 procent, bland studerande med studiestartsstöd 44 procent, bland återbetalare 33 procent, bland kunder med körkortslån 23 procent och bland kunder med hemutrustningslån 24 procent.

Enkäterna är översatta till fler språk än svenska. Språken som erbjuds är engelska, arabiska, dari och tigrinya.

När CSN redovisar hur våra kunder med olika typer av studiestöd upplever vår service, vårt bemötande och förtroende för CSN viktas vi samman kundgrupperna studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalare av studiestöd utifrån gruppernas storlek. Denna sammanslagna kundgrupp kallar vi för studietöds-kunder.

Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Felmarginalen påverkas framför allt av antalet svarande och av resultatet, vilket betyder att ett lägre antal svar leder till högre felmarginaler. För att säkerställa ett önskvärt antal svar styrs urvalet utifrån respektive grupps svarefrekvens i tidigare undersökningar. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör samtliga våra kunder har däremot betydligt lägre felmarginaler, ofta inom +/- 2

⁴ I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

enheter. Även om det finns felmarginaler är det mest troliga att resultaten vi fått är de rätta, men det kan vara både något högre och något lägre.

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

Analys av skillnader mellan kvinnor och män

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

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

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

Bedömning av resultat

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

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

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

i samband med revision, kan också vägas också in i bedömningen.

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

Bedömning god

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

Bedömning tillfredsställande

Områden som får denna bedömning är fungerande, men behöver till vissa delar förbättras

Bedömning inte tillfredsställande

Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver omedelbara förbättringsåtgärder.

Resultatredovisning



CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt sammanfattar vi 2023 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

Utbetalningar och total fordran

Under 2023 betalade CSN ut 48,8 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 25,4 miljarder kronor och bidragsdelen 23,5 miljarder kronor. CSN betalade även ut 30 miljoner kronor i körkortslån. Den totala fordran uppgår till 277,6 miljarder kronor. Fordran har ökat med 11,8 miljarder kronor under 2023, vilket främst förklaras av att nytulningen är större än amorteringarna.

Information och service

CSN bedömer att resultatet är gott när det gäller vårt uppdrag att ge lättillgänglig och behovsanpassad information. Nio av tio kunder är nöjda med vår information i sin helhet. CSN bedömer att resultatet är gott med avseende på uppdraget att ge god service. Nio av tio kunder är nöjda med vår service som helhet. Vi ser emellertid utrymme att fortsatt förbättra tillgängligheten i våra digitala tjänster.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

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

Studiemedel

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och mejl. Handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har förbättrats och kvaliteten i ärendehantering är på samma nivå som tidigare. Vi har en försämring gällande telefonservicen, med längre väntetider för kunderna och lägre tillgänglighet jämfört med tidigare år. Denna försämring beror på att vi mot slutet av året har ökat väntetiderna till förmån för att stötta inom verksamhetsområdet omställningsstudiestöd.

Studiestartsstöd

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort och kvaliteten i ärendehantering är hög. Kunderna är nöjda med servicen.

Omställningsstudiestöd

CSN bedömer att resultatet avseende omställningsstudiestöd inte är tillfredsställande. Handläggningstiden är lång och det är en utmaning att möta kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Den långa handläggningstiden beror på det stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

CSN bedömer att resultatet av vår administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2023. Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. För hela gruppen låntagare, oavsett boställning, är den marginellt lägre än under 2022. Kvaliteten i ärendehantering är hög och vi har hållit de svarstider vi planerat för.

Hemutrustningslån

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2022. Under 2023 har vi arbetat med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt och den sammanvägda bedömningen är att resultatet är gott.

Körkortslån

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

Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i stor utsträckning bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2023 upptäckte CSN felaktiga utbetalningar motsvarande 1 procent av de totalt utbetalade beloppen.

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

Kunskap om studiestödet

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2023 tagit fram officiell statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

Ekonomiska resultat och prestationer

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

Verksamhetens finansiering

CSN:s verksamhet finansieras helt av anslag. CSN:s förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 15 Studiestöd i statsbudgeten. Det tilldelade anslaget för 2023 var 1 081 miljoner kronor och för att bedriva verksamheten använde CSN 1 118 miljoner kronor. Det innebär ett underskott för året på 37 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslags-sparande på 33 miljoner kronor. Ett anslagsunderskott på 4 miljoner kronor kommer därmed att föras över till kommande år, vilket kan täckas av anslagskrediten. För mer information se avsnittet Anslagsredovisning.

I höständringsbudgeten för 2023 beslutades CSN:s anslag att ökas med 10,0 miljoner kronor för att myndigheten bättre skulle kunna hantera den stora ärendemängden inom omställningsstudiestödet. Skälen till ökningen är att intresset för det nya stödet är större än vad som tidigare beräknats och att administrationen av stödet är komplext och tidskrävande.

Verksamhetens intäkter och kostnader

CSN är helt anslagsfinansierad och verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Tabell 1 sid 15. Verksamhetens kostnader har ökat med 60 miljoner kronor jämfört med 2022. Kostnader för personal ökade med 69 miljoner kronor och kostnaderna ökade även för lokaler, avskrivningar och finansiella kostnader. Övriga driftkostnader minskade däremot med 21 miljoner kronor.

Ökningen av personalkostnader beror på att CSN har anställt fler medarbetare för att administrera det nya omställningsstudiestödet. Övriga driftkostnader har minskat då CSN har minskat konsultkostnaderna 2023. De finansiella kostnaderna samt avskrivningskostnader för anläggningstillgångar har ökat med totalt 15 miljoner kronor på grund av att CSN har ökade lån för anläggningstillgångar och ökade räntor. Under 2022 skrev CSN ner anläggningstillgångar för systemstöd hemutrustningslån i och med att riksdagen beslutat

att tilldelningen av nya lån upphört från och med 2022. Under 2023 har inga nedskrivningar av verksamhetssystem gjorts.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 2, sid 15. För mer information, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Avgiftsbelagd verksamhet

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

Avgifternas storlek bestäms av regeringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslånen vilka bestäms av CSN. Budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten var 705 miljoner kronor och utfallet var 715 miljoner kronor. Skillnaden mellan budget och utfall beror på att fler påminnelseavgifter har debiterats. Tabell 3, sid 15.

Styckkostnader och prestationer

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag ökade med 8 procent, från 102 miljoner kronor 2022 till 110 miljoner kronor 2023. Tabell 2, sid 15.

Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag ökade med 6 procent, från 201 kronor per beslut 2022 till 213 kronor per beslut 2023. Tabell 4, sid 16.

Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd minskade med 9 procent, från 531 miljoner kronor 2022 till 490 miljoner kronor 2023. Minskningen beror på att

CSN rekryterade många nya medarbetare inom området under 2022 och att det medförde mer tid för bland annat utbildningsinsatser 2022. Under 2023 har volymerna minskat och resurser överförts från studiemedels-administrationen till att administrera omställnings-studiestödet. Tabell 2 sid 15.

Kostnaden per beslut minskade med 2 procent, från 392 kronor per beslut 2022 till 383 kronor per beslut 2023. Antalet prestationer minskade med 6 procent. Tabell, 4 sid 16.

Omställningsstudiestöd

Kostnaderna för omställningsstudiestöd ökade med 70 procent, från 88 miljoner kronor 2022 till 150 miljoner kronor 2023. Ansökan om omställningsstudiestöd öppnade den 1 oktober 2022 för studier som påbörjades under det första kalenderhalvåret 2023.

Kostnaden per beslut är 3 368 kronor per beslut 2023 och beräknades inte för 2022. Tabell 4, sid 16.

Återbetalning och återkrav av studiestöd

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten ökade med 17 procent, från 271 miljoner kronor 2022 till 310 miljoner kronor 2023. Ökningen beror på ökade kostnader för förvaltning, porto och banktjänster. Tabell 2, sid 15.

Kostnaden per beslut ökade med 13 procent, från 77 kronor per beslut 2022 till 87 kronor per beslut 2023. Tabell 4, sid 16.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån minskade med 27 procent, från 37 miljoner kronor 2022 till 27 miljoner kronor 2022. Från och med 2022 upphörde tilldelningen av hemutrustningslån och som en följd av det gjorde CSN nedskrivning av egenutvecklade verksamhetssystem med 7 miljoner kronor under 2022. Inom hemutrustningslån utgörs antal prestationer av antal låntagare. Tabell 2, sid 15.

Kostnaden per låntagare minskade med 28 procent, från 141 kronor 2022 till 102 kronor per låntagare 2023. Tabell 4, sid 16.

Körkortslån

Kostnaden för handläggning av körkortslån ökade med 11 procent från 35 miljoner kronor under 2022 till 39 miljoner kronor under 2023. Den ökade kostnaden beror på ökade räntekostnader för systemstöd för körkortslånet. Tabell 2, sid 15.

Kostnaden per beslut för körkortslån minskade från 1 990 kronor per beslut 2022 till 1 772 kronor per beslut 2023, vilket är en minskning med 8 procent. Antalet prestationer ökade med 21 procent. Tabell 4, sid 16.

Ut- och inbetalningar

Under 2023 betalade CSN ut 48,8 miljarder kronor i studiestöd, vilket är en ökning med 1,7 miljarder kronor jämfört med 2022. Ökningen förklaras främst av höjda studiemedelsbelopp samt att CSN har ett nytt stöd, omställningsstudiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 25,4 miljarder kronor och bidragsdelen 23,5 miljarder kronor. Tabell 5, sid 16.

Utbetalning av bidrag har ökat med 983 miljoner kronor jämfört med 2022. Utbetalning av studiebidrag har ökat med 314 miljoner kronor på grund av höjt studiebidragsbelopp. 32 600 personer färre har studerat med studiebidrag. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för studiebidrag uppgår till 3,9 miljarder kronor och har ökat med 101 miljoner kronor. Utbetalning av omställningsstudiebidrag uppgår till 500 miljoner kronor och utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för omställningsstudiebidrag uppgår till 125 miljoner kronor. Utbetalning av studiehjälp har minskat med 6 miljoner kronor. Utbetalning av bidrag inom studiestartsstöd har minskat med 53 miljoner kronor till följd av att färre har studerat med studiestartsstöd. Utbetalningar av Rg-bidrag har ökat med 2 miljoner kronor.

Utbetalning av lån har ökat med 747 miljoner kronor jämfört med 2022. Utbetalningar av studielån har ökat med 754 miljoner kronor främst på grund av höjda lånebelopp. I utbetalningar av studielån ingår utbetalda lån inom omställningsstudiestödet med 78 miljoner kronor. 17 200 personer färre har lånat inom studiestödet. CSN betalade även ut 30 miljoner kronor i körkortslån, vilket är en minskning med 4 miljoner kronor. Inga hemutrustningslån har utbetalats eftersom tilldelningen av hemutrustningslån har upphört från och med 2022. De 3 miljoner kronor som betalades ut i hemutrustningslån 2022 avsåg lån som beviljats före årsskiftet.

Under 2023 betalades 15,3 miljarder kronor in. Inbetalningarna har ökat med 722 miljoner kronor jämfört med 2022. Inbetalningarna av studiestöd uppgår till 15,2 miljarder kronor och har ökat med 742 miljoner kronor främst till följd av höjd ränta. Inbetalningarna av hemutrustningslån har minskat med 31 miljoner kronor. Det beror på att antalet lån minskar till följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste åren. Inbetalningar av körkortslån uppgick till 34 miljoner kronor, vilket var en ökning med 11 miljoner kronor till följd av fler återbetalningsskyldiga låntagare.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 277,6 miljarder kronor. Fordran har ökat med 11,8 miljarder kronor under 2023, vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Totalt lånades 25,4 miljarder kronor ut. Tabell 6, sid 16.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster uppgår till 27,8 miljarder kronor och har ökat med 0,9 miljarder kronor jämfört med föregående år. Det är huvudsakligen reserveringar för låneförluster inom studiestöd som ökar till följd av en högre fordran.

Tabell 1
Resultaträkning, tusen kronor

	2023	2022	2021
Verksamhetens intäkter	1 125 790	1 066 150	915 001
Verksamhetens kostnader	-1 125 790	-1 066 150	-915 001
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	191 255	182 361	336 442
Transfereringar	-418 758	-1 262 337	-248 700
Årets kapitalförändring	-227 503	-1 079 976	87 742

Tabell 2
Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2023		2022		2021	
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	110 082	110 082	101 794	101 794	96 490	96 490
Studiemedel och studiestartsstöd ¹	489 965	489 965	537 965	537 965	507 908	507 908
Omställningsstudiestöd	148 100	148 100	88 034	88 034		
Återbetalning och återkrav av studiestöd ¹	309 326	309 326	264 271	264 271	253 292	253 292
Expertfunktion	2 852	2 852	2 738	2 738	1 965	1 965
Hemutrustningslån	26 704	26 704	36 788	36 788	29 588	29 588
Körkortslån	38 760	38 760	34 559	34 559	25 758	25 758
Summa	1 125 790	1 125 790	1 066 150	1 066 150	915 001	915 001

¹ Korrigerig i kostnadsfördelningen har gjorts för 2022.

Tabell 3
Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna ej disponeras, tusen kronor

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2021	+/- 2022	Int. budget 2023	Int. utfall 2023	Kost. budget 2023	Kost. utfall 2023	+/- 2023	Ack. +/- utgå. 2023
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2562	0	0	705 000	714 662	0	0	714 662	714 662

Tabell 4**Prestationer, antal och styckkostnad i kronor**

	2023		2022		2021	
	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	213	516 256	201	506 590	195	493 804
Studiemedel och studiestartsstöd ¹	384	1 276 372	392	1 355 802	345	1 355 802
Omställningsstudiestöd	3 324	44 552				
Återbetalning och återkrav ¹	87	3 554 658	77	3 507 654	86	3 507 654
Hemutrustningslån	102	262 573	141	260 610	119	260 610
Körkortslån	1 846	20 994	1 990	17 366	1 258	15 581

¹ Korrigerig i kostnadsfördelningen har gjorts för 2022.

Tabell 5**Ut- och inbetalningar, fördelat på studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån, tusen kronor**

	2023	2022	2021
Utbetalningar			
Studiestöd	48 844 279	47 107 180	49 048 577
utbetalda bidrag	23 479 543	22 496 850	23 657 525
utbetalda lån	25 364 736	24 610 330	25 391 052
Hemutrustningslån	0	3 355	33 234
utbetalda lån	0	3 355	33 234
Körkortslån	30 075	34 210	44 380
utbetalda lån	30 075	34 210	44 380
Summa utbetalningar	48 874 354	47 144 745	49 126 191
Inbetalningar			
Studiestöd	15 202 256	14 460 252	14 319 565
Hemutrustningslån	99 236	130 578	172 667
Körkortslån	33 633	22 636	16 009
Summa inbetalningar	15 335 125	14 613 466	14 508 240

Tabell 6**Total fordran för lån, räntor, avgifter och återkrav, miljoner kronor**

	2023	2022	2021
Total fordran	277 583	265 762	255 629
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-27 799	-26 871	-26 324
Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	249 805	238 891	229 306

Förtroendet för CSN

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

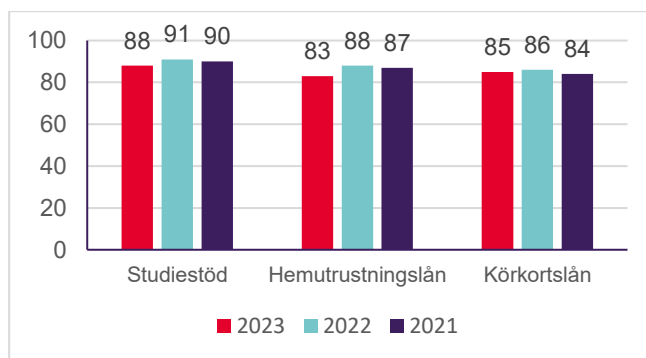
Förtroendet för oss som myndighet påverkas av vår förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande service och bemötande. Hur kunden upplever att vi följer lagar och regler är emellertid det som framförallt påverkar förtroendet för CSN.

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

Fortsatt högt förtroende för CSN

Andelen kunder som har förtroende för myndigheten är fortsatt högt. Våra kundundersökningar visar att nio av tio studiestöds-kunder har förtroende för CSN. Studiestöd är ett samlingsnamn för stödformerna studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd. Även bland kunder med körkortslån har nio av tio förtroende för oss. Bland kunder med hemutrustningslån har åtta av tio förtroende för oss, en sänkning från nio av tio. Undersökningarna genomförs bland ett slumpmässigt urval av alla våra kunder, både personer som använder stödet nu och personer som betalar tillbaka lån eller återkrav.

Kundernas förtroende för CSN, fördelat på studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån, andel i procent



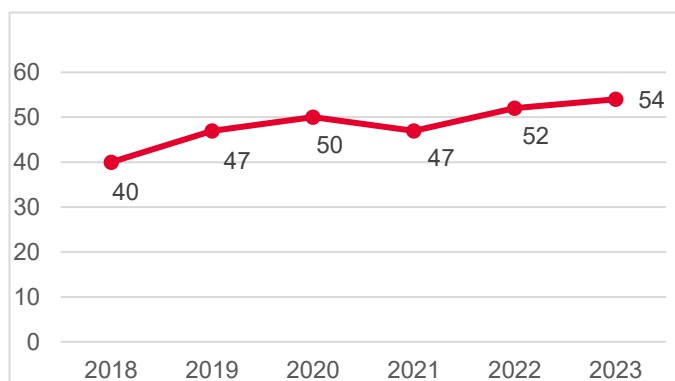
Förtroendet för CSN har sjunkit något jämfört med 2022, framförallt bland återbetalare av studiestöd eller hemutrustningslån. Förtroendet för CSN bland studerande med studiemedel, studiestartsstöd eller studiehjälp är något högre än bland återbetalare av studiestöd. Bland kunder med hemutrustningslån eller körkortslån är förtroendet för CSN något lägre. Tabell 7, sid 19.

Även i den externa mätning som utförs av Kantar Public (Sifo)⁵ framkommer det att förtroendet för CSN ligger på en hög nivå. Vi är en av de myndigheter som bedöms ha högt anseende. Indexvärde över 50 klassificeras som högt av Kantar Public (Sifo) och CSN är en av 14 myndigheter som har ett värde över 50. CSN:s anseende-index har haft en positiv utveckling över tid och ökat från index 40 år 2018 till index 54 år 2023. Anseendemätningen genomförs bland allmänheten och inte endast bland myndigheternas kunder.

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



Kantar Public (Sifo) anseendeindex



För att belysa kundernas förtroende för CSN innehåller våra kundundersökningar frågor om kunderna litar på att vi följer gällande lagar och regler och vår förmåga att ge samma svar eller beslut på samma fråga eller ansökan oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Kundernas upplevelse av vår service finns att läsa om i respektive kärnavsnitt och i avsnittet Information och service. Där framgår också vilka åtgärder och insatser CSN gjort för att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Nio av tio kunder har förtroende för att vi följer lagar och regler för myndighetsövning. Tabell 8, sid 19. Andelen har minskat något bland återbetalare av studiestöd.

Bland studerande med studiemedel eller studiestartsstöd är det nio av tio som även har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan. Motsvarande andel bland studerande med studiehjälp, återbetalare av studiestöd eller hemutrustningslån är åtta av tio. Lägst är andelen bland kunder med körkortslån, sju av tio. Inom gruppen studiestöd har andelen som har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som svarar eller fattar beslut ökat något. Tabell 9, sid 19.

Andelen som har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan ligger därmed något lägre än förtroendet för myndigheten som helhet.

Tabell 7

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	88	86	88	91	89	91	90	88	90
Studiehjälp	91	89	90	87	86	86	91	85	88
Studiemedel	92	92	92	93	91	93	91	94	92
Studiestartsstöd	95	90	94	90	89	90	88	94	90
Återbetalning	87	84	86	92	90	91	90	88	89
Hemutrustningslån²	85	82	83	89	87	88	89	85	87
Körkortslån	83	86	85	89	84	86	85	83	84

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

²Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

Tabell 8

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	91	87	90	94	88	92	93	91	92
Studiehjälp	93	90	92	88	87	88	90	86	88
Studiemedel	94	94	94	94	93	94	91	92	91
Studiestartsstöd	97	91	96	91	89	91	91	92	91
Återbetalning	89	85	88	95	87	92	95	92	94
Hemutrustningslån²	89	83	86	87	84	85	90	84	86
Körkortslån	86	88	87	93	81	87	89	85	86

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

²Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

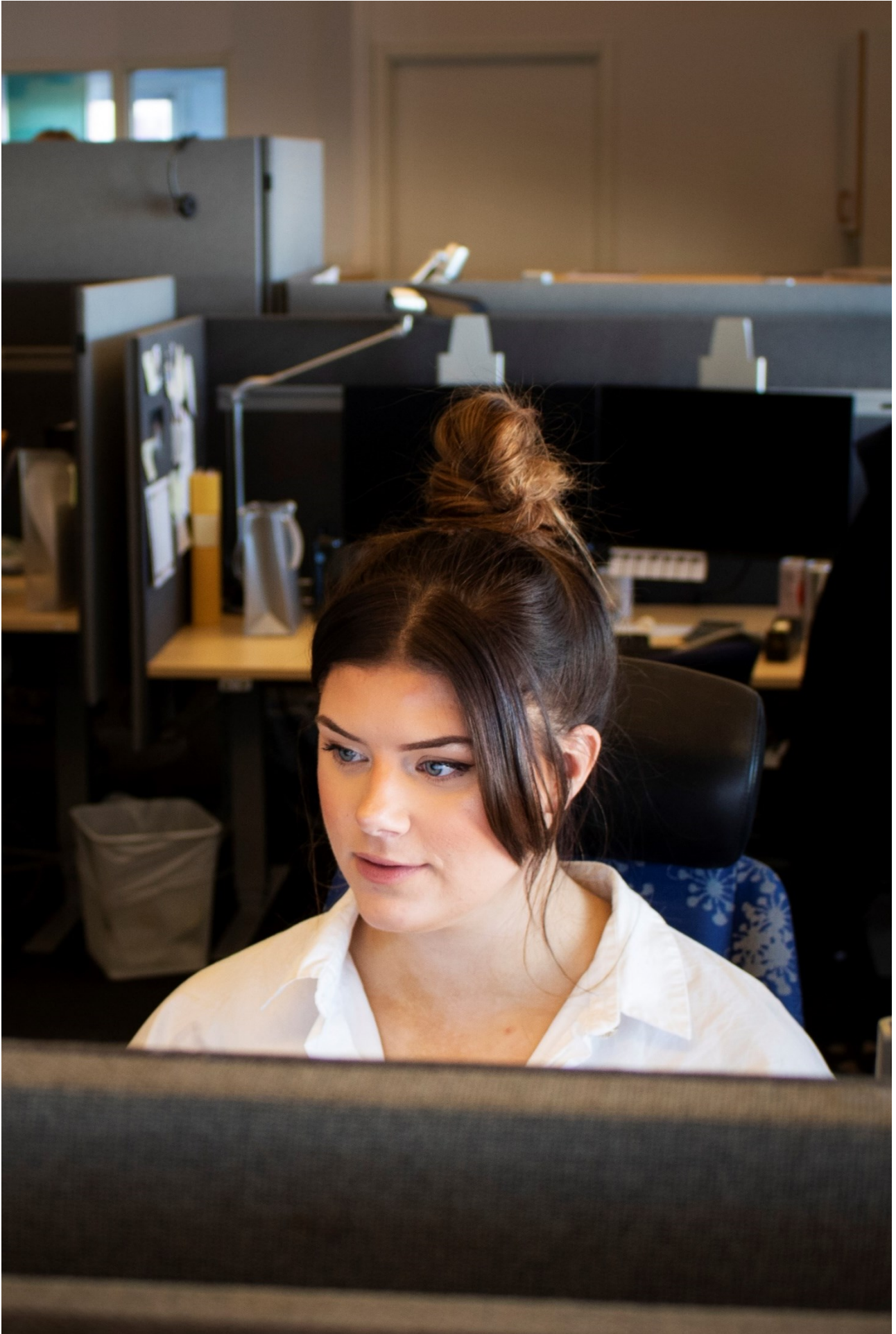
Tabell 9

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestöd	81	79	80	79	76	78	82	80	81
Studiehjälp	80	80	80	75	75	75	80	74	77
Studiemedel	88	85	87	85	86	85	82	83	82
Studiestartsstöd	86	81	85	76	80	77	78	83	79
Återbetalning	80	77	79	79	74	77	83	81	82
Hemutrustningslån²	81	76	78	81	77	79	83	77	80
Körkortslån	74	73	74	79	70	74	73	72	72

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

²Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.



Information och service

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

Samlad bedömning

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

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

Lättillgänglig och behovsanpassad information och god service

Enligt CSN:s instruktion ska vi ge lättillgänglig och behovsanpassad information samt god service till berörda om de stöd som CSN administrerar. Vår information och service ska underlätta för våra kunder och presumtiva kunder att göra medvetna val och förstå konsekvenserna av sina val.

Vi strävar efter ett gott bemötande och vill möta kundernas förväntningar inom ramen för vårt uppdrag. Vår allmänna information, besked i ärenden, och svar på frågor ska skapa värde för våra kunder och vi utgår från den samlade kunskapen om kundens behov när vi utför vårt uppdrag.

Genom att erbjuda lättillgänglig och behovsanpassad information samt god service bidrar vi till att upprätthålla och stärka kundernas förtroende för CSN.

Under 2023 har CSN arbetat med kommunikationsinsatser kopplat till flera olika områden, såsom omställningsstudiestödet, säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott, samt återbetalning och återkrav av studiestöd.

För att möta behoven hos kunder, uppdragsgivare och partner har CSN genomfört ett omfattande kommunikationsarbete kopplat till omställningsstudiestödet under det gångna året. Ett mål har varit att minska antalet ansökningar från personer som inte har rätt till omställningsstudiestöd. Sedan i mars 2023 finns en introduktionssida till ansökan där kunderna får svara på några frågor för att se om de uppfyller de mest grundläggande villkoren innan de går vidare med sin ansökan.

Det är viktigt att de sökande har rätt information och förväntningar på ansökanprocessen. För att bidra till detta har vi arbetat med riktade kundutskick, i syfte att få kunder som inte längre är intresserade av omställningsstudiestöd att avbryta sina ansökningar. I mars 2023 gjordes ett riktat utskick via mejl och sms till 15 000 kunder som ansökt om omställningsstudiestödet. Närmare 90 procent öppnade utskicket och cirka 900 kunder återtog sin ansökan. Vi har även bedrivit ett aktivt mediaarbete för att sprida kännedom och kunskap om omställningsstudiestödet, samt löpande uppdaterat csn.se med korrekt information utifrån målgruppens behov.

Omställningsstudiestödet har ett komplext regelverk och därför har CSN i all extern kommunikation värnat särskilt om att uttrycka oss på ett enkelt och begripligt sätt. Klarspråksarbetet har haft en hög prioritet, oavsett om det gäller e-tjänst för ansökan, texter på csn.se, brev-mallar eller beslutsformuleringar. Läs mer i avsnittet Omställningsstudiestöd.

Vi har under 2023 arbetat med kommunikationsinsatser kopplat till CSN:s uppdrag om att motverka felaktiga utbetalningar. Några exempel är riktade kundutskick och en ny tjänst på csn.se. I tjänsten kan studerande få vägledning i hur inkomster och fribeloppet hänger ihop, samt en uppfattning om hur inkomster påverkar studiestödet och hur hen bör agera. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Inom området återbetalning har vi arbetat med att stärka bilden av CSN:s funktion i samhället. Syftet är att kunderna ska ha rätt bild av studielånet och på så sätt ha förutsättningar att bli goda återbetalare. För att upptäcka eventuella kunskapsglapp har CSN undersökt kunders kunskaper om studielånet, bland annat genom intervjuer med kunder som inlett sina studier under 2023.

Resultatet ska sedan bidra till kommande kommunikationsinsatser. Läs mer om fler aktiviteter i avsnittet Återbetalning och återkrav av studiestöd.

Som ett annat led i att erbjuda våra kunder lättillgänglig och behovsanpassad information har vi anordnat en klarspråksvecka för alla medarbetare på CSN. Att kommunicera enkelt, vårdat och begripligt är vår skyldighet som myndighet, enligt språklagen. Alla kunder ska förstå vilka möjligheter som studiestöds-systemet erbjuder men också vilka skyldigheter de har. Klarspråksveckan innehöll flera olika delar, bland annat föreläsningar om klarspråk och kanslisvenska, erfarenhetsutbyte, språktips och utbildningar.

Kundundersökningar visar att en hög andel av CSN:s kunder är nöjda med vårt bemötande. För säkerställa ett fortsatt gott bemötande arbetar vi med löpande med frågan. Under året har vi uppdaterat och kompletterat utbildningsmaterialet som används internt i CSN. Läs mer om kundundersökningarna i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

God service i olika kanaler

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

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

Under 2023 var nio av tio kunder nöjda med CSN:s service i sin helhet. Utöver att bedöma servicen i sin helhet ges kunder möjlighet att i våra kundundersökningar bedöma enskilda delar i CSN:s service. Samma höga kundnöjdhet återspeglas i respektive kundgrupp med studiestöd⁶, hemutrustningslån, och körkortslån.

Webbplatsen och Mina sidor

Webbplatsen csn.se och e-tjänsterna i Mina sidor är våra största kundkanaler, och där flest av våra kundkontakter sker.

Våra kunder och övriga besökare använder csn.se för att få korrekt information. Vi arbetar kontinuerligt och proaktivt med att ge behovs- och situationsanpassad information. Genom att hjälpa kunderna att hitta svaren själva kan kontaktbehovet via telefon eller mejl minskas.

Vi har under året fokuserat på att utveckla de kundkanaler där vi har möjlighet att ge kunderna anpassade tjänster och information, snabba svar och där kunderna kan få stöd i hur och vad de behöver göra. Vi har därför fortsatt att utveckla e-tjänsterna i Mina sidor och lanserat den första tjänsten för gymnasiestuderande och vårdnadshavare som gör det möjligt att se sina utbetalningar av studiehjälp. För att hjälpa våra återbetalande kunder att göra rätt har två av våra e-tjänster inom återbetalning tillgänglighetsanpassats.

Under våren lanserades en ny version av Mina sidor som app med uppdaterad design och viss ny funktionalitet. I appen är det möjligt att se meddelanden och beslut och användaren får direkt information om sin aktuella skuld eller kommande utbetalningar efter att hen loggat in. Under 2023 var åtta av tio kunder är nöjda med webbplatsen i sin helhet, och sju av tio med e-tjänsterna i sin helhet.

Telefon och mejl

Kundmöten via telefon och mejl är en stor och viktig del i CSN:s service till våra kunder.

Kanalen telefoni vänder sig till våra kunder som behöver och vill ha personlig service via telefon. Vi strävar efter att ha en träffsäker styrning av samtal och ett gott

⁶ I studiestödet ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd samt återbetalning av lån och återkrav av studiestöd. Någon

kundundersökning riktad till kunder med omställningsstudiestöd är ännu inte genomförd.

bemötande, i syfte att erbjuda snabb och god service. Vi ser emellertid behov av att fortsätta arbetet med att hänvisa vissa kunder till våra andra kanaler eftersom deras frågor på sätt skulle kunna hanteras mer effektivt.

Kundundersökningen 2023 visar att åtta av tio kunder med studiestöd är nöjda med den service CSN erbjuder via telefon och sju av tio är nöjda med servicen via mejl, vilket är på samma nivå som 2022.

Inom körkortslån är sju av tio kunder nöjda med vår telefonservice och åtta av tio är nöjda med vår service via mejl. Inom hemutrustningslån är åtta av tio kunder nöjda med servicen inom telefon och mejl. Tabell 14, 15 och 16 sid 25.

Under 2023 ringde våra kunder sammanlagt 1 033 000 samtal till CSN med frågor om studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Det är något lägre än föregående år då antalet samtal uppgick till 1 057 000. Vi besvarade 80 procent av alla inkommande samtal. Anledningen till att vi inte besvarar alla inkommande samtal är att kunder väljer att lämna telefonkän innan vi hinner besvara samtalet. Under hösten 2023 förkortade CSN tillfälligt öppettiderna i telefon, för att ytterligare frigöra tid för handläggning och förstärkning mot omställningsstudiestödet. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 14 minuter, vilket är en ökning jämfört med 2022. Ökningen beror främst på längre väntetider för samtal gällande studiemedel och återbetalning. Tabell 10, 11 och 12 sid 24.

Under året skickade kunderna 289 100 mejl gällande studiestöd till oss, vilket är en ökning med 4 procent jämfört med 2022. Under 2023 besvarade vi 88 procent av mejlen inom tre arbetsdagar. Det är en försämring jämfört med föregående år då 94 procent av mejlen besvarades inom tre arbetsdagar. Tabell 13 sid 24.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service via telefon och e-post inom studiestödsområdet. Resultatet av 2023 års kvalitetsuppföljning visar att 96 procent av de svar vi gav våra kunder när de ringde till oss var korrekta. Det är en förbättring med 8 procentenheter jämfört med föregående år. Av våra mejlsvår var 91 procent korrekta, vilket är 2 procentenheter lägre än föregående år. Felen består av att vi har lämnat felaktig information eller att vi inte har besvarat kundens fråga. Vi arbetar systematiskt för att säkerställa god kvalitet i kundservice och handläggning och använder resultaten från

kvalitetsuppföljningen för att identifiera områden vi behöver utveckla. Tabell 16, sid 25.

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

Sociala medier

CSN har länge använt sociala medier i kommunikationen med kunder och partner. Det har vi fortsatt göra under 2023 men med vissa ändringar. Utifrån det analysarbete som genomförts, med anledning av den dataskyddsrättsliga problematik som råder vid användning av sociala medier, har ett antal åtgärder vidtagits. Vi har sett över vilka kanaler som bör användas, vilket har resulterat att vi nu endast är aktiva på Facebook och LinkedIn. Närvaron på Facebook syftar till att ge relevant information till kunder och LinkedIn används för att stärka CSN:s arbetsgivarvarumärke och vid rekrytering. En ny rutin för CSN:s innehållsarbete på LinkedIn har tagits fram som lyfter hur filmer och foton som innehåller personuppgifter ska användas. En annan åtgärd är att möjligheten att kommentera CSN:s innehåll på Facebook har stängts. Samtliga insatser görs i syfte att minska personuppgiftsbehandlingar.

Partnersamverkan

Genom att samverka med våra partner kan vi nå ut med information och säkerställa god service till kunderna. CSN genomför insatser för utbildningsanordnare, skuldrådgivare, omställningsorganisationer, kommuner och andra myndigheter, vilka möter CSN:s kunder inom sina verksamheter. På så sätt kan vi bättre vägleda personer med betalningssvårigheter och skapa förutsättningar för att studerande får rätt pengar utbetalda.

Några exempel på sammanhang där CSN varit en del är: Nationell träff med budget- och skuldrådgivare som stöttar personer med betalningssvårigheter, digitala träffar med skolpersonal och nationella nätverk inom olika skolformer, samt träffar med omställningsorganisationerna i syfte att informera om regelverket för omställningsstudiestödet. Vi har också samverkat med omställningsorganisationerna när det

gäller kundkommunikation, vilket har bidragit till att kunderna har fått bättre samlad information utifrån sina behov.

CSN har arrangerat fysiska träffar på flera orter med studie- och yrkesvägledare inom Komvux, med fokus på hur olika studieplaner påverkar rätten till studiestöd. Detta skedde inom ramen för uppdraget om att minska

felaktiga utbetalningar. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

CSN har också fortsatt att löpande förbättra informationen på våra partnersidor på csn.se för att underlätta för våra partner att hjälpa kunder och rapportera rätt uppgifter till CSN.

Tabell 10
Studiestöd - Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent¹

	2023	2022	2021
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	1 013 878	1 031 543	1 094 412 ³
Antal besvarade telefonsamtal	809 791	863 370 ²	934 510 ³
Andel besvarade telefonsamtal	80	84	85
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	14 min. 05 sek.	11 min. 00 sek.	10 min. 21 sek.

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

² Uppgifterna för 2022 har korrigerats på grund av att samtal där kunden begärt att bli uppringd inte medräknats i antal besvarade telefonsamtal i årsredovisningen för 2022.

³ Uppgifterna för 2021 har korrigerats på grund av att samtal inkomna och besvarade inom studiestartsstöd saknades i årsredovisningen för 2022.

Tabell 11
Hemutrustningslån – Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent

	2023	2022	2021
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	13 511	19 127	30 077
Antal besvarade telefonsamtal	12 381	17 511	26 656
Andel besvarade telefonsamtal	92	92	89
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	5 min. 22 sek.	3 min. 48 sek.	5 min. 40 sek.

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

	2023	2022	2021
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	5 843	6 254	7 515
Antal besvarade telefonsamtal	5 608	6 016	7 309
Andel besvarade telefonsamtal	96	96	97
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 52 sek.	2 min. 35 sek.	1 min. 52 sek.

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

	2023	2022	2021
Inkomna mejl	289 099	279 145	280 279
Besvarade mejl	299 919	287 774	285 126
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	88	94	95
Antal inkomna brev	14 384	14 767	16 064
Andel besvarade brev inom en vecka	78	80	90

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

² En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. Mejl inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 14

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	84	84	84	79	81	80	83	80	82
E-tjänster i sin helhet ³	76	76	76	85	66	77	79	82	80
Handläggning i sin helhet	75	77	76	81	66	75	83	72	79
Telefonservice i sin helhet	81	78	80	81	81	81	85	78	82
E-postservice i sin helhet	69	75	71	65	70	67	80	81	81
Bemötande i sin helhet	85	84	85	85	82	84	87	84	86
Information i sin helhet	86	85	85	89	88	89	86	88	87
Service som helhet	86	86	86	87	87	87	85	86	85

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

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

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

Tabell 15

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	84	80	82	87	81	83	84	82	83
E-tjänster i sin helhet ¹	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Handläggning i sin helhet	80	78	79	82	83	83	81	80	81
Telefonservice i sin helhet	79	77	78	86	79	82	82	79	80
E-postservice i sin helhet	80	78	79	83	82	82	80	78	79
Bemötande i sin helhet	85	83	84	84	82	83	82	83	82
Information i sin helhet	83	84	84	87	84	85	85	85	85
Service som helhet	86	86	86	91	86	88	84	83	83

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

Tabell 16

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	74	86	81	89	81	84	89	79	83
E-tjänster i sin helhet	-	-	-	87	80	83	89	79	83
Handläggning i sin helhet	75	76	75	77	70	73	76	73	74
Telefonservice i sin helhet	77	71	74	79	63	70	83	77	80
E-postservice i sin helhet	79	71	75	77	73	75	82	75	78
Bemötande i sin helhet	81	87	84	89	80	84	84	84	84
Information i sin helhet	81	89	85	92	86	89	88	88	88
Service som helhet	84	90	88	92	84	88	88	86	87

¹ Denna fråga har inte besvarats av kunder med körkortslån i undersökningen för 2023.

Tabell 17

Kvalitet i kundservice, andel i procent

	2023	2022	2021
Telefonservice	96	88	91
E-postservice	91	93	96



Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

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

Samlad bedömning

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

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska myndigheten redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska andelen studerande med studiehjälp som får beslut om återkrav och andelen återkravsskulder som CSN skickar vidare till Kronofogden.

Åtgärder för att minska andelen studerande som får beslut om återkrav

Ogiltig frånvaro är den vanligaste orsaken till återkrav. Under året har CSN fortsatt det förebyggande arbetet. Personal på skolorna är viktiga i detta arbete eftersom de möter eleverna i vardagen. Under våren genomfördes en pilot med digitala möten för elevrapportörer på 40 slumpvist utvalda gymnasieskolor. Syftet var att skapa ett mindre forum för dialog och erfarenhetsutbyte mellan skolor och CSN, samt att förtydliga processen vid ogiltig frånvaro. Det är viktigt att skolorna har rätt förutsättningar och förstår vikten av att snabbt och korrekt rapportera förändringar av elevers studier, så att CSN i sin tur har förutsättningar att säkerställa korrekta utbetalningar. Utvärderingen av de digitala mötena visar att de har varit uppskattade bland deltagarna och är ett bra forum för att öka kunskapen. CSN kommer att fortsätta utveckla denna typ av kommunikation.

Åtgärder för att minska andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden

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

Antal studerande ökar

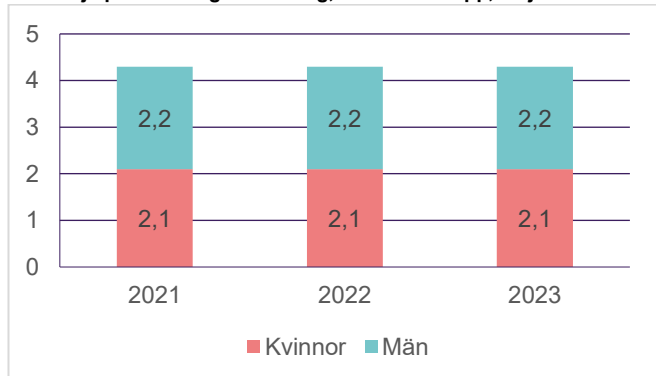
Under 2023 fick 450 000 personer studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag utbetalat, vilket är en ökning med 1 procent jämfört med 2022. Utvecklingen av antalet studerande följer den demografiska utvecklingen i årskullarna 16–20 år. Av samtliga studerande med studiehjälp studerade 1 100 personer utomlands.

Antalet studerande med extra tillägg fortsatte att minska under 2023 för femte året i rad. Under året studerade 7 700 personer med extra tillägg, vilket är en minskning med 31 procent jämfört med 2022.

När det gäller lärlingsersättning har antalet studerande fortsatt att öka. Under 2023 studerade 22 300 personer med lärlingsersättning vilket är en ökning med 3 procent jämfört med 2022.

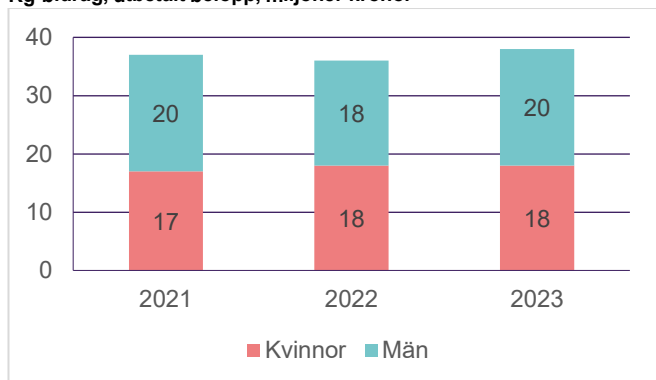
Under 2023 betalades 4,3 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning.

Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljarder kronor



Antalet studerande med Rg-bidrag har minskat något jämfört med föregående år. Under 2023 studerade 280 personer med Rg-bidrag, vilket är en minskning med 3 personer jämfört med 2022. Totalt betalades 38 miljarder kronor ut i Rg-bidrag under 2023.

Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

Studiehjälskunderna är över lag nöjda med CSN:s service. Årets kundundersökning visar att nio av tio studiehjälskunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Kunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via telefon. Tabell 19, sid 30.

Handläggning av ärenden

Enligt kundundersökningen är nio av tio kunder nöjda med handläggningen av ansökningar om studiehjälp och lärlingsersättning. Tabell 19, sid 30.

Under 2023 beslutades 98 procent av studiehjäls-ärendena avseende studier i Sverige inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 2 dagar. Den korta handläggningstiden beror på hög maskinell hantering av ärenden avseende studiebidrag. Studerande

med lärlingsersättning fick i genomsnitt vänta 7 dagar på beslut.

Studerande som ansökte om Rg-bidrag under 2023 fick i genomsnitt vänta 16 dagar på beslut. Under året fick 56 procent av de sökande beslut inom två veckor.

Handläggningstiden är i stort sett lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studiestöd. Tabell 20 och 21, sid 30.

Service via telefon och e-post

Årets kundundersökning visar att nio av tio studiehjälskunder är nöjda med CSN:s service via telefon och att åtta av tio är nöjda med servicen via e-post. Tabell 19, sid 30.

Under året har CSN:s telefonservice inom studiehjälp fungerat bra. Totalt inkom 72 400 telefonsamtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service, vilket är en minskning med 11 procent jämfört med 2022. Minskningen beror dels på att CSN från och med februari 2023 erbjuder studiehjälskunderna en digital tjänst som visar kundernas utbetalningar, och dels på korta handläggningstider under hösten på de sökta stöden. Av de inkomna telefonsamtalen besvarades 90 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 5 minuter och 50 sekunder.

Totalt inkom 11 100 mejl avseende studiehjälp under 2023, vilket är en minskning med 8 procent jämfört med året innan. Under året besvarades 96 procent av mejlen inom 3 arbetsdagar. Tabell 22, sid 31.

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. Resultatet av årets kvalitetsuppföljning av studiehjälp och lärlingsersättning visar att 99 procent av besluten är rättsligt korrekta. De brister som identifierades beror på fel i den manuella hanteringen. Vår kvalitetsuppföljning visar inte på några kvalitetsskillnader mellan kvinnor och män. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, exempelvis utbildningar och stöd till handläggare.

Kvalitetsuppföljningen av Rg-bidrag visar att 96 procent av besluten är rättsligt korrekta. De brister som identifierades beror framför allt på att hänsyn inte tagits till alla relevanta uppgifter i ärendena. Tabell 23, sid 31.

Överklaganden

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

Under 2023 överklagades totalt 1 200 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning, vilket är en ökning med 8 procent jämfört med 2022. Ökningen beror på att fler elever har rapporterats för ogiltig frånvaro jämfört med året innan. Beslut på grund av ogiltig frånvaro är den vanligaste typen av beslut som överklagas.

Innan ett överklagat ärende översänds till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2023 ändrades 339 ärenden efter en sådan omprövning, vilket innebär att 29 procent av alla överklagade beslut ändrades. Att ett beslut ändras efter omprövning beror framför allt på att nya uppgifter har tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar CSN:s beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Tabell 24 sid 31.

Ett beslut om Rg-bidrag kan inte överklagas. Ett beslut om Rg-bidrag kan däremot omprövas av CSN om den studerande skriftligen begär detta. Under 2023 har en person begärt omprövning av sitt beslut om Rg-bidrag. Vid omprövningen stod CSN fast vid det tidigare beslutet.

Återkrav

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

Under 2023 fick 19 500 personer beslut om återkrav, vilket är en ökning med 16 procent jämfört med 2022. Ökningen beror på att antalet studerande som rapporteras för ogiltig frånvaro ökade jämfört med året innan.

Av det totala antalet studerande under 2023 fick 4 procent beslut om återkrav, vilket är en lika stor andel som 2022. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor, vilket beror på att män oftare har ogiltig frånvaro. Tabell 26, sid 32.

Andelen återkravsskulder som skickas till Kronofogden har ökat jämfört med föregående år. Under 2023 överlämnades 8,5 procent av återkraven till Kronofogden, vilket är en ökning jämfört med 2022 då andelen överlämnade återkrav var 6,5 procent.

Totalt återkrävdes 28 miljoner kronor under 2023, vilket är en ökning med 3 miljoner kronor jämfört med 2022. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp är 0,6 procent. Tabell 26, sid 32.

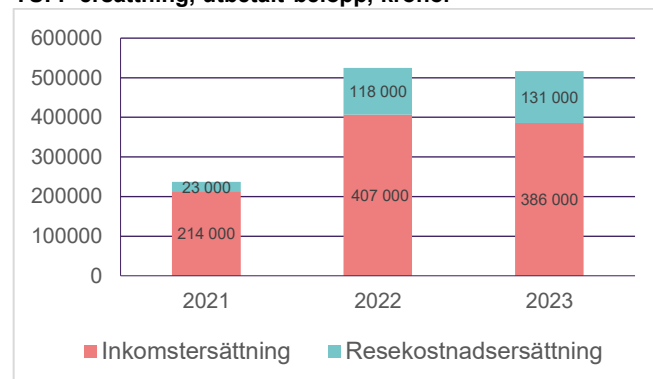
Bidrag vid viss föräldrabildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

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

Under 2023 fick 135 personer TUFF-ersättning utbetalat, vilket är en ökning med 14 personer jämfört med året innan. Av dem som fick TUFF-ersättning utbetalat under året var 54 procent kvinnor. Tabell 27, sid 32.

Trots att antalet personer som fick TUFF-ersättning ökade under 2023 jämfört med året innan minskade det utbetalade beloppet något. Totalt betalade CSN ut 517 100 kronor i TUFF-ersättning under 2023, vilket är en minskning med en procent jämfört med 2022. Tabell 28, sid 32.

TUFF-ersättning, utbetalt belopp, kronor



Tabell 18**Studierande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, fördelat på typ av bidragsform och kön, antal**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	219 328	229 494	448 822	217 682	228 063	445 746	214 489	226 058	440 547
Inackorderingstillägg	4 254	2 948	7 202	4 381	3 019	7 400	4 355	3 086	7 441
Extra tillägg	3 502	4 224	7 726	4 948	6 244	11 192	6 534	9 345	15 879
Bidrag för dagliga resor	34	26	60	29	23	52	36	23	59
Lärlingsersättning	8 815	13 494	22 309	8 356	13 237	21 593	7 952	12 493	20 445
Rg-bidrag	126	154	280	128	155	283	144	161	305
Totalt antal studerande	219 943	230 067	450 010	218 233	228 643	446 877	215 106	226 650	441 756

Tabell 19**Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiehjälp¹, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	86	92	89	83	81	82	85	81	83
Telefonservice i sin helhet	98	85	90	73	80	77	86	77	81
E-postservice i sin helhet ²	84	78	80	75	91	81	81	90	86

¹ I studiehjälp ingår även lärlingsersättning.² Felmarginalen är stor.**Tabell 20****Ärenden som beslutas inom två veckor, fördelat på typ av studiestöd och kön, andel i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	98	97	98	97	97	97	95	96	96
Studiehjälp för studier utomlands	45	47	45	43	39	41	49	43	46
Lärlingsersättning	87	84	85	79	77	78	83	81	82
Rg-bidrag	52	60	56	57	53	55	60	56	57

Tabell 21**Genomsnittlig handläggningstid, fördelat på typ av stöd och kön, antal dagar**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Studiehjälp för studier utomlands ¹	50	70	63	55	58	59	46	54	52
Lärlingsersättning	7	7	7	9	9	9	10	10	10
Rg-bidrag ¹	14	17	16	16	15	16	15	16	16

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

Tabell 22**Service via telefon och e-post, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent¹**

	2023	2022	2021
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	72 399	80 154	84 529
Antal besvarade telefonsamtal	64 957	70 170	77 046
Andel besvarade telefonsamtal	90	88	91
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	5 min. 50 sek.	7 min 15. sek.	5 min. 6 sek.
Inkomna mejl	11 075	12 079	11 680
Besvarade mejl	11 118	12 080	11 716
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	96	95	96
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar	2	2	2

¹ En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. Mejl inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp ¹	99	99	99	99	99	99	98	98	98
Rg-bidrag	97	95	96	88	100	94	81	93	89

¹ I studiehjälp ingår lärlingsersättning.

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden ²	546	606	1 155	504	566	1 070	468	573	1 042
Helt ändrade vid omprövning	126	108	234	110	120	230	110	116	226
Delvis ändrade vid omprövning	45	60	105	42	42	84	31	25	56
Andel ändrade vid omprövning	31	28	29	30	29	30	30	25	27

¹ Siffrorna för 2023 är preliminära då det kan finnas en viss eftersläpning i uppgifterna.

² CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan totala antalet överklagande vara högre än summan av antal kvinnor och män.

Tabell 25**Studierande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal och andel i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	7 948	11 369	19 317	6 621	9 696	16 317	4 435	7 863	12 298
Lärlingsersättning	389	552	941	316	475	791	199	385	584
Rg-bidrag	5	5	10	3	4	7	2	-	2
Andel studerande med återkrav	4	5	4	3	4	4	2	4	3

Tabell 26**Återkrav, fördelat på typ av studiestöd, fördelat på kön, belopp i miljoner kronor och andel i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	10,9	16,0	26,9	9,2	13,9	23,1	6,2	11,3	17,5
Lärlingsersättning	0,4	0,6	1,0	0,3	0,5	0,8	0,2	0,4	0,6
Rg-bidrag	0,1	0,1	0,2	0,1	0,02	0,1	0,008	-	0,008
Totalt återkrävt belopp	11,4	16,8	28,2	9,7	14,4	24,1	6,4	11,7	18,1
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,5	0,8	0,6	0,5	0,6	0,6	0,3	0,5	0,4

Tabell 27**Personer med TUFF-ersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	73	62	135	67	54	121	56	35	91
Andel	54	46	100	55	45	100	62	38	100

Tabell 28**TUFF-ersättning, utbetalt belopp fördelat på typ av ersättning och kön, kronor**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Inkomstersättning	191 520	194 760	386 280	195 960	210 720	406 680	128 880	85 440	214 320
Resekostnadsersättning	70 399	60 432	130 831	68 482	49 446	117 928	14 082	8 846	22 928
Totalt utbetald TUFF-ersättning	261 919	255 192	517 111	264 442	260 166	524 608	142 962	94 286	237 248



Studiemedel

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och mejl. Handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har förbättrats och kvaliteten i ärendehanteringen är på samma nivå som tidigare. Vi har en försämring gällande telefonservicen, med längre väntetider för kunderna och lägre tillgänglighet jämfört med tidigare år. Denna försämring beror på att vi mot slutet av året har ökat väntetiderna till förmån för att stötta inom verksamhetsområdet omställningsstudiestöd.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska myndigheten redovisa vilka insatser som vidtagits för att förbättra resultatet vad gäller handläggningstider avseende studiemedel för studier i Sverige.

Insatser för att förbättra handläggningstider avseende studiemedel för studier i Sverige

CSN har under 2023 fortsatt att genomföra insatser för att förbättra handläggningstiderna avseende studiemedel för studier i Sverige. Myndigheten kan även konstatera att handläggningstiden för ärenden inom området har förbättrats under 2023 jämfört med föregående år. Detta gäller både för studier på högskola och universitet, samt för studier inom komvux.

Årets resultat förklaras både av de insatser som genomförts och av en minskad kundefterfrågan jämfört med föregående år. Sammantaget har det inneburit förbättrade förutsättningar för att nå hållbara resultat inom studiemedel för studier i Sverige.

Under 2023 har vi vidareutvecklat samordningen inom området. Det har lett till att styrningen och uppföljningen blivit mer systematisk och ändamålsenlig. Planeringen och prioriteringen av administrationen har förbättrats. Vi har åstadkommit ett ökat lärande mellan de orter som administrerar studiemedel för studier i Sverige. Kompetensen har blivit djupare vilket bidragit till goda resultat.

Vi har arbetat målmedvetet under början av året för att skapa ett så gott läge som möjligt inom verksamheten, något som möjliggjort en omfördelning av resurser till verksamhetsområdet omställningsstudiestöd. Tack vare en god planering och prioritering har vi omfördelat resurser utan att det har lett till påtagliga negativa konsekvenser för studerande med studiemedel.

Antalet studerande med studiemedel minskade

Under 2023 studerade 518 000 personer med studiemedel, vilket är 32 600 personer färre jämfört med 2022. Antalet studerande med studiemedel minskade därmed med 6 procent jämfört med föregående år. Tabell 29, sid 37.

Under 2023 uppgick antalet studerande med studiemedel för studier i Sverige till 501 700 personer, vilket är en minskning med 6 procent jämfört med 2022. Antalet studerande har minskat på samtliga utbildningsnivåer. Minskningen är andelsmässigt störst för studier på gymnasie- och grundskolenivå på komvux.

Den fortsatta minskningen av antalet studerande med studiemedel i Sverige under 2023 indikerar en återgång till nivåer innan den stora ökningen i samband med covid-19-pandemin. Antalet studerande är dock fortsatt högre än innan denna utveckling tog fart.

Antalet studerande med studiemedel för studier utomlands uppgick till 25 800 personer under året. Det är på samma nivå som föregående år. Tabell 30, sid 38.

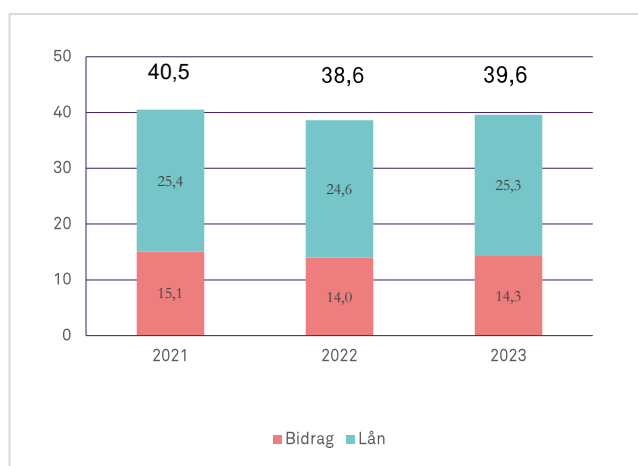
Av dem som studerade med studiemedel under 2023 var 61 procent kvinnor och 39 procent män, vilket är samma fördelning som tidigare år. Könsfördelningen är ungefär densamma för alla typer av bidrag och lån, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Av de studerande som fick tilläggsbidrag under året var 80 procent kvinnor och 20 procent män.

Under 2023 tog 390 700 av studiemedelstagarna lån, vilket är en minskning med 18 400 personer jämfört med föregående år. Andelsmässigt ökade dock benägenheten att ta lån bland studiemedelstagarna något under 2023 jämfört med året innan. Tabell 29, sid 37.

Antalet studerande med tilläggs lån fortsatte att minska under 2023. En förklaring till det är att antalet studerande som var 25 år eller äldre minskade under 2023.

Under 2023 betalades 39,6 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning med 1,0 miljard kronor jämfört med 2022. Tabell 31, sid 38.

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



Att mer studiemedel betalades ut trots färre studerade med studiemedel under 2023 jämfört med 2022 beror främst på att studiemedelsbeloppen var högre under 2023. Studiemedelsbeloppen följer prisbasbeloppets utveckling.

CSN:s service till kunderna

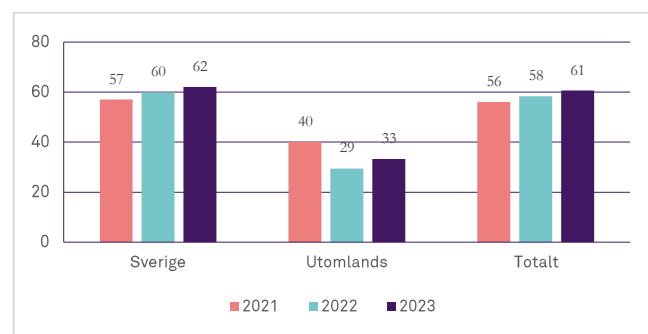
Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med den service som de får av CSN. Studiemedelskunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via telefon, men något mindre nöjda med vår service via mejl. Tabell 34, sid 39.

Handläggning av ärenden

Kunderna är överlag nöjda med handläggningen av ansökningar om studiemedel. Enligt 2023 års kundundersökning var nio av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet. Tabell 34 sid 39.

Under 2023 fick 61 procent av dem som ansökt om studiemedel ett beslut inom två veckor. Av dem som ansökte om studiemedel för studier i Sverige fick 62 procent ett beslut inom två veckor, vilket är 2 procentenheter högre jämfört med föregående år. Av dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands fick 33 procent ett beslut inom två veckor under 2023. Det är en förbättring med 4 procentenheter jämfört med året innan. Tabell 32 sid 38.

Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent



I genomsnitt väntade studerande i Sverige 16 dagar på beslut under 2023, vilket innebär att handläggningstiden minskat med en dag jämfört med 2022. Studerande utomlands väntade i genomsnitt i 27 dagar på beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande utomlands har minskat med 4 dagar jämfört med föregående år. En generell förklaring till att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige är att handläggningen i hög grad är manuell och att CSN ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas. Den kortare handläggningstiden för studier med studiemedel under 2023

förklaras framförallt av ett lägre inflöde och en god planering. Tabell 33, sid 38.

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

Under det gångna året fick studerande på universitet och högskolor i Sverige vänta i genomsnitt 14 dagar på beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande på komvux var 19 dagar under 2023, vilket är en minskning med 2 dagar jämfört med föregående år.

Av samtliga ansökningar avseende studier i Sverige hanterades 51 procent av ärendena helt maskinellt, vilket innebär att andelen har ökat med 2 procentenheter jämfört med föregående år. Andelen ärenden som hanteras maskinellt har ökat något inom samtliga utbildningsformer. Ett av skälen till att vi har en högre maskinell hantering under 2023 beror på att andelen studerande på komvux har minskat. Komvuxärenden kräver ofta mer manuell hantering. Under 2023 hanterades 63 procent av ärendena som rörde studier på universitet och högskola helt maskinellt. Motsvarande andel för komvux var 37 procent.

Service via telefon och mejl

Under 2023 var nio av tio studiemedelskunder nöjda med den service de fick via telefon. Kunderna framförallt nöjda med CSN:s bemötande i telefon, men de är fortsatt mindre nöjda med våra svarstider i telefon.

Enligt kundundersökningen för 2023 var åtta av tio studiemedelskunder nöjda med CSN:s service via mejl. Kunderna är mest nöjda med vårt bemötande och att vi är tydliga i våra svar.

Andelen kunder som är nöjda med CSN:s telefonservice var högre bland kvinnor jämfört med män under 2023. När det gäller andel nöjda med servicen via mejl är förhållandet det omvända men skillnaderna är små. Tabell 34, sid 39.

Under 2023 minskade antalet telefonsamtal från studerande i Sverige jämfört med föregående år. Minskningen beror dels på att färre studerade med studiemedel under året, dels på att handläggningsläget

inom området varit bättre jämfört med året innan. Även för studerande utomlands minskade antalet telefonsamtal. Även för detta område bidrar ett bättre handläggningsläge till en minskad efterfrågan i telefon.

Under 2023 besvarades 77 procent av de samtal som kom in från studerande avseende studiemedel för studier i Sverige. Det är en minskning med 5 procentenheter jämfört med 2022. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 16 minuter, vilket är nära fyra minuter längre jämfört med föregående år. Att väntetiden är längre jämfört med tidigare år beror på en medveten styrning på längre väntetider i telefon, till förmån för att skapa effektiviseringar i handläggning och möjliggöra ytterligare stöttning mot omställningsstudiestödet. Under hösten 2023 förkortade CSN tillfälligt öppettiderna i telefon, för att ytterligare frigöra tid för handläggning och förstärkning mot omställningsstudiestödet. Det har bidragit till en negativ påverkan på kundnöjdheten gällande våra väntetider under denna period.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande utomlands var 6 minuter och 35 sekunder under året. Vi besvarade 92 procent av samtalen från studerande utomlands, vilket är samma andel som föregående år.

Kundefterfrågan på service via mejl har, precis som för service via telefon, speglat kundutvecklingen i stort. Antalet mejl från studerande i Sverige minskade under 2023 jämfört med föregående år. Även för studerande utomlands minskade antalet mejl jämfört med året innan.

Av de studerande i Sverige som kontaktade CSN via mejl under 2023 fick 95 procent svar inom tre arbetsdagar, vilket är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med 2022. Av de studerande utomlands som kontaktade myndigheten via mejl fick 98 procent svar inom tre arbetsdagar under 2023. Andelen är oförändrad jämfört med föregående år. Tabell 35, sid 39.

Kvalitet i beslut

Resultatet av 2023 års kvalitetsuppföljning av studiemedel visar att 96 procent av besluten var korrekta enligt gällande regler. Det innebär att resultatet är oförändrat jämfört med föregående år.

De fel som upptäcktes i kvalitetsuppföljningen berodde framförallt på felaktiga bedömningar i manuella beslut,

exempelvis genom att inte säkerställa korrekt information i ärendet. Tabell 36 sid 40. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare.

Överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga beslutet. Ärendet lämnas då över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning. Under 2023 lämnade de studerande in 3 300 överklaganden om studiemedel, vilket är något färre jämfört med föregående år. Andelen överklagade beslut är oförändrad.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2023 ändrade CSN 23 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkommit i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 37, sid 40.

Återkrav

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

Under 2023 fick 46 300 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det är oförändrat jämfört med

2022. Det vanligaste skälet till återkrav var under 2023 att den studerande avbrutit sina studier. Det skäl som ökat mest jämfört med 2022 är återkrav som beror på att den studerande har ändrat sina inkomster. Tabell 38, sid 40.

De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 403,7 miljoner kronor under 2023. Det är en ökning med 37,2 miljoner kronor jämfört med 2022. Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,0 procent 2023, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkningar 2023 var 8 700 kronor, vilket är något högre jämfört med 2022. Det förklaras i huvudsak av att studiemedelsbeloppet var högre under 2023 än 2022.

Antalet män respektive kvinnor som fick återkrav speglar könsfördelningen bland de studerande i stort. Andelen av utbetalade studiemedel som återkrävs eller avräknas är dock högre för män än för kvinnor. Även det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning är något högre för män än för kvinnor. En tänkbar förklaring till detta är att män oftare tar studielån och därmed också får högre studiemedelsbelopp utbetalda. Tabell 39, sid 40.

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

Tabell 29
Studerande med studiemedel, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	82 804	44 412	127 216	91 494	49 897	141 391	101 572	56 782	158 354
Studiebidrag och grundlån	230 692	160 039	390 731	240 097	169 030	409 127	248 121	182 232	430 353
Tilläggsbidrag	80 664	19 794	100 458	90 948	24 067	115 015	97 461	27 168	124 629
Tilläggs lån	43 283	27 876	71 159	45 448	29 433	74 881	46 368	30 763	77 131
Merkostnads lån	21 718	14 729	36 447	21 688	15 195	36 883	18 463	13 744	32 207
Totalt antal studerande ¹	313 496	204 451	517 947	331 591	218 927	550 518	349 693	239 014	588 707

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

Tabell 30

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studierande i Sverige									
grundskolenivå	18 110	5 872	23 982	19 445	8 184	27 629	21 301	11 409	32 710
gymnasienivå	71 940	44 159	116 099	79 819	51 779	131 598	90 034	65 272	155 306
effergymnasial nivå	229 687	155 171	384 858	239 267	160 816	400 083	248 888	167 744	416 632
Studierande utomlands	15 118	10 704	25 821	15 328	10 544	25 872	12 683	8 948	21 630

Tabell 31

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bidrag									
Studiebidrag	8 360,9	5 355,3	13 716,2	8 120,0	5 256,9	13 376,9	8 578,7	5 818,7	14 397,4
tilläggsbidrag	499,8	113,9	613,7	512,9	125,8	638,7	550,7	142,3	693,0
Totalt utbetalt bidrag	8 860,6	5 469,2	14 329,9	8 632,8	5 382,7	14 015,5	9 129,4	5 961,0	15 090,4
Lån									
grundlån	13 117,7	9 039,4	22 157,1	12 475,1	8 679,3	21 154,4	12 817,6	9 215,7	22 033,3
tillägglån	1 133,9	726,4	1 860,3	1 373,4	886,5	2 260,0	1 335,0	893,0	2 228,0
merkostnadslån	735,5	534,1	1 269,5	692,1	503,8	1 195,9	639,1	490,7	1 129,8
Totalt utbetalt lån	14 987,1	10 299,8	25 286,9	14 540,7	10 069,6	24 610,3	14 791,7	10 599,4	25 391,1
Totalt utbetalt studiemedel	23 847,7	15 769,0	39 616,8	23 173,5	15 452,3	38 625,9	23 921,1	16 560,4	40 481,5

Tabell 32

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studierande i Sverige	62	63	62	60	60	60	57	57	57
Studierande utomlands	34	32	33	30	29	29	41	38	40
Studiemedel totalt	60	61	61	59	58	58	57	56	56

Tabell 33

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel för studier i Sverige	16	16	16	17	17	17	18	18	18
Studiemedel för studier utomlands	27	28	27	30	32	31	23	25	24
Studiemedel totalt	16	16	16	17	18	17	18	19	18

Tabell 34

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	87	86	87	87	88	87	88	91	89
Telefonservice i sin helhet	86	84	85	86	78	83	82	90	85
E-postservice i sin helhet	79	80	79	82	80	81	78	86	81

Tabell 35

Service via telefon och mejl, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent¹

	2023	2022	2021
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service			
studerande i Sverige	550 985	599 942	687 569
studerande utomlands	41 233	43 781	39 656
Antal besvarade telefonsamtal			
studerande i Sverige	426 589	492 616	562 577
studerande utomlands	37 808	40 107	37 130
Andel besvarade telefonsamtal			
studerande i Sverige	77	82	82
studerande utomlands	92	92	94
Genomsnittlig väntetid i telefonkö			
studerande i Sverige	16 min. 00 sek.	12 min. 5 sek.	12 min. 51 sek.
studerande utomlands	6 min. 35 sek.	6 min. 33 sek.	5 min. 11 sek.
Inkomna mejl			
studerande i Sverige	121 302	146 890	158 563
studerande utomlands	30 317	32 643	27 924
Besvarade mejl			
studerande i Sverige	121 578	147 166	158 868
studerande utomlands	30 327	32 706	27 898
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar			
studerande i Sverige	95	95	94
studerande utomlands	98	98	98
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar			
studerande i Sverige	3	3	3
studerande utomlands	1	2	2

¹ En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. Mejl inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 36

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	96	94	96	96	96	96	96	96	96

Tabell 37

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	2 058	1 279	3 337	2 110	1 247	3 357	2 502	1 689	4 191
Helt ändrade vid omprövning	382	192	574	352	200	552	513	312	825
Delvis ändrade vid omprövning	114	65	179	102	56	158	182	139	321
Andel ändrade vid omprövning	24	20	23	22	21	21	28	27	27

¹ Uppgifterna för 2022 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2023 är därför preliminära.

Tabell 38

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studier totalt	28 053	18 223	46 276	27 618	18 586	46 204	34 858	25 699	60 557
studier i Sverige	27 568	17 729	45 297	27 162	18 165	45 327	34 406	25 128	59 534
studier utomlands	538	583	1 121	492	473	965	522	664	1 186

Tabell 39

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	215,8	187,9	403,7	194,4	172,2	366,5	359,2	338,6	697,8
<i>studier i Sverige</i>	199,6	159,1	358,7	179,9	150,8	330,8	342,7	308,5	651,1
<i>studier utomlands</i>	16,3	28,8	45,1	14,4	21,3	35,7	16,6	30,1	46,7
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	0,9	1,2	1,0	0,8	1,1	0,9	1,5	2,0	1,7



Studiestartsstöd

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiestartsstöd är gott. Handläggningstiden är kort och kvaliteten i ärendehantering är hög. Kunderna är nöjda med servicen.

Antalet studerande med studiestartsstöd minskade

Studiestartsstöd betalades ut till 4 700 personer under 2023. Det är en minskning med 1 400 personer jämfört med föregående år. Antalet studerande som får studiestartsstöd minskade både bland kvinnor och män och i de flesta åldersgrupper. Tabell 40, sid 44.

Under året betalade CSN ut 244,1 miljoner kronor i studiestartsstöd och 18,7 miljoner kronor i tilläggsbidrag för barn. De totala utbetalningarna uppgick därmed till 262,8 miljoner kronor. Tabell 41, sid 44.

Nyttjandegraden i förhållande till budget var lägre 2023 jämfört med 2022. Nyttjandegraden uppgick till 67 procent under 2023, jämfört med 80 procent 2022. Vid budgetomfördelningen för 2023 var det 5 kommuner som avstod från en del av sitt budgetutrymme för studiestartsstöd och 73 kommuner fick utökad budget. Samtidigt var det 29 kommuner som inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget. Det är en ökning jämfört med 2022 då 17 kommuner inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget.

Den fortsatta nedgången för antalet studerande som får studiestartsstöd beror sannolikt på flera olika orsaker. Färre kommuner nyttjade sin budget, och andelen personer som fick avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret var 15 procent under året. Motsvarande andel 2022 var 11 procent.

Av dem som fick studiestartsstöd under 2023 var

75 procent kvinnor och 25 procent män. Andelen kvinnor har ökat jämfört med föregående år och är högre än andelen kvinnor bland studiemedelstagarna. Detta gäller både jämfört med studiemedelstagare generellt och inom komvux, vilket är en utbildningsform där många av dem med studiestartsstöd studerar.

Av de kvinnor som fick studiestartsstöd under 2023 nyttjade 72 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen var motsvarande andel 39 procent. Andelen av dem med studiestartsstöd som får tilläggsbidrag är högre än för studerande som får studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och därmed oftare har barn. Tabell 40, sid 44.

CSN:s service till kunderna

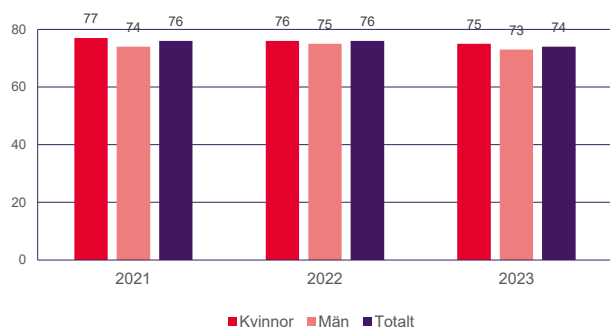
CSN genomför en kundundersökning bland studerande med studiestartsstöd på samma sätt som för övriga kunder. Under 2023 var nio av tio studerande med studiestartsstöd nöjda med CSN:s service i sin helhet. Kunderna är fortsatt nöjda med vår service, mest nöjda är de med vår service via mejl. Tabell 42, sid 44.

Handläggning av ärenden

Kunderna är överlag nöjda med CSN:s handläggning av studiestartsstöd. Enligt kundundersökningen för 2023 var nio av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet.

Under året beslutades 74 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Det är en minskning med 2 procentenheter jämfört med föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 11 dagar under 2023, vilket är oförändrat jämfört med 2022. Under hösten 2023 har vi styrt på längre väntetider inom studiestartsstödet, till förmån för handläggning inom omställningsstudiestödet. Tabell 43, sid 44.

Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd, andel i procent



Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 36 procent helt maskinellt under 2023, vilket är samma andel som föregående år.

Service via telefon och mejl

Vår kundundersökning visar att nio av tio studiestartsstöds kunder var nöjda med den service de fick via telefon under 2023. Tio av tio kunder (95 procent) var nöjda med servicen via mejl.

Under 2023 inkom 5 900 samtal gällande studiestartsstödet. Det är en minskning med 1 200 samtal jämfört med 2022. Minskningen av telefonsamtal följer minskningen av antalet studerande med studiestartsstöd. Totalt besvarades 96 procent av samtalen. Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande som kontaktade CSN angående studiestartsstöd var 1 minut och 41 sekunder under 2023. Det är kortare väntetid jämfört med 2022.

Mejl från studerande med studiestartsstöd kommer in via samma kanal som för studiemedelskunderna. Av de studerande som kontaktade oss via mejl, antingen med frågor om studiestartsstöd eller studiemedel, fick 95 procent svar inom tre arbetsdagar, vilket är oförändrat jämfört med föregående år.

Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. I kvalitetsuppföljningen följer vi upp att besluten är korrekta utifrån gällande regler. Vår uppföljning visar att 99 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta under 2023. Tabell 44, sid 45.

CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare.

Läs mer om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

Överklaganden

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

Under 2023 överklagades 67 beslut om studiestartsstöd, vilken är en ökning jämfört med 2022. Även andelen överklaganden i förhållande till det totala antalet fattade beslut om studiestartsstöd ökade något jämfört med föregående år.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Av de 67 beslut som överklagades under 2023 ändrades 14 beslut helt eller delvis. Av dessa ändrades 11 beslut efter att nya uppgifter tillkommit i ärendet. Tabell 45, sid 45.

Återkrav

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

Under 2023 fick 800 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiestartsstöd, vilket är färre jämfört med 2022. CSN återkrävde eller avräknade 10,1 miljoner kronor under året. Det återkrävda beloppet har ökat jämfört med föregående år och motsvarar 4,1 procent av det totalt utbetalade beloppet. Orsaken till ökningen av det återkrävda beloppet är att det återigen genomförts kontroller av inkomster för studerande. Fribeloppet var tillfälligt avskaffat under covid-19-pandemin men återinfördes under 2021 för studerande med studiestartsstöd. Jämfört med åren innan de tillfälliga covid-19-reglerna är andelen återkrävt belopp högre än tidigare. Tabell 46, sid 45.

Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning var 13 100 kronor under 2022, vilket är mer än en fördubbling jämfört med 2021. Även detta förklaras med att kontroller av inkomst har återinförts.

Under 2023 var andelen män som fick ett beslut om återkrav högre än motsvarande andel av kvinnorna. För män ökade andelen personer som fick utbetalade belopp återkrävda eller avräknade under 2023 jämfört

med föregående år. För kvinnor minskade istället andelen något.

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

Tabell 40
Studierande med studiestartsstöd, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	3 538	1 167	4 705	4 409	1 665	6 074	5 445	2 428	7 873
Tilläggsbidrag	2 635	490	3 125	3 370	694	4 064	4 231	1 020	5 251

Tabell 41
Utbetalda belopp, studiestartsstöd, fördelat på typ av studiestöd och kön, miljoner kronor

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	182,9	61,2	244,1	214,2	78,5	292,8	269,4	120,5	389,9
Tilläggsbidrag	15,9	2,8	18,7	18,8	3,8	22,6	24,1	5,8	29,8
Totalt utbetalt studiestartsstöd	198,8	64,0	262,8	233,1	82,3	315,4	293,5	126,3	419,7

Tabell 42
Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiestartsstöd, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	89	86	88	83	86	84	86	84	86
Telefonservice i sin helhet	91	81	88	81	77	80	83	81	82
E-postservice i sin helhet	94	100	95	85	88	86	89	83	88

Tabell 43
Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, studiestartsstöd, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	75	73	74	76	75	76	77	74	76
Genomsnittlig handläggningstid	11	12	11	11	11	11	11	12	11

Tabell 44**Kvalitet i ärendehantering, studiestartsstöd, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestartsstöd	99	100	99	99	94	98	96	95	96

Tabell 45**Överklagade beslut, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och andel i procent¹**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	47	20	67	45	18	63	60	27	87
Helt ändrade vid omprövning	9	5	14	11	6	17	7	7	14
Delvis ändrade vid omprövning	0	0	0	2	0	2	3	1	4
Andel ändrade vid omprövning	19	25	21	29	33	30	17	30	21

¹Uppgifterna för 2022 och 2021 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2023 är därför preliminära.

Tabell 46**Återkrav och avräkning, studiestartsstöd, fördelat på kön, belopp, antal och andel i procent¹**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp (miljoner kronor)	5,6	4,5	10,1	4,0	2,3	6,2	5,2	5,3	10,6
Antal personer	484	287	771	646	309	955	783	538	1 321
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	3,1	7,3	4,1	1,8	2,9	2,1	1,9	4,4	2,7



Omställningsstudiestöd

Omställningsstudiestöd vänder sig till vuxna som är etablerade på arbetsmarknaden och som är i behov av vidareutbildning för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden. Omställningsstudiestöd består av bidrag och lån.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende omställningsstudiestöd inte är tillfredsställande. Handläggningstiden är lång och det är en utmaning att möta kundernas efterfrågan på ett bra sätt. Den långa handläggningstiden beror på det stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen.

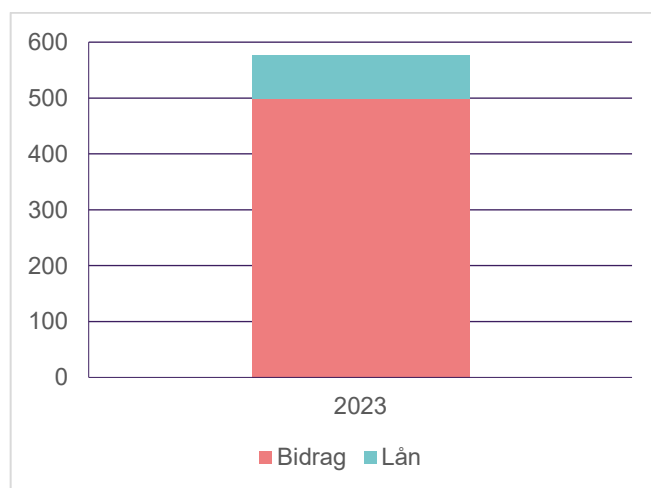
Sökande och studerande med omställningsstudiestöd

Intresset för omställningsstudiestödet är fortsatt stort. Under 2023 ansökte 33 900 personer om omställningsstudiestöd, vilket vida överträffade prognosen för året på 18 700 sökande.

Omställningsstudiestöd har kunnat lämnas för studier från och med den 1 januari 2023. Under detta första år studerade 5 200 personer med omställningsstudiestöd och av dem uppbar 2 700 personer även lån. Av dem som studerade med omställningsstudiestöd under 2023 var 63 procent kvinnor. Fördelningen mellan kvinnor och män är ungefär densamma som för studiemedel. De vanligaste utbildningsinriktningarna som omställningsstudiestöd beviljats för är ekonomi och administration, it, lärarutbildningar samt hälso- och sjukvård.

Under 2023 betalades 577 miljoner kronor ut i form av bidrag och lån.

Omställningsstudiestöd, utbetalt belopp, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

CSN har undersökt vad kunder som kontaktat oss via mejl anser om vår service. Undersökningen visar att sju av tio kunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Mest nöjd är man med vårt bemötande i våra mejl-svar, och minst nöjd är man med handläggningen av ärenden.

Handläggning av ärenden

Regelverket för omställningsstudiestöd är komplext och prövningen bygger på många manuella moment och kontroller med flera andra myndigheter och externa

parter, exempelvis omställningsorganisationer. Stödet handläggs med ett mycket begränsat systemstöd. Regelverkets komplexitet, det begränsade systemstödet i handläggningen och det stora antalet sökande påverkar CSN:s möjlighet att hålla en handläggningstid som är jämförbar med övriga studiestöd. Under 2023 var den genomsnittliga handläggningstiden 170 dagar.

Den långa handläggningstiden är ett problem för de sökande som inte får besked i tid, vilket skapar osäkerhet gällande de ekonomiska förutsättningarna under studietiden. Under 2023 tog CSN emot 15 skadeståndsanspråk med anledning av lång handläggningstid av ansökan om omställningsstudiestöd. Av dessa har Justitiekanslern (JK) återsänt tre till CSN med motiveringen att så länge ärendet är under rättslig prövning hos CSN kan det inte fastställas om det förekommit några sådana brister i handläggningen som kan föranleda skadeståndsansvar för staten. Eftersom frågan om skadestånd på grund av lång handläggningstid är för tidigt väckt har JK i de fallen avböjt att reglera den sökandens anspråk på skadestånd.

Våren 2023 fick CSN uppdraget att förbättra handläggningen av omställningsstudiestödet⁷ genom att vidta nödvändiga åtgärder för att förkorta handläggningstiderna. CSN har månadsvis skriftligt redovisat hur arbetet fortlöper till Regeringskansliet.

Arbetet med att förkorta handläggningstiden har bedrivits inom sex fokusområden. Med dessa fokusområden som utgångspunkt har CSN vidtagit ett flertal åtgärder. Exempel på åtgärder som vidtagits är bland annat omfördelning av interna resurser för att på olika sätt förstärka och bidra i handläggningen av omställningsstudiestöd. Vidare har CSN fortsatt att vidareutveckla planering, prioritering och styrning av verksamheten. Ett ytterligare exempel är de kortade öppettiderna i telefon under perioden mitten av oktober fram till årsskiftet för att frigöra tid för handläggning. Åtgärderna har tillsammans bidragit till att öka takten i handläggningen. Under hösten har nya medarbetare rekryterats och många av dem var på plats redan i december. För att på sikt skapa bättre förutsättningar

i handläggningen och förbättra handläggningstiden fortsätter arbetet med att utveckla systemstödet. CSN har även lämnat förslag på regelförenklingar som om de genomförs kommer att leda till förbättringar i form av kortare handläggningstider och mer automatiserade processer.

Service via telefon och e-post

Under året inkom totalt 61 400 telefonsamtal med frågor om omställningsstudiestöd där kunden valt personlig service. Av dessa besvarades 78 procent och den genomsnittliga kötiden var 17 minuter och 57 sekunder.

Totalt inkom 38 200 mejl avseende omställningsstudiestöd under 2023. Av dem besvarades 73 procent inom 3 arbetsdagar.

Överklaganden

En sökande som inte är nöjd med CSN:s beslut om omställningsstudiestöd kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning. Under 2023 har 526 personer överklagat sina beslut om omställningsstudiestöd. Den vanligaste typen av beslut som överklagas är avslag på grund av att den sökande är under 40 år och har påbörjat en utbildning innan den 1 januari 2023 som är längre än 80 veckor. Under året har 601 ärenden avgjorts av ÖKS och i 38 fall har nämnden ändrat CSN:s bedömning. Av de ärenden som avgjordes under 2023 överklagades 86 i slutet av 2022.

Återkrav

Om CSN betalar ut ett belopp som den studerande inte har rätt till återkräver vi beloppet. Under 2023 fick 71 personer beslut om återkrav och totalt återkrävdes 1,1 miljoner kronor. Andelen utbetalat omställningsstudiestöd som återkrävdes var 0,2 procent. Den vanligaste orsaken till återkrav är att den studerande arbetat i högre omfattning än vad studiernas omfattning medger. Den totala omfattningen av studier och arbete får tillsammans inte överstiga 100 procent under tid med beviljat omställningsstudiestöd.

⁷ Regeringsbeslut Förbättra handläggningen av omställningsstudiestödet. Diarienummer U2023/01396.



Återbetalning och återkrav av studiestöd

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Våra insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt fortsatte under 2023. Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. För hela gruppen låntagare, oavsett bosättning, är den marginellt lägre än under 2022. Kvaliteten i ärendehantering är hög och vi har hållit de svarstider vi planerat för.

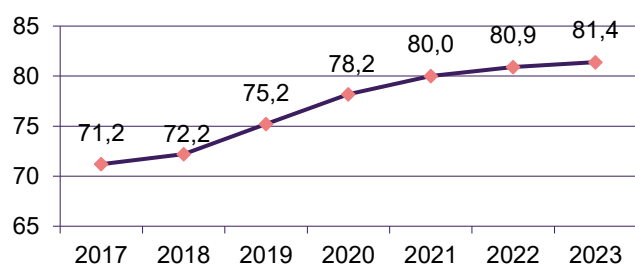
Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska myndigheten redovisa hur myndigheten har fortsatt arbetet med att förbättra återbetalningen av studielån från främst utlandsbosatta låntagare och resultat från arbetet.

Insatser för att förbättra återbetalningen

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

Återbetalningsgrad för låntagare bosatta utomlands, procent, 2017–2023¹



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

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

Återbetalningsgrad

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

Återbetalningsgraden för betalningsåret 2023 var 92,4 procent vilket är marginellt lägre jämfört med föregående år. CSN:s arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger effekt. En högre andel låntagare betalar på sina lån när vi får kontakt med dem. Återbetalningsgraden för utlandsbosatta ökade med 0,5 procentenheter till 81,4 procent under 2023. Tabell 47, sid 58.

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

Ett årsbelopp ska betalas under det så kallade betalningsåret, men kan i praktiken återbetalas under totalt fyra år. Det kommer därför in ytterligare inbetalningar under de tre åren efter betalningsårets slut. Årsbeloppet för 2020 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått. För 2020 debiterade CSN 12,4 miljarder kronor. Efter fyra år har

11,9 miljarder kronor betalats in, varav 549 miljoner kronor betalades efter betalningsåret. Återbetalningsgraden för det totala årsbeloppet 2020 var 96,1 procent vilket är marginellt högre jämfört med föregående årsbeloppets återbetalningsgrad. För låntagare bosatta utomlands ökade återbetalningsgraden för årsbeloppet 2020 med 1,5 procentenheter jämfört med föregående år. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det debiterade beloppet efter betalningsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige.

Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män, vilket är ett förhållande som har gällt en längre tid. Återbetalningsgraden för årsbeloppet 2020 var 97,0 procent för kvinnor och 94,8 procent för män. Skillnaden mellan könen är större bland låntagare bosatta utomlands än bland låntagare bosatta i Sverige. Tabell 48, sid 59 och 49 sid 60.

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

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

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2023 till 824 miljoner kronor, vilket är en minskning med 20 miljoner kronor jämfört med föregående år. Förtida inbetalningar på annuitetslån står för 80 procent av det totala förtida inbetalda beloppet. De förtida inbetalningarna minskade för samtliga lånetyper utom annuitetslån.

Totalt inbetalt belopp ökade under året

De totala inbetalda beloppen ökade under 2023 med 754 miljoner kronor till 14,8 miljarder kronor. Utöver årsbeloppen som ingår i beräkningen av återbetalnings-

grad och förtida inbetalningar som nämns ovan betalar låntagarna administrativa avgifter, lån som omfattas av skuldsanering, uppsagda lån samt äldre lån till CSN. Inbetalningarna för annuitetslån ökade medan de minskade för lånetyperna studielån och studiemedel. Tabell 50, sid 61.

Fler låntagare och ökad lånefordran

Den 31 december 2023 var det 1 759 600⁸ låntagare som hade en skuld till CSN, varav 1 466 600 låntagare var återbetalningsskyldiga den 1 januari 2023. Låntagare blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Återbetalningsskyldigheten inträder alltid vid ett årsskifte.

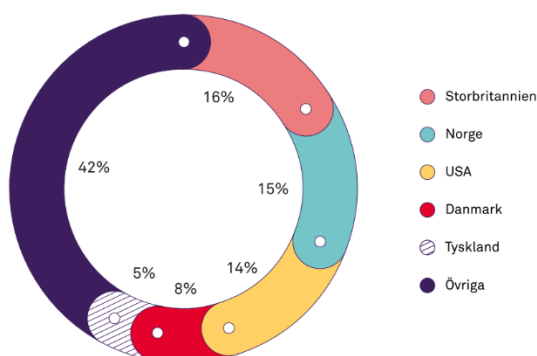
Både det totala antalet låntagare och antalet återbetalningsskyldiga ökade jämfört med 2022. Ökningen beror på att antalet nya låntagare är fler än antalet återbetalningsskyldiga som slutreglerat sina lån. Av låntagarna var 58 procent kvinnor. Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under lång tid. Tabell 51, sid 61.

Antalet låntagare med annuitetslån ökar, medan antalet låntagare med studielån och studiemedel minskar. Minskningen beror på att det inte längre betalas ut några lån för lånetyperna studielån och studiemedel och att lån slutbetalas eller avskrivs. Tabell 52, sid 61.

Majoriteten av låntagarna, 95 procent, bor i Sverige medan 4 procent, motsvarande 69 500 låntagare, bor utomlands. Under 2023 saknade vi känd adress till 1 procent av låntagarna, vilket är samma andel som 2022. Vi bedömer att många av de 23 800 låntagare vi saknar känd adress till också är bosatta utomlands. Män är, liksom tidigare år, överrepresenterade bland låntagare utan känd adress. Under 2023 utgjorde män 66 procent av dessa låntagare, trots att de endast utgjorde 42 procent av samtliga låntagare. Tabell 53, sid 61.

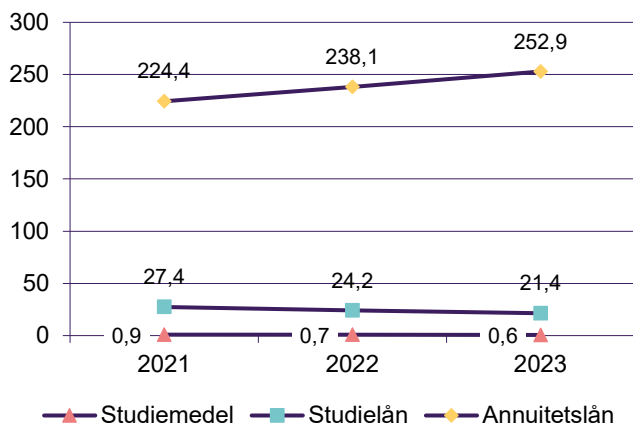
⁸ I antalet ingår inte personer vars hela skuld omfattas av skuldsanering.

Låntagares bosättningsländer utanför Sverige, 31 december 2023



Under 2023 ökade den totala utestående fordran för lån och administrativa avgifter med 11,9 miljarder kronor till 275,5 miljarder kronor. Ökningen beror på att utbetalningarna är större än inbetalningar och avskrivningar. Låntagare som bor i Sverige hade en skuld som 2023 uppgick till 257,1 miljarder kronor medan skulden för låntagare bosatta utomlands uppgick till 15,2 miljarder kronor. Skulden för låntagare utan känd adress uppgick till 2,6 miljarder kronor.

Utestående fordran, fördelat på lånetyp, miljarder kronor, 2021–2023^{1,2,3}



¹ Annuitetslånet omfattar två olika lånetyper, lån utbetalda före och efter årsskiftet 2021/2022, men presenteras i årsredovisningen som ett sammanhållet lån.

² Beloppen inkluderar ränta och administrativa avgifter. Lån uppsagda till omedelbar betalning ingår men inte lån som omfattas av skuldsanering eller återkrav.

³ För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

Under 2023 slutreglerades lån för 158 700 låntagare vilket är en minskning med 74 700 jämfört med 2022. Antalet låntagare som slutreglerat ökade kraftigt föregående år eftersom många valde att slå ihop sina lån. Låntagare med annuitetslån utbetalda före och efter årsskiftet 2021/2022 har möjlighet att ändra

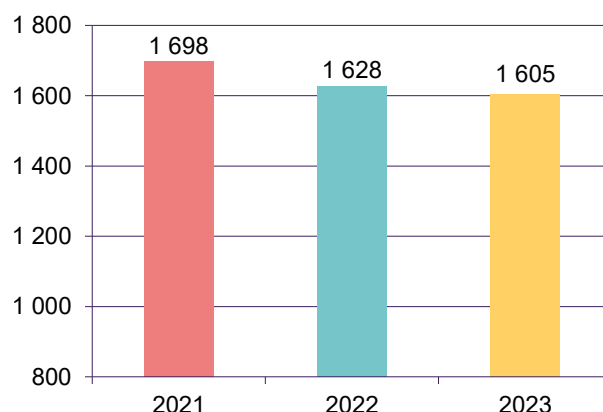
betalningsvillkoren och slå ihop lånen till ett lån. Det äldre lånet blir slutreglerat vid sammanslagningen. Under 2023 har antalet låntagare som slutreglerat sina lån minskat inom samtliga lånetyper. I antalet slutreglerade lån ingår både lån som avskrivits, lån som slagits ihop och lån som slutbetalats enligt ordinarie återbetalningsplan eller i förtid. Tabell 51, sid 61.

Färre fick nedsättning av årsbeloppet och fler fick avskrivning

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

Det var 161 000 låntagare som fick nedsättning av årsbeloppet för 2023, vilket är en minskning med 17 000 låntagare jämfört med 2022. Det totala beloppet som sattes ned för betalningsåret var 1,6 miljarder kronor. Det är en minskning med 23 miljoner kronor sedan 2022. Minskningen beror främst på att färre låntagare fick nedsättning vid studier. Av låntagarna som fick nedsättning under 2023 var 61 procent kvinnor, vilket är samma andel som 2022.

Nedsättning av lån, miljoner kronor, betalningsår 2021–2023



En låntagare kan ansöka om avskrivning av lånet med hänsyn till synnerliga skäl eller på grund av sjukdom. De flesta avskrivningarna av lån initieras av CSN, exempelvis på grund av dödsfall, ålder eller på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Under 2023 var det 32 500 låntagare som fick lån helt eller delvis avskrivna,

vilket är en ökning med 4 700 låntagare jämfört med 2022. Ökningen beror främst på att fler låntagare fått avskrivning på grund av låga skuldbelopp (när återstående skuld är lägre än 101 kronor). Antalet som fått avskrivning på grund av låg sjukersättning har ökat med 114 personer jämfört med 2022. Totalt fick 423 låntagare avskrivning under 2023 av denna anledning. Av dessa hade drygt var femte låntagare ansökt redan under 2022. Ökningen förklaras därför främst av den ingående ärendebalansen 2023.

Trots att fler låntagare fick avskrivning minskade det avskrivna beloppet under 2023. Totalt uppgick det avskrivna beloppet till 812 miljoner kronor under 2023, vilket är en minskning med 46 miljoner kronor. Minskningen förklaras främst av att avskrivningar på grund av behörighetsgivande studier minskat med 84 miljoner kronor jämfört med 2022. Under 2023 var 57 procent av dem som fick avskrivning kvinnor vilket är marginellt lägre än andelen kvinnor bland låntagarna totalt sett. Tabell 54, sid 62.

Kretsloppsarbete för hållbart studiestöd

Insatser som CSN gör för att värna ett hållbart studiestöd benämner vi kretsloppsarbete. Åtgärder kan vara antingen pro- eller reaktiva. Under 2023 har delar av kretsloppsarbetet prioriterats ned som ett led i att förkorta handläggningstiderna för omställningsstudiestödet. Till de delar som fått lägre prioritet hör efterforskning av kontaktuppgifter och kommunikationsinsatser. Som en konsekvens ser vi färre hittade adresser 2023 och det kan få ytterligare konsekvenser på längre sikt, såsom lägre inbetalningar.

Bemötande och kommunikation

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig faktor för att öka återbetalningen. Ett bra bemötande är en nyckel för att nå fram med vårt budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin återbetalning. Under året har vi uppdaterat och kompletterat vårt utbildningsmaterial där bland annat en film om bemötande ingår. Filmen används i de återkommande dialogerna om kundmötet. Åtta av tio låntagare är nöjda med vårt bemötande.

Den 1 januari 2022 infördes ett nytt annuitetslån. De låntagare som har tagit studielån både före och efter årsskiftet 2021/2022 har två olika studielån. Låntagare som har flera lån får ett årsbelopp att betala för respektive lån. Årsbeloppen betalas parallellt. I april/maj gjorde vi utskick till samtliga 148 000 kunder som hade två lån. Budskapet var att få dem att slå ihop sina lån och därmed undvika dubbla årsbelopp och betalningsproblem.

Till de 36 500 låntagare som ska börja betala på sina lån under 2024 har vi i flera omgångar skickat påminnelser i olika kanaler inför den 30 november, som var sista ansökningsdag för att slå ihop lånen. Ansöker låntagarna under 2024 kan vi slå ihop lånen först 2025. I den primära målgruppen har 63 procent valt att slå ihop sina lån. Utöver dessa utskick har studiestödsutredarna i sina dagliga kundkontakter tagit upp frågan om att slå ihop lånen.

Tidigare analyser visar att låntagare som betalar via autogiro eller e-faktura får färre påminnelser om betalning. För att få fler att välja dessa betalningssätt har CSN därför skickat information till nya återbetalnings-skyldiga låntagare i Sverige. Genom utskicket ville vi även säkra korrekta mejladresser till låntagarna. Av de 156 800 låntagare som fick vår information, ändrade 4 procent sitt betalningssätt under samma månad som utskicket genomfördes.

Kontaktuppgifter

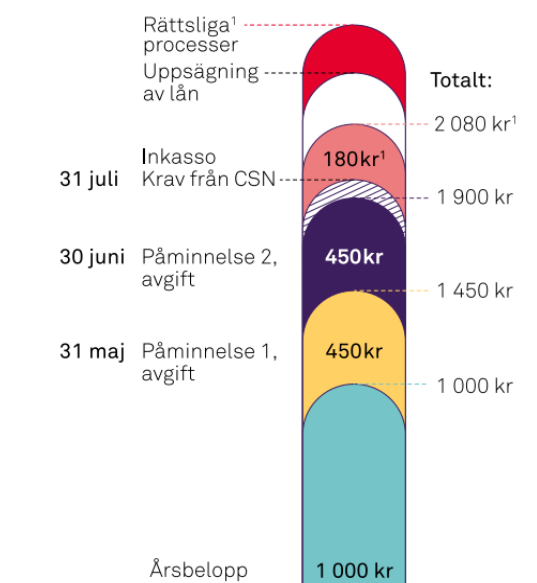
För att nå fram med information till kunderna och ge dem rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning behöver CSN ha korrekta kontaktuppgifter. Under 2023 hittade vi adress till färre låntagare utan tidigare känd adress än 2022. De låntagare vi återfann adress till betalade in ett högre belopp för betalningsåret 2023 jämfört med 2022. Förutom årsbeloppets storlek och låntagarnas betalningsförmåga påverkas det inbetalda beloppet även av när på året adressen har återfunnits.

CSN har, både före och under betalningsåret, fortsatt att utreda om låntagare har inkomster i andra länder. Utredningarna medförde att 7,9 miljoner kronor debiterades för betalningsåret 2023, varav 7,1 miljoner kronor betalades in under samma år.

Rättsligt arbete utomlands

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

Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2023



¹ Ytterligare inkassoavgifter och rättsliga kostnader kan tillkomma. Beloppets storlek varierar mellan olika länder.

CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. CSN skickar, via ombud, inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas. Under 2023 skickade vi 9 000 ärenden som avsåg 391 miljoner kronor i lån och återkrav. Inkassokraven resulterade i inbetalningar av 35 miljoner kronor.

Uppsägning av lån

CSN har möjlighet att säga upp hela lånet till omedelbar betalning för att effektivisera indrivningen av fordringar, främst för låntagare bosatta utomlands, som inte återbetalar sina årsbelopp. Det rättsliga arbetet utomlands har fortsatt att bedrivas under 2023. Vi inledde 930 utredningar om uppsägning av lån under 2023. I våra utredningar har en bedömning av låntagarens betalningsförmåga blivit en allt viktigare beståndsdel för att avgöra om och när lånet ska sägas upp. Då rättsliga processer kan generera stora kostnader

säger vi främst upp lån och driver rättsliga processer i ärenden med god sannolikhet att nå framgång.

I utredningarna om uppsägning av lån till omedelbar betalning tar vi personlig kontakt med låntagarna i syfte att upprätta betalningsöverenskommelser. Utredningarna om uppsägning av lån resulterade i att 26 miljoner kronor betalades in under 2023, vilket är 3 miljoner lägre än 2022. Vi bedömer att minskningen beror på att vi haft färre pågående utredningar, men också att låntagarnas betalningsförmåga påverkas av den rådande ekonomiska situationen.

I många av de fall där vi inte når överenskommelser med låntagarna sägs lånet upp till omedelbar betalning, vilket kan leda till att rättsliga processer inleds. Vi sade upp 240 lån under året och 120 lån slutreglerades. Vid utgången av 2023 var 3 100 lån uppsagda med en total fordran på 991 miljoner kronor, vilket är en ökning med 21 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2023 var 35 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 34 miljoner kronor under 2022. Tabell 50, sid 61.

Rättsliga ärenden i utlandet

Uppsagda lån överlämnas till inkassoföretag för indrivning. I vissa ärenden gör inkassoföretaget betalningsöverenskommelser med låntagarna, medan andra drivs i domstol. Vid domar till CSN:s fördel kan vi begära utmätning om det finns utmätningbara tillgångar. Under året avkunnades 142 domar. Samtliga har dömts utifrån CSN:s yrkande.

Vid utgången av 2023 hade CSN överlämnade ärenden för inkassoåtgärder eller rättsliga processer i 28 länder. Flertalet ärenden gäller låntagare bosatta i Australien, Danmark, Norge, Storbritannien, Tyskland och USA. I USA anlitar vi en advokatbyrå för att driva processer i domstol, medan vi i övriga länder använder inkassoföretag och deras juridiska ombud. Vi har inte inlett rättsliga processer i några nya länder under 2023 utan fortsatte arbetet i de länder vi sedan tidigare startat processer.

I USA har vi främst drivit rättsliga ärenden i Kalifornien, där vi har en prejudicerande dom. Vi har även fortsatt arbetet med att få vägledande domar i flera andra delstater.

Domar i rättsliga ärenden innebär även ett signalvärde som ökar betalningsviljan hos vissa låntagare. Om låntagaren inte betalar efter en dom kan vi behöva vidta ytterligare åtgärder. Återbetalningsgraden för låntagare bosatta i USA var oförändrad, 77,1 procent, mellan 2022 och 2023. När återbetalningsgraden beräknas ingår inte uppsagda lån. Återbetalningsgraden kan därför påverkas i positiv riktning när utredningar om uppsägning av lån leder till att lånen sägs upp. USA är ett land där vi arbetat aktivt med att utreda uppsägning av lån och det kan bidra till bibehållandet av återbetalningsgraden. Inbetalningarna för uppsagda lån för låntagare bosatta i USA var 17 miljoner kronor under 2023 medan fordran uppgick till 510 miljoner kronor.

Stämning i svensk domstol

CSN kan också välja att inleda stämning vid tingsrätt i Sverige för utlandsbosatta låntagare med uppsagda lån. Syftet är att få skulden fastställd i en dom för att sedan kunna begära verkställighet i utländsk domstol.

Under 2023 har CSN utökat arbetet med stämning-ansökningar i Sverige. Många låntagare som blir föremål för stämning i Sverige kontaktar CSN efter delgivning och vill ingå en betalningsöverenskommelse på sin obetalda skuld. I de fall vi kan nå en överenskommelse undviks en längre och kostsammare process. De låntagare som stämts i Sverige under 2023 har varit bosatta i Australien, Kanada och USA.

Tillgångar i Sverige för utlandsbosatta låntagare

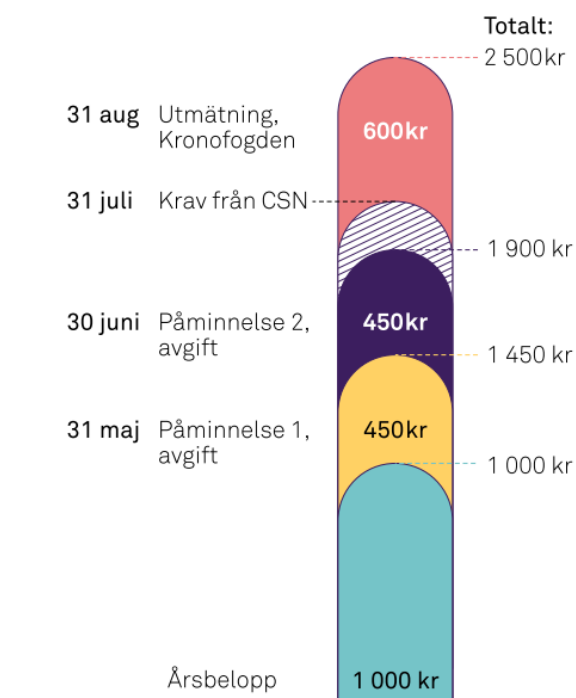
Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter eller kapital i Sverige fortsatte under 2023. Då få låntagare tillkommer i målgruppen är antal nya överlämnade krav lågt. Processerna tar tid men har lett till att 0,9 miljoner kronor betalades in under 2023 för överlämnade krav under året eller tidigare år.

Fler låntagare med krav hos Kronofogden

Om CSN trots påminnelser och krav inte får in någon betalning från en låntagare bosatt i Sverige, lämnas ärendet över till Kronofogden för indrivning. Försenad

eller utebliven betalning av lån innebär ökade kostnader för låntagaren, vilket illustreras i figuren.

Kravprocessen för låntagare bosatt i Sverige, belopp 2023



Den 31 december 2023 hade 74 800 låntagare en studiestödsskuld hos Kronofogden, vilket motsvarar 5 procent av alla återbetalningsskyldiga. Andelen är oförändrad jämfört med 2022. Män är, liksom tidigare år, överrepresenterade. Det var 4 100 fler låntagare som hade en skuld hos Kronofogden jämfört med föregående år. Den totala fordran för lån hos Kronofogden uppgick vid utgången av december 2023 till 1,2 miljarder kronor, vilket är en ökning från föregående år med 23 miljoner kronor. Tabell 55, sid 62.

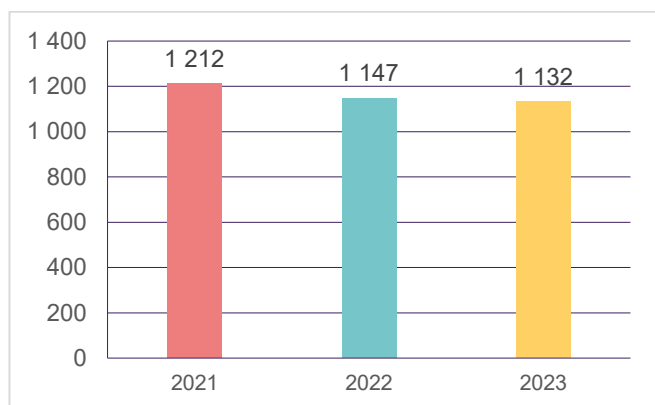
Kronofogden fattade under 2023 beslut i 5 500 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingick. Det är 5 procent färre än under 2022. Vid utgången av 2023 var det 14 300 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av skuld för studiestöd till CSN. Det är en minskning med 2 procent jämfört med 2022. Den totala fordran för de lån som omfattades av skuldsaneringsbeslut uppgick vid utgången av 2023 till 544 miljoner kronor, vilket är en minskning från föregående år med 12 miljoner kronor.

Utvecklingen av återkravsskulder

Antalet personer med en återkravsskuld uppgick den 31 december 2023 till 56 400 personer. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 76 100. Både antal personer och antal skulder minskade under året. Tabell 56, sid 63.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2023 till 1,1 miljarder kronor vilket är en minskning jämfört med 2022. Fordrans storlek påverkas av inbetalningar på återkrav, antalet nya återkravsbeslut samt vilka belopp som återkrävs.

Utestående återkravsfordran, miljoner kronor, 2021-2023¹



¹ Beloppen inkluderar administrativa avgifter.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2023 var totalt 348 miljoner kronor, vilket är en minskning med 14 miljoner kronor jämfört med 2022.

Under 2023 slutreglerades 57 100 återkrav, vilket är 210 fler än 2022. Antalet personer som slutbetalade sina återkrav var, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. De flesta personer betalar återkrav under samma år som de får beslutet om återkrav. Återkrav som inte betalas under samma år fortsätter CSN att driva in följande år. Vid utgången av 2023 har 91 procent av de återkravsskulder som beslutades under 2021 slutbetalats. Det är 1 procentenhet lägre än föregående år.

Antalet återkravsbeslut var 2 000 fler 2023 än året innan. Ökningen av antal återkravsbeslut förklaras av att fler fått återkrav på grund av ändrad inkomst respektive ogiltig frånvaro inom studiehjälp. Återkrav på grund av ogiltig frånvaro omfattar i regel låga belopp och återkrav på grund av ändrad inkomst slutbetalas i hög

utsträckning vilket medför att påverkan på återkravsfordran blir liten.

Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2023 var det 6 300 personer som hade en betalningsplan för återkrav. Det är 1 500 färre personer än året före. Tabell 56, sid 63.

Vid utgången av 2023 var det 13 200 personer som hade en skuld för återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarade 23 procent av det totala antalet personer med återkravsskulder. Jämfört med utgången av 2022 är det en ökning med 1 procentenhet. Tabell 55, sid 62.

CSN har under delar av 2023 kontaktat studerande i åldern 18–20 år som riskerade att få sitt återkrav av studiehjälp överlämnat till Kronofogden. Arbetet beskrivs i avsnittet Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag.

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

CSN:s service till kunderna

Åtta av tio kunder inom återbetalningsverksamheten var nöjda med vår service i sin helhet 2023, vilket är något lägre än föregående år då nio av tio var nöjda.

Service via telefon och mejl

Under 2023 var 76 procent av kunderna nöjda med vår telefonservice vilket är 6 procentenheter lägre än 2022. Kunderna var minst nöjda med väntetiden men det är kundernas upplevelse av vår förmåga att visa förståelse samt vilja att hjälpa som försämrats mest sedan föregående år. Tabell 57, sid 63.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon under 2023 var 14 minuter och 45 sekunder vilket är en ökning med 3 minuter och 27 sekunder i förhållande till 2022. Att vi haft längre väntetid 2023 beror på en medveten styrning på längre väntetider i telefon, till förmån för att skapa effektiviseringar i handläggning och möjliggöra ytterligare stöttning mot omställningsstudiestödet. Vi strävar också efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler.

Dessutom har studiestödsutredare från återbetalningsverksamheten bidragit till att förkorta handläggningstiderna för omställningsstudiestödet. Under året besvarade vi 80 procent av låntagarnas samtal, att jämföra med 84 procent 2022. Minskningen beror på att när väntetiden är längre väljer fler kunder att lämna telefonkön innan vi hinner besvara samtalet. Tabell 58, sid 63.

Kundernas nöjdhet med vår e-postservice var 67 procent under 2023, vilket är 8 procentenheter högre jämfört med 2022. Båda könen upplevde av vår e-postservice 2023 har förbättrats i förhållande till 2022 men män är fortsatt nöjdare än kvinnor. Både 2023 och 2022 var kunderna minst nöjda med vår svarstid. Upplevelsen av vår vilja att hjälpa är det område som har förbättrats mest mellan 2023 och 2022. Tabell 57, sid 63.

Antal kunder som kontaktade oss via mejl under 2023 var i nivå med 2022. Andelen kunder som fick svar på sitt mejl inom 3 arbetsdagar var 80 procent 2023. Det är en minskning med 8 procentenheter sedan föregående år. I de inledande veckorna av året mötte vi inte efterfrågan, vilket påverkade resultatet för helåret. I samband med att skuld- och betalningsuppgifter skickas ut i januari är kundefterfrågan som högst. Tabell 58, sid 63.

Handläggning

År 2023 var 70 procent av kunderna nöjda med handläggningen, vilket är i nivå med föregående år. Män var nöjdare 2023 än 2022 medan det motsatta gällde för kvinnor. Kunderna var minst nöjda med sin möjlighet att få insyn i vad som händer med deras

ärende och mest nöjda med förståelse av våra svar och beslut. Tabell 57, sid 63.

Kvaliteten inom handläggningen är hög. Vår kvalitetsuppföljning 2023 visar att 99 procent av besluten var korrekta. Felen som upptäckts i vår uppföljning beror på felaktiga bedömningar eller att vi inte säkerställde korrekt information innan beslutet fattades. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare. För mer information om kvalitetsuppföljning, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 59, sid 64.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avskrivning och nedsättning tillsammans under 2023 var 10 dagar, vilket är 1 dag längre än föregående år. Vår automatiseringsgrad är hög inom nedsättning, vilket bidragit till att 89 procent av besluten har fattats inom två veckor under 2023. Det är 1 procentenhet högre än 2022. Tabell 60, sid 64.

Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2023 har CSN fått in 1 200 överklaganden om beslut gällande återbetalning av studiestöd. Det är en ökning jämfört med föregående år då 1 100 överklaganden kom in.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2023 ändrades 4 procent av besluten helt eller delvis vid omprövning. CSN fick under 2023 domar i 970 ärenden, där 97 procent inte har ändrats av förvaltningsrätten. Tabell 61, sid 64.

Tabell 47

Akkumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, andel i procent¹

		2023	2022	2021	2020	2019
Betalsningsåret	Totalt oavsett bosättning	92,4	92,6	92,6	92,4	92,1
	Bosatt i Sverige	94,1	94,4	94,4	94,3	94,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	66,5	66,0	65,8	64,8	63,5
	– bosatta utomlands	81,4	80,9	80,0	78,2	75,2
	– okänd bosättning	3,7	3,7	3,6	3,5	3,8
Betalsningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		94,7	94,6	94,5	94,3
	Bosatt i Sverige		96,3	96,3	96,2	96,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		70,2	70,0	69,5	68,6
	– bosatta utomlands		85,4	84,6	83,4	80,9
	– okänd bosättning		5,9	5,7	6,2	5,9
Betalsningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			95,3	95,3	95,2
	Bosatt i Sverige			96,9	96,8	96,7
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			71,8	71,6	71,3
	– bosatta utomlands			85,9	85,1	83,2
	– okänd bosättning			8,0	8,7	8,8
Betalsningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				96,1	96,0
	Bosatt i Sverige				97,6	97,5
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				73,7	73,7
	– bosatta utomlands				87,0	85,5
	– okänd bosättning				11,5	11,4

¹ Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 48

Akkumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, kvinnor, andel i procent¹

		2023	2022	2021	2020	2019
Betalsningsåret	Totalt oavsett bosättning	93,6	93,8	93,8	93,7	93,3
	Bosatt i Sverige	94,9	95,1	95,1	95,0	94,7
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	72,3	72,0	71,9	70,8	69,1
	– bosatta utomlands	82,9	82,7	82,2	80,5	77,7
	– okänd bosättning	4,8	4,9	4,3	4,9	5,2
Betalsningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		95,7	95,7	95,6	95,4
	Bosatt i Sverige		96,9	96,8	96,7	96,6
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		76,3	76,2	75,5	74,2
	– bosatta utomlands		87,3	86,9	85,6	83,2
	– okänd bosättning		6,8	6,3	7,1	7,1
Betalsningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			96,3	96,2	96,1
	Bosatt i Sverige			97,4	97,3	97,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			77,7	77,5	76,6
	– bosatta utomlands			87,8	87,2	85,4
	– okänd bosättning			8,2	9,5	9,8
Betalsningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				97,0	96,9
	Bosatt i Sverige				98,0	97,9
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				79,4	78,9
	– bosatta utomlands				89,0	87,6
	– okänd bosättning				12,0	12,2

¹ Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 49

Akkumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, män, andel i procent¹

		2023	2022	2021	2020	2019
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	90,7	90,8	90,8	90,6	90,3
	Bosatt i Sverige	93,1	93,4	93,4	93,3	93,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	60,3	59,6	59,3	58,4	57,5
	– bosatta utomlands	79,6	78,7	77,4	75,5	72,1
	– okänd bosättning	3,0	3,0	3,1	2,7	2,9
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		93,2	93,1	93,0	92,8
	Bosatt i Sverige		95,5	95,5	95,4	95,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		63,6	63,4	63,1	62,6
	– bosatta utomlands		83,1	81,9	80,7	78,1
	– okänd bosättning		5,4	5,5	5,6	5,1
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			93,9	93,8	93,8
	Bosatt i Sverige			96,2	96,1	96,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			65,5	65,5	65,6
	– bosatta utomlands			83,5	82,7	80,7
	– okänd bosättning			7,9	8,2	8,2
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				94,8	94,8
	Bosatt i Sverige				97,0	96,9
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				67,7	68,0
	– bosatta utomlands				84,6	83,1
	– okänd bosättning				11,2	10,9

¹ Personer bosatta utomlands och personer med okänd bosättning grupperas tillsammans, eftersom flertalet personer med okänd bosättning antas vara bosatta utomlands.

Tabell 50

Inbetalt belopp fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor¹

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Annuitetslån	7 064,7	5 115,8	12 180,4	6 467,0	4 594,7	11 061,7	6 026,9	4 215,3	10 242,2
– varav uppsagt annuitetslån	7,3	6,2	13,5	8,4	4,1	12,5	5,9	4,6	10,5
Studielån	1 580,5	928,2	2 508,7	1 792,6	1 057,3	2 849,9	2 017,7	1 207,0	3 224,7
– varav uppsagt studielån	10,3	11,2	21,5	10,3	11,1	21,4	7,8	6,5	14,4
Studiemedel	67,5	25,0	92,5	86,2	30,1	116,3	104,9	36,6	141,5
– varav uppsagt studiemedel	0,1	0,05	0,2	0,2	0,1	0,3	0,07	0,1	0,2
Äldre lån²	0,3	0,3	0,6	0,2	0,5	0,7	0,08 ⁴	0,2 ⁴	0,3 ⁴
Skuldsanering³	7,6	4,3	11,8	7,6	4,2	11,8	7,2	3,7	11,0
Totalt	8 720,4	6 073,5	14 794,0	8 353,6	5 686,7	14 040,3	8 156,8	5 462,8	13 619,6

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

² Lån för gymnasiestudier som beviljades före 1973.

³ Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

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

Tabell 51

Låntagare fördelat på kön, antal¹

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare (netto)	1 018 640	740 918	1 759 558	1 003 032	727 266	1 730 298	986 232	713 277	1 699 509
Återbetalnings-skyldiga låntagare²	846 216	620 371	1 466 587	831 162	600 842	1 432 004	813 740	577 584	1 391 324
Låntagare vars lån slutreglerades under året	95 297	63 402	158 699	139 368	94 008	233 376	42 086	27 348	69 434

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår. Personer vars hela skuld omfattas av skuldsanering ingår inte i statistiken.

² Per den 1 januari respektive år. Låntagare som är återbetalningsskyldig vid ingången av varje år räknas som återbetalningsskyldig hela året.

Tabell 52

Låntagare fördelat på lånetyp och kön, antal^{1, 2}

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	14 087	11 890	25 977	17 002	13 099	30 101	20 545	14 531	35 076
Studielån	99 303	66 933	166 236	113 412	74 677	188 089	128 791	83 090	211 881
Annuitetslån	925 878	675 404	1 601 282	896 686	654 571	1 551 257	865 017	632 739	1 497 756

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

² Antalsuppgifterna för annuitetslån 2022 är förändrade jämfört med Årsredovisning 2022. Tidigare felaktiga uppgifter byggde på en bruttoräkning av antal låntagare med annuitetslån utbetalade före och efter årsskiftet 2021/2022, i stället för en nettoräkning.

Tabell 53
Låntagares bosättning fördelat på kön, antal och andel i procent¹

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	971 728	694 614	1 666 342	957 672	683 500	1 641 172	941 907	670 499	1 612 406
Andel Sverige	95	94	95	95	94	95	96	94	95
Utomlands	38 783	30 680	69 463	38 158	30 102	68 260	37 246	29 441	66 687
Andel utomlands	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Okänd adress	8 129	15 624	23 753	7 202	13 664	20 866	7 079	13 337	20 416
Andel okänd adress	1	2	1	1	2	1	1	2	1

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.

Tabell 54
Avskrivning av lån fördelat på kön, antal och belopp i miljoner kronor

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer ¹	18 679	13 837	32 516	16 357	11 448	27 805	11 385	8 643	20 028
Totalt avskrivna belopp ²	446,7	365,5	812,3	467,9	390,0	857,9	368,9	298,9	667,8

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.

² Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

Tabell 55
Krav hos Kronofogden fördelat på kön, antal

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld ¹	36 395	38 416	74 808	34 593	36 145	70 735	34 678	35 512	70 190
Personer med återkravsskuld	7 012	6 219	13 231	6 755	6 041	12 796	6 739	6 195	12 934

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår.

Tabell 56
Återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personer med återkravsskuld	27 311	29 082	56 393	28 041	29 981	58 022	29 108	31 413	60 521
Återkravsskulder	37 848	38 218	76 066	38 935	39 481	78 416	40 550	41 403	81 953
Slutbetalda återkravsskulder	33 149	23 957	57 106	28 270	21 704	49 974	40 858	31 474	72 332
Personer med betalningsplan	3 501	2 779	6 280	4 219	3 569	7 788	5 016	4 543	9 559
Andel slutbetalda återkravsskulder vid utgången tre år efter beslutsåret	92,6	89,9	91,4	93,9	91,1	92,7	93,9	91,7	93,0

Tabell 57
Kundernas upplevelse av CSN:s service, återbetalning och återkrav, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	70	72	70	78	55	69	81	65	75
Telefonservice i sin helhet	76	75	76	82	81	82	86	75	82
E-postservice i sin helhet	63	73	67	58	61	59	80	77	79

Tabell 58
Service via telefon¹ och mejl, återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid², antal och andel i procent

	2023	2022	2021
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	258 664	250 916	250 446
Antal besvarade telefonsamtal	206 053	210 775	227 924
Andel besvarade telefonsamtal	80	84	91
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	14 min. 45 sek.	11 min. 18 sek.	7 min. 29 sek.
Inkomna mejl	74 762	74 122	73 964
Besvarade mejl	74 570	74 125	73 957
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	80	88	96
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar	2	2	2

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

² En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. Mejl inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

Tabell 59

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återbetalning och återkrav	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Tabell 60

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	89	88	89	88	87	88	89	89	89
Genomsnittlig handläggningstid	10	10	10	9	10	9	8	8	8

Tabell 61

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	703	496	1 199	679	467	1 146	753	485	1 238
Ändrade vid omprövning	25	20	45	27	12	39	31	27	58
Andel ändrade vid omprövning	4	4	4	4	3	3	4	6	5

Hemustrustningslån

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemustrustningslån är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning. Kvaliteten i ärendehantering är hög. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2022. Under 2023 har vi arbetat med insatser för att öka återbetalningen på både kort och lång sikt och den sammanvägda bedömningen är att resultatet är gott.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska myndigheten redovisa resultatet från de insatser som myndigheten har vidtagit för att öka andelen återbetalare av hemustrustningslån. Därutöver ska amorteringar och inbetalda avgifter redovisas med belopp.

Insatser för att öka återbetalningen

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig faktor för att öka återbetalningen. I det arbetet är ett bra bemötande en nyckel för att nå fram med CSN:s budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin betalning. Under året har vi uppdaterat och kompletterat vårt utbildningsmaterial där bland annat en film om bemötande ingår. Filmen ska användas i de återkommande dialogerna om kundmötet. Enligt vår kundundersökning var åtta av tio kunder nöjda med vårt bemötande i sin helhet under 2023.

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

För att kunderna ska få rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning är det viktigt att vi har korrekta kontaktuppgifter så att vi når fram med information till kunderna. Under delar av året har arbetet med adressefterforskning prioriterats ned beroende på prioriteringar i vår verksamhet där vi strävar efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler och kundgrupper. Antalet lån där CSN saknar adress till en eller båda låntagarna var 4 900 under 2023. Det motsvarar 14 procent av hemustrustningslånen.

Under året har vi även fortsatt att erbjuda tolk i vår kundservice för att underlätta för kunder som inte behärskar svenska fullt ut. Att öka kundernas förståelse för reglerna, sina rättigheter och skyldigheter bidrar till ökad återbetalning.

Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2023 var det 44 800 låntagare som hade en skuld till CSN. Det är en minskning med 10 100 låntagare jämfört med 2022. Den utestående fordran uppgick 2023 till 757 miljoner kronor. Den totala fordran minskade med 107 miljoner kronor jämfört med 2023, vilket beror på att inbetalningarna och avskrivningarna överstiger utbetalningarna för 2022. Eftersom tilldelningen av hemustrustningslån upphörde från och med 2022 är det endast låntagare som beviljats hemustrustningslån innan ingången av 2022 som kan få lån utbetalda. Under 2023 har inga utbetalningar av hemustrustningslån gjorts. Tabell 62, sid 68.

Återbetalning

Antalet lån uppgick 2023 till 34 300, vilket är en minskning med 6 300 lån jämfört med 2022.

Minskningen beror på att inga nya lån har betalats ut under året, samtidigt som lån har slutbetalats eller efterskänkts. Det totala inbetalda beloppet för 2023 var 95 miljoner kronor, vilket är en minskning med 24 procent jämfört med 2022. Minskningen av inbetalningarna förklaras av att antalet lån minskar som en följd av att färre ansökt och fått hemutrustningslån under de senaste åren. Andelen återbetalnings-skyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2022. I takt med att lån till personer med betalnings-förmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Tabell 63, sid 68 och tabell 64, sid 68.

Redovisning av amorteringar och inbetalda avgifter återfinns i tabell 65, sid 68.

Den som har betalningssvårigheter kan ansöka om anstånd med återbetalningen. Under 2023 beviljade CSN anstånd för 5 500 lån, vilket motsvarade 16 procent av det totala antalet hemutrustningslån. Av de låntagare som har fått anstånd med betalningen för året, valde 17 procent att ändå betala en mindre summa.

CSN kan efterskänka ett lån, helt eller delvis, i de fall betalningsförmåga saknas och vi bedömer att låntagaren inte heller på längre sikt kommer att kunna betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Mer än hälften av låntagarna som fick lån efterskänkta under 2023 var i åldern 50 -79 år och saknade inkomst. Övriga låntagare fick i huvudsak lånet efterskänkt med hänsyn till skuldsanering eller dödsfall. Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Tabell 66, sid 68 och tabell 67, sid 69.

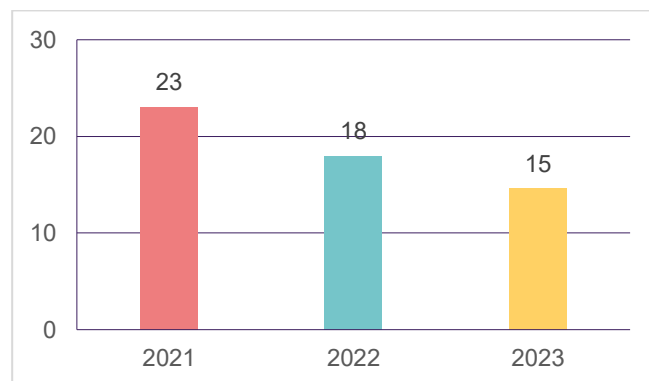
Kravhantering

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

påverkas av det totala antalet lån och i vilken takt vår kravhantering sker. Under året har vi sagt upp 540 lån till omedelbar betalning, vilket är 70 färre än 2022. Att vi har sagt upp färre lån i år beror delvis på prioriteringar i vår verksamhet där vi strävar efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler och kundgrupper. Vi har under 2023 ansökt om betalnings-föreläggande hos Kronofogden för 750 lån, varav vissa avser lån som CSN sade upp tidigare år.

Kravhanteringen har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 14,6 miljoner kronor under 2023. Det är en minskning jämfört med föregående år då 18 miljoner kronor betalades in. Vi bedömer att minskningen främst beror på att antalet lån minskar.

Inbetalningar hemutrustningslån inom kravhantering, miljoner kronor, 2021-2023



CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att nio av tio kunder är nöjda med vår service i sin helhet 2023, vilket är i nivå med föregående år.

Service via telefon och mejl

Andelen kunder som är nöjda med vår telefonservice uppgick under 2023 till 78 procent. Det är fyra procentenheter lägre jämfört med 2022. Mest nöjda är kunderna med handläggarens sätt att bemöta kunden via telefon. Kunderna är minst nöjda med öppettiderna i telefon. Båda könen upplevde av vår telefonservice 2023 har försämrats i förhållande till 2022 men kvinnor är fortsatt något nöjdare än män. Tabell 68, sid 69.

Färre kunder kontaktade oss via telefon under 2023 jämfört med 2022. Minskningen var 30 procent, vilket

förklaras av att antalet låntagare minskat. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 5 minuter och 22 sekunder 2023, vilket är en försämring jämfört med föregående år. Att vi haft längre väntetid i år beror på prioriteringar i vår verksamhet då vi strävar efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler. Dessutom har studiestödsutredare från återbetalningsverksamheten bidragit till att förkorta handläggningstiderna för omställningsstudiestödet. Under året besvarade vi 92 procent av kundernas samtal, vilket är i samma nivå som under 2022. Tabell 69, sid 69.

Kundernas nöjdhet med vår e-postservice var 79 procent under 2023, vilket är något sämre än 2022 då 82 procent var nöjda. Kunderna var mest nöjda med handläggarens kunskaper och minst nöjda med svarstiden. Under året inkom och besvarades cirka 4 200 mejl. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag. Tabell 68, sid 69.

Handläggning

Andelen kunder som upplevde att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet fungerade väl var 79 procent under 2023, vilket är en försämring jämfört med föregående år då 83 procent var nöjda. Försämringen beror främst på att männens nöjdhet har minskat. Tabell 68, sid 69.

Handläggningstiden för återbetalningsärenden var fortsatt kort under 2023. Andelen ärenden om anstånd och efterskänkning som beslutades inom två veckor var 94 procent, vilket är något högre än 2022 då andelen var 92 procent. Tabell 70, sid 69 och tabell 71, sid 69.

Den kvalitetsuppföljning som genomförts visar att 98 procent av besluten under året var korrekta. Det är en försämring jämfört med uppföljningen 2022 då andelen korrekta beslut var 100 procent. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. Tabell 72, sid 70.

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

Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2023 har CSN fått in 27 överklaganden inom återbetalningsverksamheten för hemutrustningslån. Det är en minskning jämfört med föregående år då 31 överklaganden kom in till CSN.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2023 ändrades 22 procent av besluten helt eller delvis efter omprövning. I de fall besluten ändrades efter omprövning, berodde detta främst på att nya uppgifter hade tillförts ärendet. Tabell 73, sid 70.

Tabell 62
Utbetalda hemutrustningslån, antal och belopp i miljoner kronor

	2023	2022	2021
Utbetalda lån	0	257	1 992
Utbetalt belopp	0	3,4	33,2

Tabell 63
Inbetalt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor¹

	2023				2022				2021			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Inbetalt belopp	22,4	17,5	55,1	95,0	28,3	29,5	67,1	124,9	35,3	47,9	81,9	165,1

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 64
Andel återbetalningsskyldiga som betalar, hemutrustningslån, procent

	2023	2022	2021
Andel återbetalningsskyldiga som betalar	56	69	74

Tabell 65
Amorteringar och inbetalda avgifter, hemutrustningslån, miljoner kronor

	2023				2022				2021			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån ¹	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Amorteringar	19,8	15,4	48,7	83,9	25,3	26,3	59,9	111,5	31,5	42,8	73,2	147,5
Inbetalda avgifter	1,0	0,8	2,5	4,3	1,3	1,3	3,0	5,6	1,5	2,0	3,5	7,0

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

Tabell 66
Efterskönt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor

	2023				2022				2021			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Belopp som efterskönts ¹	10,5	11,6	0	22,1	12,6	13,6	0,1	26,3	12,4	12,0	0	24,4

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 67**Bifall och avslag om efterskänkning, hemutrustningslån, antal personer fördelat på kön och typ av beslut, antal**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	590	623	1 213	736	824	1 560	746	764	1 510
– varav med beslut till hälften	227	226	453	282	285	567	293	293	586
Avslag	46	46	92	63	67	130	86	76	162

Tabell 68**Kundernas upplevelse av CSN:s service, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	80	78	79	82	83	83	81	80	81
Telefonservice i sin helhet	79	77	78	86	79	82	82	79	80
E-postservice i sin helhet	80	78	79	83	82	82	80	78	79

Tabell 69**Service via telefon, hemutrustningslån, väntetid, antal och andel i procent**

	2023	2022	2021
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	13 511	19 127	30 077
Antal besvarade telefonsamtal	12 381	17 511	26 656
Andel besvarade telefonsamtal	92	92	89
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	5 min. 22 sek.	3 min. 48 sek.	5 min. 40 sek.

Tabell 70**Genomsnittlig handläggningstid, hemutrustningslån, antal dagar**

	2023	2022	2021
Handläggningstid ansökan om anstånd och efterskänkning	3	3	3

Tabell 71**Ärenden som beslutats inom två veckor, hemutrustningslån, fördelat på ärendeslag, handläggningstid, andel i procent**

	2023	2022	2021
Ansökan om anstånd och efterskänkning	94	92	93

Tabell 72**Kvalitet i ärendehantering, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent**

	2023	2022	2021
Kvinnor	97	100	95
Män	97	100	99
Solidariska lån	98	100	100
Totalt	98	100	98

Tabell 73**Överklagade beslut, hemutrustningslån, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2023				2022				2021			
	Kvinnor	Män	Solida- riska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solida- riska lån	Totalt
Antal överklaganden	5	9	13	27	11	7	13	31	11	21	37	69
Antal ändrade vid omprövning	-	3	3	6	1	3	-	4	-	2	7	9
Andel ändrade vid omprövning	0	33	23	22	9	43	0	13	0	10	19	13

Körkortslån

Körkortslån är ett statligt lån för körkortsutbildning behörighet B, som avser personbil och lätt lastbil. Lånet infördes den 1 september 2018 och riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18–47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Syftet med lånet är att öka möjligheterna för unga och arbetssökande att komma in på arbetsmarknaden. Lånet ska börja återbetalas tidigast sex månader efter det att beslutet om körkortslån slutat gälla. De första låntagarna med körkortslån började betala tillbaka i januari 2021. Beviljning av körkortslån upphör från och med den 1 januari 2024.

Samlad bedömning

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

Fortsatt minskning av ansökningar om körkortslån

Under 2023 ansökte 7 800 personer om körkortslån. Jämfört med 2022 innebär det en minskning med 7 procent. Detta tyder på att minskningen har planats ut, eftersom antalet sökande minskade med hela 35 procent mellan 2021 och 2022. Männan utgör 57 procent av de sökande, vilket är samma andel som under 2022.

Under 2023 beviljades 4 000 personer körkortslån, varav 850 tillhör målgruppen personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Av alla ansökningar som skickades in avslogs 58 procent, vilket är samma andel som 2022. Den vanligaste orsaken till avslag är att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet. Det är också vanligt att kunderna ansöker flera gånger trots att de redan fått ett avslag eller bifall.

För att CSN ska kunna betala ut körkortslån måste kundens begäran om utbetalning ha kommit in till CSN under beslutets giltighetstid. Under 2023 begärde och fick 3 200 personer körkortslån utbetalt, att jämföra med 3 700 personer under 2022. Totalt betalades 30,1 miljoner kronor ut under 2023, varav 6,1 miljoner kronor betalades ut till målgruppen personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år. Tabell 74, sid 73.

Antal låntagare och utestående fordran

Per den 31 december 2023 hade 18 200 låntagare en skuld till CSN. Det är en ökning med 900 låntagare jämfört med 2022. Den utestående fordran exklusive avgifter uppgick till 166,7 miljoner kronor, vilket är en minskning med 0,1 miljoner kronor. Tabell 75, sid 73.

Återbetalning

Körkortslån innehåller ingen bidragsdel utan ska betalas tillbaka i sin helhet. Lånet börjar betalas tillbaka tidigast sex månader efter det att beslutet om körkortslån slutar gälla. Återbetalningen startar i samband med ett årsskifte. Lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen och räntesatsen bestäms årligen av regeringen.

Återbetalning av körkortslånet sker enligt huvudregeln med 300 kronor i månaden. Det är möjligt att när som helst göra frivilliga inbetalningar för att betala tillbaka lånet snabbare.

I november varje år skickar CSN förhandsinformation om återbetalningen av körkortslån, till kommande års förstagångsbetalare. Informationen finns att läsa på Mina sidor och kunderna får meddelande om detta via mejl eller sms. Under 2023 skickades denna information även via brev, eftersom det är relativt vanligt att kunderna ändrar mejladress eller mobilnummer.

Under 2023 aviserades 10 700 låntagare och av dem har 7 800 låntagare börjat återbetala på sitt lån. Det motsvarar 73 procent av dem som aviserades.

Den som har betalningssvårigheter kan få nedsättning av återbetalningsbeloppet. Under 2023 ansökte 1 800 personer om nedsättning. Totalt beviljade CSN hel nedsättning för 800 personer. Det motsvarar 7 procent av alla som aviserades under året. Motsvarande andel 2022 var 8 procent.

Det aviserade beloppet under 2023 uppgick totalt till 24,0 miljoner kronor. I det aviserade beloppet ingår inte nedsatta belopp och inte lån som i sin helhet sagts upp till omedelbar betalning på grund av bristande återbetalning. Av det aviserade beloppet betalades 23,1 miljoner kronor in under året, vilket motsvarar 96 procent.

Låntagarna kan göra förtida inbetalningar på sitt körkortslån, i syfte att betala tillbaka lånet snabbare. Förtida inbetalningar kan göras både innan återbetalningsskyldighet och efter att låntagaren blivit återbetalningsskyldig. Under 2023 betalades 4,6 miljoner in i förtid. Antal lån som slutbetalats under året uppgick till 2 000. Tabell 76, sid 74.

Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får någon betalning från en låntagare kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Under 2023 har olika insatser gjorts för att kontakta låntagare som riskerat få sitt lån uppsagt till omedelbar betalning. Kontaktförsök har gjorts både via mejl, brev och telefon vid upprepade tillfällen och vid olika tidpunkter i processen – från det att det saknas inbetalning till dess att lånet sägs upp. Insatserna bidrog till att låntagare påbörjade sina betalningar enligt plan och till att sprida kunskap om de trygghetsregler som finns samt hur dessa kan nyttjas, exempelvis genom att ansöka om nedsättning.

Under 2023 har 2 500 lån sagts upp till omedelbar betalning. Det motsvarar 23 procent av de låntagare som aviserades under året, vilket är en ökning jämfört med 2022 då andelen var 18 procent. Det totala beloppet som sagts upp är 23,4 miljoner kronor och 4,3 miljoner kronor har återbetalats. Tabell 76, sid 74.

Om låntagaren inte betalar efter att lånet är uppsagt påbörjas en utredning om ärendet ska skickas till Kronofogden. Under 2023 skickades 700 ansökningar om betalningsförelägganden, vilket är 1 100 färre jämfört med 2022. Den främsta anledningen till minskningen är att arbetsuppgiften till viss del varit nedprioriterad under hösten 2023 som ett led i att förkorta handläggningstiderna för omställningsstudiestödet.

CSN:s service till kunderna

Under 2023 har administrationen av körkortslån fungerat väl och CSN har mött efterfrågan från kunderna på ett bra sätt. Nio av tio kunder med körkortslån är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Tabell 77, sid 74.

Service via telefon och mejl

Sju av tio kunder med körkortslån är nöjda med telefonservicen, vilket är samma nivå som föregående år. Männen har blivit mer nöjda medan kvinnorna blivit mindre nöjda.

Under 2023 ringde kunderna 5 800 samtal till CSN med frågor om körkortslån. Det är en minskning jämfört med föregående år. Av dessa besvarade vi 96 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 2 minuter och 52 sekunder. Den minskade efterfrågan i telefon är en effekt av det minskade intresset för lånet i stort. Tabell 78, sid 74.

Sju av tio kunder med körkortslån är nöjda med service via mejl, vilket är samma nivå som 2022. Under året inkom och besvarades 2 800 mejl. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag.

Handläggning

Vår kundundersökning visar att åtta av tio kunder är nöjda med vår handläggning i sin helhet. Det är en ökning jämfört med föregående år som förklaras av att männen har blivit mer nöjda. Kunderna är mest nöjda med vår handläggningstid.

Under 2023 beslutades 72 procent av ansökningarna inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 6 dagar, vilket är samma som 2022. Tabell 79, sid 75.

Andelen ansökningar som hanterades maskinellt var 90 procent, vilket är marginellt högre än under 2022.

Kvaliteten inom ärendehantering är hög. Inga fel hittades i uppföljningen av beslut om körkortslån. Inom återbetalning av körkortslån var 99 procent av besluten korrekta 2023, vilket är marginellt lägre än föregående år. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare. Läs om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 80 sid 75.

Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut om körkortslån kan överklaga till allmän förvaltningsdomstol. Under 2023 överklagades 29 beslut om körkortslån. De vanligaste orsakerna till överklaganden är att kunderna vill ansöka om lånet en andra gång eller att de har fått avslag på sin ansökan. CSN har ändrat två ärenden efter överklagande.

Förvaltningsrätten som prövar överklaganden om körkortslån har under 2023 i samtliga fall gjort samma bedömning som CSN.

Tabell 74

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande	3 365	4 420	7 785	3 577	4 831	8 408	4 567	6 864	11 431
Antal med bifallsbeslut	1 745	2 293	4 038	1 890	2 704	4 594	2 606	3 560	6 166
Antal med utbetalt belopp	1 375	1 777	3 152	1 551	2 757	4 308	2 213	2 873	5 086
Utbetalt belopp	13,2	16,8	30,1	16,0	18,2	34,2	19,7	24,7	44,4

Tabell 75

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal låntagare	7 472	10 744	18 216	6 943	10 396	17 339	5 910	9 475	15 385
Återbetalningsskyldiga låntagare ¹	4 244	6 438	10 682	2 363	4 104	6 467	1 617	3 260	4 877
Utestående fordran	68,3	98,3	166,7	69,2	97,5	166,7	60,5	91,9	152,4

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

Tabell 76**Aviserat och inbetalt belopp, körkortslån, fördelat på kön, miljoner kronor¹**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Aviserat belopp ²	10,1	13,9	24,0	5,7	9,3	15,0	3,9	7,5	11,4
Inbetalt av aviserat belopp	9,7	13,4	23,1	5,5	8,8	14,3	3,8	7,1	10,9
Andel inbetalt av aviserat belopp	96	96	96	96	95	96	96	95	96
Uppsagda lån belopp	8,1	15,3	23,4	3,4	7,9	11,3	2,9	7,1	10,1
Inbetalt av uppsagda lån	1,0	3,3	4,3	0,6	2,2	2,8	0,2	0,2	0,3
Förtida inbetalningar	2,2	2,3	4,6	2,0	2,8	4,8	1,9	2,8	4,7
Totalt inbetalt ³	13,5	20,2	33,6	8,3	14,3	22,6	5,9	10,1	16,0

¹ I inbetalt belopp ingår kapital och ränta.² I aviserat belopp ingår inte nedsatta belopp och lån som sagts upp till omedelbar betalning.³ I totalt inbetalt ingår även avgifter.**Tabell 77****Kundernas upplevelse av CSN:s service, körkortslån, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	75	76	75	77	70	73	76	73	74
Telefonservice i sin helhet	77	71	74	79	63	70	83	77	80
Service via mejl i sin helhet	79	71	75	77	73	75	82	75	78
Servicen i sin helhet	84	90	88	92	84	88	88	86	87

Tabell 78**Service via telefon, körkortslån, väntetid, antal och andel i procent**

	2023	2022	2021
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	5 843	6 254	7 515
Antal besvarade telefonsamtal	5 608	6 016	7 309
Andel besvarade telefonsamtal	96	96	97
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	2 min. 52 sek.	2 min. 35 sek.	1 min. 52 sek.

Tabell 79

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Andel ärenden som beslutats inom två veckor	72	72	72	73	72	72	72	69	70
Genomsnittlig handläggningstid	6	6	6	6	6	6	6	7	6

¹ Handläggningstid avser endast ansökningar om körkortslån.

Tabell 80

Kvalitet i ärendehantering, andel korrekta beslut i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Beviljning körkortslån	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Återbetalning körkortslån ¹	100	99	99	100	100	100	-	-	-

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

Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi i stor utsträckning bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2023 upptäckte CSN felaktiga utbetalningar motsvarande 1,0 procent av de totalt utbetalade beloppen.

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

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska myndigheten bidra till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Andelen felaktiga utbetalningar från de bidragssystem som CSN hanterar ska därför minska. Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

CSN:s arbete för minskade felaktiga utbetalningar

Alla utbetalningar av studiestöd och körkortslån som sker trots att villkoren för att ta del av ersättningen inte

är uppfyllda, utgör felaktiga utbetalningar. En felaktig utbetalning av studiestöd kan leda till ett beslut om återkrav. Felaktigt utbetalat studiemedel eller studiestartsstöd kan under vissa förutsättningar räknas av mot kommande utbetalningar. Då regleras det felaktigt utbetalade beloppet genom att kommande utbetalningar blir mindre. Om personen som mottagit en felaktig utbetalning bedöms ha varit i god tro när utbetalningen skedde, får personen enligt regelverket behålla utbetalningen. I dessa fall har den felaktiga utbetalningen uppstått utan att vare sig kunden eller CSN gjort något fel. De beviljade studiestödsveckorna och beloppen betraktas som förbrukade och eventuella lån ska betalas tillbaka inom ramen för den vanliga återbetalningen. Till skillnad från övriga studiestöd betalas omställningsstudiestöd ut i efterskott.

När låntagare ansöker om körkortslån kontrolleras uppgifterna i ansökan och innan utbetalning gör CSN vissa kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål. Det finns ingen möjlighet att fatta beslut om återkrav av körkortslån. CSN kan dock i vissa situationer säga upp hela lånet till omedelbar betalning. Läs mer om körkortslån i separat avsnitt.

CSN utför kontroller i samband med ansökan om studiestöd. Flera kontroller görs också under studietiden, exempelvis kontrollerar vi vissa utbetalningar mot Försäkringskassan för att säkerställa att studerande inte får ut dubbla ersättningar som de inte har rätt till. Vi har också efterkontroller, exempelvis kontrolleras högskolestuderandes studieaktivitet efter avslutad termin. Sammantaget görs kontroller utifrån uppgifter

från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet samt från andra myndigheter och aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartner är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

CSN:s kontrollarbete för att säkerställa korrekta utbetalningar är integrerat i den ordinarie handläggningen av ärenden. Tid och kostnader för kontroll sårredovisas inte. Vissa efterkontroller är dock möjliga att avgränsa och för dessa kan vi bedöma kostnadsutvecklingen med hjälp av schabloner för hur lång tid en kontroll tar. Kostnadsutvecklingen speglar då omfattningen av kontrollarbetet, inte resurseffektiviteten i arbetssätten. En sådan bedömning av kostnadsutvecklingen är möjlig när det gäller inkomstkontroller för studerande med studiemedel och efterkontroller av högskole- och universitetsstuderaendes studieaktivitet. Även kostnadsutvecklingen för våra riskbaserade kontroller av utlandsstuderaendes studieaktivitet kan bedömas på motsvarande sätt. En uppställning över upptäckta felaktiga utbetalningar per krona för kontrollarbetet finns i tabell 87 sid 85. Redovisningen påvisar en ganska jämn avkastning per nedlagd krona, såväl mellan ersättningar som över tid, dock med undantag för efterkontroller av utlandsstuderaenden som är betydligt mer resurskrävande.

Samverkan

CSN samarbetar med andra myndigheter för att förstärka vår förmåga att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar. Ett exempel på ett sådant samarbete är initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen (MUR), där CSN är en av 24 myndigheter som deltar. Vi deltar också i den samverkan som sker under ledning av Ekonomistyrningsverket (ESV), med syfte att stärka arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen. CSN är en nätverksmyndighet i regeringens satsning mot organiserad brottslighet. Vi samverkar också med Utbetalningsmyndigheten.

Upptäckta felaktiga utbetalningar

Under 2023 ökade CSN:s upptäckta felaktiga utbetalningar något. Återkrav och avräkning av studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd uppgick under 2023 till totalt 442 miljoner kronor, vilket var 45,1 miljoner kronor mer än föregående år. Återkrav och avräkning av studiemedel uppgick till 359 miljoner kronor och 28 miljoner kronor avsåg studiehjälp, RG-bidrag och lärlingsersättning. Inom studiestartsstödet krävdes 10 miljoner kronor tillbaka i form av återkrav och avräkning.

Av allt studiestöd som betalades ut 2023 återkrävdes eller avräknades 1,0 procent, vilket är 0,1 procentenheter mer än 2022, tabell 81, sid 82. Antal personer med återkrav och belopp redovisas i tabell 83 och 84, sid 83.

Återbetalda medel samt andelen återbetalda medel av upptäckta felaktiga utbetalningar finns i tabell 85 sid 84. Denna sammanställning påvisar att andelen återbetalda medel av felaktiga utbetalningar, under innevarande år, är omkring 70 procent över tid.

Återkrav och avräkning av studiemedel ökade med 28 miljoner kronor jämfört med föregående år. Antalet personer med återkrav och avräkning av studiemedel var samma 2022 och 2023, nämligen 45 300 personer. De vanligaste orsakerna till återkrav och avräkning av studiemedel är för hög inkomst, avbrott från studierna och minskad studieomfattning. Under 2021 togs fribeloppet tillfälligt bort med anledning av pandemin, vilket fick följderna att efterkontrollen av inkomster gentemot Skatteverket uteblev under 2023. Detta bidrog till en kraftig minskning av beslutade återkrav under 2022 och 2023 i jämförelse med tidigare år. Under 2023 gjorde CSN en kommunikationsinsats för att öka andelen studerande som anmäler korrekta inkomstuppgifter till CSN genom en manuell kontroll av arbetsinkomster från Skatteverket. Ett direkt resultat av arbetet var att kunder anmälde ny inkomst vilket resulterade i att över 5 miljoner kronor återkrävdes.

De upptäckta felaktiga utbetalningarna av studiemedel för studier i Sverige uppgick till 1,0 procent av det utbetalda beloppet 2023, vilket är en ökning med 0,1 procentenheter under samma period. För studier utomlands uppgick andelen upptäckta felaktiga



utbetalningar till 1,7 procent samma period, vilket är en ökning med 0,2 procentenheter under 2023.

Under 2022 genomfördes empiriska studier av omfattningen av felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier i Sverige och utomlands samt studiehjälp för studier i Sverige. Studierna baserades på data från 2021 med undantag för beräkningar av felaktiga utbetalningar som berodde på felaktiga inkomstuppgifter, dessa baserades på uppgifter från 2019 för studiemedel respektive läsåret 2019/2020 för extra tillägg inom studiehjälpen.

Studierna påvisade inga felaktiga utbetalningar av studiebidrag inom studiehjälpen till följd av handläggningen av ärenden med ogiltig frånvaro. För extra tillägg beräknades de totala felaktiga utbetalningarna till 24 miljoner kronor. Inom studiemedel för studier i Sverige skattades de felaktiga utbetalningarna, såsom det beräknas i omfattningsstudien avseende 2021, till 3,5 procent av de totala utbetalningarna, vilket motsvarade 1 179 miljoner kronor. När det gäller studiemedel för studier utomlands motsvarade de felaktiga utbetalningarna 1,0 procent av de totala utbetalningarna, vilket motsvarade 22 miljoner kronor. Det finns risk för hög felmarginal i studierna runt studiemedel för studier utomlands till följd av ett litet urval.

Sammanfattningsvis skiljer sig andelen upptäckta felaktiga utbetalningar, bestående av återkrav och avräkningar, i flera fall väsentligt från andelen felutbetalningar från sökanden som redovisades i studierna. Det beror på att studierna gjordes med andra metoder och avgränsningar, i enlighet med beslut och anvisningar för omfattningsstudierna, vilket innebär svårigheter i att jämföra resultaten med andelen upptäckta felaktiga utbetalningar som upptäcks i CSN:s ordinarie kontroller. De mest väsentliga skillnaderna preciseras med fotnoter i tabell 88, sid 85.

När studierna för omfattningen av felaktiga utbetalningar genomfördes 2022 hade ännu inte omställningsstudiestödet börjat utbetalas, någon jämförelse mellan upptäckta felaktiga utbetalningar i förhållande till den senaste uppskattningen av den totala omfattningen av felaktiga utbetalningar är därmed inte möjlig.

När det gäller studiestartsstöd återkrävdes och avräknades 3,9 miljoner kronor mer än föregående år. Förklaringen till detta är att det inte fattades några beslut om återkrav på grund av för hög inkomst under 2022, vilket beror på att fribeloppet var tillfälligt avskaffat under pandemin.

Under 2023 infördes omställningsstudiestödet. CSN har under året arbetat systematiskt efter en kontrollplan för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Myndigheten har genomfört kontroller av de studerandes studieaktivitet. Kontrollerna visar att målgruppen är studiemotiverad och studerar i enlighet med beslut. Under året har 1,1 miljoner kr återkrävts från studerande med omställningsstudiestödet vilket motsvarar 0,2 procent av de totala utbetalningarna.

I regleringsbrevet för 2022 fick CSN i uppdrag att ta fram en handlingsplan för att motverka fusk och felaktiga utbetalningar av omställningsstudiestödet med genomförande under 2023. Aktiviteterna i handlingsplanen har fokuserat på att samla kunskap om målgruppen, säkerställa systematiska kontroller och utveckla handläggningen, samt underlätta för kunderna att göra rätt. Slutredovisning av handlingsplanens genomförande skedde den 15 januari 2024.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män när det gäller återkrav och avräkning. Andelen återkrav och avräkning utgör en något högre andel av de totalt utbetalade beloppen för män än för kvinnor. Skillnaden är relativt liten när det gäller studiemedel för studier i Sverige, men den är betydande när det gäller studiemedel för studier utomlands. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är betydligt högre för män än för kvinnor. Skillnaderna mellan män och kvinnors genomsnittliga återkrav för utlandsstudier är fortsatt hög och en trolig förklaring till det är att män är överrepresenterade när det gäller misstänkta bidragsbrott. Läs mer under rubriken Polisanmälningar och bidragsbrott.

Även för studiehjälp finns det skillnader mellan kvinnor och män när det gäller andelen belopp som återkrävs. Andelen personer med återkrav är högre för män, vilket beror på att män i större utsträckning har ogiltig frånvaro.

När det gäller studiestartstöd finns det skillnader mellan kvinnor och män, andelen belopp som återkrävs eller avräknas är högre bland män. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor.

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

Polisanmälningar och bidragsbrott

Ett bidragsbrott innebär att en person själv har orsakat en felaktig utbetalning eller fara för felaktig utbetalning genom att lämna en oriktig uppgift eller inte meddela ändringar till CSN. För att handlingen ska vara brottslig måste den ha skett med uppsåt eller med grov oaksamhet. På CSN arbetar vi systematiskt med att anmäla misstänkta bidragsbrott och följer upp hur våra ärenden hanteras av Polis- och Åklagarmyndigheten samt domstolar. CSN har under 2023 arbetat med Polismyndigheten för att säkerställa att våra polisanmälningar håller en hög kvalitet och ger polisen goda förutsättningar att utreda misstänkt brott.

Under 2023 gjorde CSN 675 polisanmälningar gällande misstänkt bidragsbrott eller misstänkt urkundsförfalskning, vilket är fler anmälningar än föregående år. En urkundsförfalskning vid en ansökan om studiemedel kan betraktas som försök till bidragsbrott med hjälp av förfalskat dokument, som upptäcks innan några pengar betalats ut och innan det funnits någon konkret fara för felaktig utbetalning.

I 82 av de polisanmälda misstänkta brotten förekom förfalskade dokument varav 33 polisanmäldes som urkundsförfalskningar och resterande som bidragsbrott. Antalet polisanmälda misstänkta bidragsbrott och urkundsförfalskningar är högre än 2022 och 2021. Tabell 86, sid 84.

Under 2023 inkom 622 beslut från polis och åklagare till CSN. I 133 fall hade åtal väckts, i 4 fall hade strafföreläggande beslutats och i 1 fall hade åtalsunderlåtelse beslutats. I resterande 484 fall ledde inte anmälningarna till åtal. Att alla anmälningar inte leder till åtal är normalt, eftersom det krävs mer för att åtal ska väckas än för att ett misstänkt brott ska anmälas. Vi har också tagit del av 75 domar i åtal rörande bidragsbrott eller andra brott. I 66 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Under 2023 avsåg sju av tio polisanmälningar om bidragsbrott mot studiemedelssystemet män, trots att bara fyra av tio av de studerande med studiemedel är män. En bidragande faktor är att återkravsbeloppen är högre för män, och att CSN vid polisanmälan prioriterar ärenden med höga belopp.

Insatser för att minska felaktiga utbetalningar och motverka bidragsbrott

Under 2023 har CSN arbetat med flera insatser för att minska andelen felaktiga utbetalningar och missbruk av studiestödet. Arbetet utgår från områden där riskerna för felaktiga utbetalningar har bedömts vara väsentliga:

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

En målsättning är att studerande i högre grad än idag ska anmäla till CSN om de avbryter sina studier, går ner i studietakt eller får en inkomst som överstiger fribeloppet. En utgångspunkt i arbetet är att kommunikationsinsatser ska skapa beteendeförändringar hos målgruppen för att minska de felaktiga utbetalningarna. Arbetet förväntas ge hög kundnytta då de studerande slipper att drabbas av återkrav av felaktigt utbetalt studiemedel.

En annan målsättning är att vi ska förstärka arbetet med att förhindra missbruk av studiestödet genom ytterligare utveckling av kontroller för att identifiera missbruk av studiemedel, främst avseende studier utomlands. Nedan följer exempel på aktiviteter som genomförts under 2023.

Ny kommunikationskanal med våra kunder

En utmaning som CSN har är att få kunderna att förstå sina rättigheter och skyldigheter när det gäller studiestödet. Våra kundundersökningar visar att det finns kunskapsluckor hos våra kunder när det gäller skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden såsom till exempel ny högre inkomst eller studieavbrott till CSN. En viktig kundinsikt är att kunderna har studiestödet i fokus när de ansöker om det. När de blir beviljade studiestöd och utbetalningarna kommer löpande under terminen så tänker man inte på studiestödet. Konsekvensen blir i vissa fall att man glömmer att anmäla till CSN när studieförhållanden ändras eller när inkomsten från extrajobbet överstiger det beslutade fribeloppet.

Under 2023 har CSN arbetat med ett nytt sätt att kommunicera med kunderna som innebär att myndigheten ska vara där kunderna befinner sig i sin vardag, vilket vanligtvis inte är på webbplatsen csn.se som är vår primära informationskanal. Vi erbjuder sedan våren 2023 aktörer såsom skolor att prenumerera på ett RSS-flöde (RSS=Really Simple Syndication). Ett RSS-flöde är ett sätt att sprida information som innebär att prenumeranten av RSS-flödet får uppdaterade nyheter så fort flödet ändras av CSN. Vi har byggt upp ett RSS-arkiv och när något nytt publiceras i arkivet så publiceras den nyheten hos aktören/personen som prenumererar på flödet. Arkivet består av flera olika flöden eftersom nyheter som går ut till olika skolformer skiljer sig åt. Första skolan som anslöt sig till RSS-flödet var Mittuniversitetet. När studerande nu loggar in på sin studentportal på Mittuniversitetets webbplats finns ett nyhetsflöde från oss på webbsidan med aktuell information. CSN:s information visas också på skärmar runt om i Mittuniversitetets lokaler. Under 2024 fortsätter CSN med arbetet att ansluta aktörer till RSS-flöden.

En anledning till felaktiga utbetalningar är att högskole- och universitetsstuderande inte anmäler till CSN när de avbryter sina studier eller går ner i studietakt, fel som vi upptäcker i efterkontroller. Studerande går själva in och avregistrerar sig på kurser via Ladok, som är det system som dokumenterar bland annat studieregistreringar och betyg på universitet och högskola. Under 2023 har CSN samarbetat med Ladok för att ge de studerande information om skyldigheterna gentemot studiestödet och sedan maj får studerande som avregistrerar sig från en kurs en direkt påminnelse att även anmäla till CSN om avregistreringen påverkar studiestödet. Förhoppningen är att antalet anmälningar till CSN om ändrad studietakt eller avbrott ska öka.

Andra kommunikativa insatser direkt till kunderna

2022 gjorde vi våra första test med att skicka ut direkta meddelanden till våra kunder via sms eller mejl för att påminna dem om att anmäla ändrade förhållanden till oss. Under 2023 har dessa utskick utvecklats. Vi har till exempel meddelat studiemedelskunder där vi identifierat att det finns en ökad risk för att de ska drabbas av

återkrav då deras inkomster riskerar överstiga deras fribelopp. CSN har gjort utskick om detta vid tre tillfällen sedan hösten 2022. För de aktuella kunderna har vi minskat beviljat studiemedel med 40 miljoner kronor. Det betyder att vi återkrävt felaktigt utbetalt studiemedel eller förhindrat felaktiga utbetalningar med 40 miljoner kronor. Insatsen har bidragit till önskade beteendeförändringar hos målgruppen.

Samverkan med utbildningsanordnare

Samverkan med utbildningsanordnare är viktigt för att kunderna ska ha förutsättningar att göra rätt och för att skolornas rapportering av studier och studieresultat ska bli rätt. Under 2023 har CSN fortsatt arbetet med åtgärder för att underlätta studierapportörers arbete så att dessa får bättre stöd i sitt agerande när de rapporterar uppgifter till CSN och när de möter studerande med frågor som berör studiestöd. CSN har under året bjudit in till möten med fokus på hur olika studieplaner påverkar rätten till studiestöd. Under mötena har vi förmedlat budskap om hur vi tillsammans kan arbeta för att de studerande inte ska få felaktiga utbetalningar som leder till återkrav från CSN.

Kundundersökningar och statistik om felaktiga utbetalningar visar att det finns ett behov att nå komvuxstuderande med information om de skyldigheter som följer med studiestöd. Intervjuer med studie- och yrkesvägledare visar att de ofta guidar studerande både när de ansöker om studiestödet och under studietiden. Studie- och yrkesvägledare har uttryckt ett önskemål om ett material från CSN som de kan använda i samtal med de studerande så att de kan upplysa dessa om rättigheter och skyldigheter när det gäller studiestödet. CSN har därför i samarbete med studie- och yrkesvägledare tagit fram en broschyr för ändamålet. Broschyren finns också på olika språk för att underlätta för de studerande att ta till sig budskapen.

Under hösten 2023 har CSN tagit fram en film om Komvux Burlöv som spridits via våra kanaler till andra komvux. Skolan fick kritik av Skolinspektionen 2021 då många studerande avbröt sina studier. Genom att utveckla ett nytt arbetssätt lyckades skolan halvera antalet

avbrott. CSN sprider filmen som ett positivt exempel på hur man kan arbeta för att studerande ska fullfölja sina studier. Om antalet studerande som avbryter sina studier minskar leder det till samhällsvinster, bland annat i form av minskade felaktiga utbetalningar.

Intern kompetensutveckling

Under 2023 har alla studiestödsutredare som arbetar med att besluta om studiemedel eller studiehjälp deltagit i en workshop om hur felaktiga utbetalningar påverkar samhällsekonomin, den enskilde kunden och vår administration av studiestödet. Studiestödsutredarna fick reflektera över sin egen roll i sammanhanget och hur man i kundmötet kan vägleda kunder så att de felaktiga utbetalningarna minskar. Med insatsen fick studiestödsutredarna ökad kunskap och bättre verktyg för att vägleda kunder.

Ny riskbaserad kontroll

För att förhindra missbruk av studiestödet har vi ytterligare stärkt våra riskbaserade kontroller. Vi har hittat fler misstänkta fel genom en ny analys av ansökningsbeteenden, en analys som kompletterar våra etablerade kontrollmetoder. Analysen och de efterföljande och utökade kontroller som den lett till har resulterat i polisanmälningar och totalt 2,6 miljoner kronor har återkrävts. Genom kontrollen förhindrade vi felaktiga utbetalningar på motsvarande 3,6 miljoner kronor.

Tabell 81

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav och avräkning	232,8	209,2	442,0	208,0	188,9	396,9	370,9	355,7	726,5
studiemedel för studier i Sverige	199,6	159,1	358,7	179,9	150,8	330,8	342,7	308,5	651,1
studiemedel för studier utomlands	16,3	28,8	45,1	14,4	21,3	35,7	16,6	30,1	46,7
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	11,4	16,8	28,2	9,7	14,4	24,1	6,4	11,7	18,1
studiestartsstöd	5,6	4,5	10,1	4,0	2,3	6,2	5,2	5,3	10,6
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	0,9	1,2	1,0	0,8	1,1	0,9	1,4	1,9	1,6
studiemedel för studier i Sverige	0,9	1,1	1,0	0,8	1,0	0,9	1,5	2,0	1,7
studiemedel för studier utomlands	1,1	2,7	1,7	1,0	2,2	1,5	1,3	3,3	2,1
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,8	0,6	0,5	0,6	0,6	0,3	0,5	0,4
studiestartsstöd	3,1	7,3	4,1	1,8	2,9	2,1	1,9	4,4	2,7

Tabell 82

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	36 565	29 996	66 561	34 957	28 689	63 646	40 149	34 203	74 352
studiemedel för studier i Sverige	27 568	17 729	45 297	27 162	18 165	45 327	34 406	25 128	59 534
studiemedel för studier utomlands	538	583	1 121	492	473	965	522	664	1 186
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	8028	11 486	19 514	6 693	9 794	16 487	4 508	7 966	12 474
studiestartsstöd	484	287	771	646	309	955	783	538	1 321

Tabell 83

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

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav	169,6	166,5	336,2	153,4	153,6	307,0	314,8	317,8	632,6
studiemedel för studier i Sverige	140,8	119,6	260,4	131,0	119,2	250,2	292,0	274,9	566,9
studiemedel för studier utomlands	12,6	26,0	38,6	10,1	17,9	28,0	12,7	26,4	39,1
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	11,4	16,8	28,2	9,9	14,8	24,7	6,7	12,1	18,8
studiestartsstöd	4,9	4,2	9,0	2,4	1,7	4,1	3,5	4,4	7,9
Andel återkrav och av utbetalt belopp	0,7	0,9	0,8	0,6	0,9	0,7	1,2	1,7	1,4
studiemedel för studier i Sverige	0,6	0,8	0,7	0,6	0,8	0,7	1,3	1,8	1,5
studiemedel för studier utomlands	0,8	2,4	1,5	0,7	1,8	1,2	1,0	2,9	1,8
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,8	0,6	0,5	0,7	0,6	0,3	0,5	0,4
studiestartsstöd	2,7	6,8	3,7	1,1	2,2	1,4	1,3	3,7	2,0

Tabell 84

Studierande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer

	2023			2022			2021 ¹		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	23 163	22 254	45 417	22 124	21 334	43 458	27 914	26 827	54 741
studiemedel för studier i Sverige	14 567	10 200	24 767	14 728	10 892	25 620	22 548	17 898	40 446
studiemedel för studier utomlands	283	402	685	224	297	521	323	475	798
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	8 028	11 486	19 514	6 855	9 989	16 844	4 696	8 183	12 879
studiestartsstöd	316	228	544	332	200	532	406	349	755

Tabell 85

Återbetalda medel samt andelen återbetalda medel av upptäckta felaktiga utbetalningar, belopp i miljoner kronor, andel i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Upptäckta felaktiga utbetalningar	232,8	209,2	442,0	208,0	188,9	396,9	370,9	355,7	726,5
Återbetalda medel ¹	171,1	138,3	309,4	175,3	145,9	321,2	322,6	286,6	609,2
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, utbetalningsåret	74%	66%	70%	71%	63%	67%	72%	63%	68%
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, t.o.m. utbetalningsåret + 1 år				84%	77%	81%	84%	77%	81%
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, t.o.m. utbetalningsåret + 2 år							87%	81%	84%

¹Med återbetalda medel avses inbetalningar av återkrav samt avräkningar.

Tabell 86

Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal polisanmälningar	221	454	675	136	359	495	112	278	390
bidragsbrott	215	427	642	130	338	468	103	222	325
urkundsförfalskning	6	27	33	6	21	27	9	54	63
Belopp	15,4	36,2	51,6	11,1	28,2	39,3	16,1	30,4	46,4
fara ¹	0,7	3,9	4,6	0,5	3,9	4,5	1,6	3,8	5,4
utbetalt	14,7	32,3	47,0	10,6	24,2	34,8	14,5	26,6	41,1

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

Tabell 87

Upptäckta felaktiga utbetalningar per krona i kostnader för kontrollarbetet, kronor

	Beräkningsgrunder		2023		2022		2021	
	Kostnad per timme ¹	Tidsåtgång, timmar ²	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona
Efterkontroll av inkomst för studerande med studiebidrag och studielån	550	0,7	0	0	0	0	28 755	58,1
Efterkontroll av inkomst för studerande med tilläggs lån	550	0,4	36 079	65,6	48 359	87,9	32 951	66,6
Efterkontroll högskole- och universitets-studerandes studieaktivitet	550	0,5	37 007	67,3	36 108	65,7	36 634	74,0
Efterkontroll av utlands-studerandes studieaktivitet ³	550	2,0	4 012	7,3	3 582	6,5	3 063	6,2

¹ Vi räknar på 495 kronor som kostnad per nedlagd timme för 2021, under 2022 och 2023 var kostnaden per timme 550 kronor.

² Tidsåtgång per ärende/person utgår ifrån framräknad schablon baserad på data från 2020/2021. Återkravsbelopp för 2021 utgår från samma schablon som för 2022 och 2023, även om tidigare framräknad schablon avviker avseende samtliga kontrollåtgärder utom Efterkontroll av utlandsstuderandes studieaktivitet.

³ Belopp anges baserat på nedlagd tid per studerande för samtliga åtgärder utom Efterkontroll av utlands-studerandes studieaktivitet där belopp är baserade på nedlagd tid per ärende. Antal ärenden och studeranden bedöms i detta fall vara i det närmaste detsamma.

Tabell 88

Jämförelse mellan upptäckta felaktiga utbetalningar (återkrav samt avräkning) och uppskattning av felutbetalningar utifrån senast genomförd omfattningsstudie, miljoner kronor och procent

	2023			2022			2021 ¹		
	Upptäcka	Uppskattade	Kvot	Upptäcka	Uppskattade	Kvot	Upptäcka	Uppskattade	Kvot
Studiemedel för studier i Sverige, andel ¹	1,0	1,0	0,99	0,9	1,0	0,90	1,7	2,6	0,65
Studiemedel för studier i Sverige, belopp ¹	358,7	374,2		330,8	366		651,1	842	
Studiemedel för studier utomlands, andel ¹	1,7	0,29	6,00	1,5	0,29	5,11	2,1	0,84	2,50
Studiemedel för studier utomlands, belopp ¹	45,1	7,5		35,7	7,0		46,7	19,0	
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning, andel ²	0,65	0,56	1,15	0,55	0,56	0,98	0,4	0,56	0,71
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning, belopp ²	28,2	23,6		24,1	23,6		18,1	23,7**	
Studiestartsstöd, andel ³	4,1	i.u.	i.u.	2,1	i.u.	i.u.	2,7	i.u.	i.u.
Studiestartsstöd, belopp ³	10,1	i.u.		6,2	i.u.		10,6	i.u.	

¹ Uppskattade andelar och belopp för de båda ersättningarna för studiemedel är rensade för det som i omfattningsstudien benämns myndighetsfel samt förskottsfel. Detta eftersom motsvarande felkategorier inte ingår i återkrav och avräkning, som utgör upptäckta felaktiga utbetalningar. För år 2022 och 2023 är uppskattade andelar även rensade för felutbetalningar på grund av för hög inkomst, en följd av det tillfälligt avskaffade fribeloppet.

² Uppskattade felaktiga utbetalningar utgörs endast av uppskattat fel inom extra tillägg i förhållande till totala utbetalningar inom ersättningen studiehjälp. Upptäckta felaktiga utbetalningar utgörs däremot till största del av felutbetalningar i samband med ogiltig frånvaro. Lärlingsersättning och Rg-bidrag anses vara försumbara sett till såväl totalt utbetalda belopp som uppskattning av felutbetalningar.

³ Studiestartsstöd har inte studerats i någon omfattningsstudie varför en jämförelse inte är möjlig. CSN lämnade dock in ett tillägg till slutrapporten på omfattningstudien som bland annat innehåller en förenklad skattning på felutbetalningar inom studiestartsstöd men som i allt väsentligt bygger på faktiskt upptäckta felutbetalningar.

Kunskap om studiestödet

CSN har i uppgift att ta fram kunskap om studiestödet och de studerandes sociala och ekonomiska situation. Det gör vi genom att publicera analyser om studiestödet och dess effekter. Vi publicerar också officiell statistik via vår statistikdatabas.

Samlad bedömning

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2023 tagit fram officiell statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

Statistik

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

Officiell statistik om utbetalning av studiestöd innehåller uppgifter om studerande med studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd, lärlingsersättning och RG-bidrag. Statistiken går att fördela på kalenderår, kalenderhalvår samt läsår.

Officiell statistik om skulder och inbetalning innehåller uppgifter om studieskulder, inbetalningar, avskrivningar, återkrav av studiestöd, nedsättning av årsbelopp och kronofogdekrav. Statistiken går att fördela på kalenderår och kalenderhalvår.

Utöver statistiken i databasen publicerar vi statistik över studiestödsnyttjandet samt statistik om omställningsstudiestödet.

Analyser

Studiestödet 2022 – en uppföljning av studiestödets utveckling och effekter

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

Användning och återbetalning av tilläggs lån

Tilläggs lån är ett komplement till studiemedel och syftet med lånet är att förstärka studiemedlen för studerande som är 25 år eller äldre, som arbetat och haft en viss inkomst innan studierna. Men hur många av de studerande nyttjar tilläggs lånet och hur fungerar återbetalningen av studieskulden för dem som studerat med tilläggs lån? I denna rapport undersöker vi frågor om tilläggs lån som inte tidigare studerats.

Vad påverkar betalningen från låntagare bosatta utomlands

Det finns många olika faktorer som har betydelse för återbetalningen av studielån. Till exempel finns det ett samband mellan återbetalning och låntagarnas kön och ålder. Även utbildningsnivå, inkomster och sysselsättning påverkar. I denna artikel presenterar vi hur återbetalningsgraden och låntagargruppernas sammansättning i olika länder kan kopplas till faktorer vi vet påverkar återbetalningen.

Åtgärder inom studiestödet med anledning av covid-19-pandemin

Under covid-19-pandemin gjorde regeringen flera tillfälliga justeringar i CSN:s regelverk. Bland annat höjdes tillägglånet och inkomstprövningen slopades tillfälligt. Rapporten tittar på om de olika regeländringarna ledde till den effekt som önskades. Vi tar också upp CSN:s erfarenheter av att genomföra åtgärderna.

Utlandsstuderandes ekonomiska och sociala situation 2023

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

Leder körkortslån till körkort?

Körkortslån är ett statligt lån som ges för körkortsutbildning, utifrån vissa villkor. Men vilka är det som tar körkortslån och leder lånet till att personen tar körkort? Det är några av de frågor som besvaras i denna rapport, som är ett regleringsbrevsuppdrag.

Utveckling av det nya omställningsstudiestödet – delredovisning av ett regleringsuppdrag

I detta regleringsbrevsuppdrag, som är den första av två delredovisningar av utvecklingen av omställningsstudiestödet, beskriver vi bland annat CSN:s erfarenheter från att stödet infördes. I rapporten finns det även en analys av yttranden som lämnats av omställningsorganisationerna samt stödets effekter på studiestödssystemet.

Skäl till avslag inom omställningsstudiestödet

Många sökande får avslag på sin ansökan om omställningsstudiestöd, men varför får de avslag? Denna urvalsundersökning tittar närmare på de vanligaste skälen till avslag utifrån ett urval av de beslut som fick avslag under första halvåret 2023.

Studerande i högre ålder

Behov av att utbilda sig kan uppstå flera gånger i livet. Den övre åldersgränsen för att få studiemedel höjdes också den 1 januari 2022 från 56 år till 60 år. I denna artikel undersöker vi bland annat om antalet studerande och antalet studiemedelstagare i högre åldrar ökar samt varför de studerar.

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

Övrig återrapportering



Jämställdhetsintegrering

Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval, personlig utveckling samt betalt arbete, vilket ska ge förutsättningar för ekonomisk självständighet livet ut. CSN arbetar kontinuerligt med att integrera ett jämställdhetsperspektiv i vår verksamhet för att på så sätt bidra till att skapa lika förutsättningar för alla och öka jämställdheten i samhället.

CSN:s inriktning för jämställdhetsintegrering 2022–2025

CSN deltar i utvecklingsprogrammet Jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM) på uppdrag av regeringen. Genom vårt arbete ska vi bidra till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. Utifrån CSN:s verksamhet bidrar vi direkt till delmålen om ekonomisk jämställdhet och jämställd utbildning.

Under 2021 tog CSN fram och återrapporterade en inriktning för arbetet med jämställdhetsintegrering för åren 2022–2025.⁹ Inriktningen för arbetet med jämställdhetsintegrering tar sin utgångspunkt i CSN:s uppdrag och målen för jämställdhetspolitiken. Under året har vi fortsatt att utveckla vårt arbete utifrån ett antal utvecklingsområden i inriktningen. Dessa utvecklingsområden har varit utgångspunkten för

myndighetens arbete med jämställdhetsintegrering under 2023 och arbetet med de aktiviteter som avdelningarna formulerade under 2022 har fortsatt även under 2023. Utvecklingsområdena omfattar till exempel att beakta jämställdhetsperspektivet i arbetet med olika stöd-dokument inom handläggningen respektive framtagning av nya eller reviderade styrdokument. CSN har även intern samverkan för att dela erfarenheter och stärka kunskapen inom jämställdhetsområdet.

Samverkan med andra myndigheter

Under 2023 har CSN fortsatt att delta i samverkan med myndigheter inom jämställdhetsområdet. Vi har löpande deltagit i Jämställdhetsmyndighetens nätverksträffar för myndigheterna inom JiM-programmet under året.

⁹ Jämställdhetsintegrering. Inriktning för fortsatt arbete 2022–2025 (dnr. ADM/2021:306)

Agenda 2030

Agenda 2030 är en global handlingsplan för omställning till hållbar utveckling. CSN skapar samhällsnytta genom vårt huvuduppdrag att göra studier möjligt och genom att arbeta med miljömässig, ekonomisk och socialt hållbar utveckling. Genom att göra det bidrar CSN till målen i Agenda 2030.

CSN och hållbar utveckling

På CSN är arbetet med Agenda 2030 en integrerad del i ordinarie arbete. Vi lyfter fram hur myndigheten bidrar till målen i Agenda 2030 för att dels öka medvetenheten så att vi fortsätter göra medvetna hållbara val, dels skapa stolthet bland medarbetarna. Vi lyfter även fram myndighetens bidrag på vår webbplats csn.se, som en del i att vara en attraktiv arbetsplats. På webbplatsen lägger vi fokus på god utbildning för alla, jämställdhet och systematiskt miljöarbete.

God utbildning för alla

CSN bidrar allra tydligast till mål 4 – God utbildning för alla. Mål 4 handlar om att säkerställa inkluderande och likvärdig utbildning av god kvalitet och främja livslångt lärande för alla.



Studiestödet ska verka rekryterande och bidra till ett högt deltagande i utbildning. Genom att göra studier möjligt bidrar CSN till det livslånga lärandet, en god samhällsekonomi och skapandet av Sverige som en kunskapsnation.

Vi samverkar med andra aktörer för att skapa så goda förutsättningar som möjligt för alla att studera. Ett exempel är ”Allas våra pengar”, ett undervisningsmaterial om det svenska välfärdssystemet med utgångspunkt i studie-

bidraget. Ytterligare ett exempel är undervisningsmaterialet ”Upptäck välfärden” som är ett samarbete mellan CSN, Kronofogden och Skatteverket. Det syftar till att ge eleverna bättre kunskap om välfärdssystemet och bidrar till att eleverna utvecklar kunskap om samhällets organisation och funktion. CSN tillgängliggör undervisningsmaterialet via vår webbplats csn.se.

Att sprida kunskap om hur de stöd vi administrerar fungerar är viktigt både för att öka kunskapen om välfärdsstaten, skapa trygghet kring vad som gäller samt att bidra till förtroendet för staten.



Genom vårt arbete med utbildning för alla bidrar vi även till flera mål eftersom utbildning kan bidra till ingen fattigdom (mål 1), god hälsa (mål 3), minskad ojämlikhet (mål 10) och fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).

Vi arbetar även aktivt med jämställdhetsintegrering inklusive hbtqi-frågor för att säkra att vi skapar goda förutsättningar för alla, oberoende av kön. Även här ser vi ett stort värde i att samverka med andra för att gemensamt bidra till att kvinnor och män har lika tillgång

till utbildning och möjlighet till livslångt lärande (mål 5 – Jämställdhet). Vi arbetar även löpande med att säkerställa att barn inkluderas som individer med egna rättigheter i enlighet med Barnkonventionen.

CSN bedriver ett systematiskt miljöarbete för att minska den påverkan vår egen verksamhet har på miljön. Med det arbetet bidrar vi främst till hållbar konsumtion och produktion (mål 12) och att bekämpa klimatförändringarna (mål 13).

Digitalisering i samverkan

Digitalisering i samverkan är viktigt för att vi ska kunna ha ett hållbart studiestöd, driva utveckling på ett effektivt sätt tillsammans med andra och samtidigt behålla ett högt förtroende för CSN från kunder, uppdragsgivare och partner.

Möjligheter och utmaningar

Våra kunder förväntar sig att CSN erbjuder tjänster som nyttjar ny teknik och som är smidiga och enkla. Vi förväntas också effektivisera verksamheten genom att använda digitaliseringens möjligheter och omfattande informationsutbyten med andra. Under året har vi förstärkt förmågan till digitalisering i samverkan då vi allt mer går mot att använda gemensamma standarder och etablerade lösningsmönster. Vi har påbörjat ett arbete med att i högre grad se vår data som en strategisk resurs och tagit steg mot en effektivare hantering av informationsutbyten genom att erbjuda mer generella gränssnitt mot olika aktörer. Tillsammans med samverkanspartner inom bland annat omställningsstudiestöd har vi haft återkommande träffar för att fördjupa kunskapen om våra kundgrupper, deras behov och förväntningar så att vi kan prioritera rätt utveckling.

Samtidigt finns det utmaningar. Ska vi kunna tillgodogöra oss digitaliseringens möjligheter fullt ut förutsätts det att vi kan prioritera digital samverkan i hög grad och vid sidan av våra uppdrag. Vår digitala utveckling och anpassning till Ena – Sveriges digitala infrastruktur – har bromsats av att vi har begränsade möjligheter till annan utveckling än de omfattande reformer vi genomför. Brist på resurser och konkurrensen om relevant spetskompetens är andra utmaningar.

En annan utmaning är CSN:s registerlagstiftning (studiestödsdatalagen (2009:287) och studiestödsdataförordningen (2009:321)) som i jämförelse med många andra myndigheters registerlagstiftningar har begränsningar gällande hur och för vilket ändamål vi får behandla personuppgifter. Vår digitala utveckling och förflyttning utmanas därmed.

Utvecklingsinsatser i samverkan med andra

Omställningsstudiestödet

Omställningsstudiestödet administreras av CSN och under 2023 har ett stort antal ansökningar samt ett komplext regelverk i kombination med begränsat systemstöd i handläggningen inneburit stora utmaningar. Såväl gränssnitten för kunderna som de interna handläggningssystemen innebär omfattande integrationer och digitala informationsutbyten med Försäkringskassan, Skatteverket och arbetslöshetskassor. CSN har fortsatt fördjupa dessa integrationer och utökat antalet informationsmängder som utbyts samt även inkluderat omställningsorganisationerna i utbytet. Ytterligare systemstöd kommer succesivt att finnas på plats och bedömningen är att det ska vara utbyggt under 2026. Läs mer i avsnittet Omställningsstudiestöd.

En gemensam europeisk digital ingång och engångsprincipen

CSN har fortsatt arbetet med att möta kravställning i EU-parlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 om en gemensam digital ingång till Europa för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster, den så kallade SDG-förordningen. Den digitala ingången Your Europe ska göra det enklare för personer inom EU att få tillgång till relevant information och kunna utföra tjänster digitalt hos offentliga aktörer inom hela EU. Som EU-medborgare ska man bara behöva lämna en uppgift en gång till myndigheter. De olika delarna bidrar till att skapa en gränsöverskridande digital infrastruktur inom EU.

För att bli en del av den digitala infrastrukturen inom EU och SDG krävs ett omfattande arbete med att anpassa eller ersätta de lösningar CSN har idag. Under 2023 har vi haft fokus på att översätta e-tjänster inom livshändelsen Studera till engelska. Vidare har vi fortsatt arbetet med arkitekturfrågor, förutsättningar för ID-matchningstjänster och kartlagt vilka uppgifter som CSN ska leverera respektive ta emot från andra medlemsstater när det tekniska systemet för gränsöverskridande bevisutbyte (engångsprincipen) finns på plats.

Utbetalningsmyndigheten

Den 1 januari 2024 inledde Utbetalningsmyndigheten sin verksamhet. Myndigheten ska förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar från välfärds-systemen. Uppdraget är indelat i två delområden varav det första är betalningsförmedling och service. Här ingår att administrera ett system med transaktionsregister för utbetalningar från deltagande statliga myndigheter (CSN, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket). Det andra området är dataanalys och granskning av de medverkande myndigheternas utbetalningar i syfte att identifiera uppgifter och mönster som kan indikera felaktiga utbetalningar, risk för bidragsbrott och organiserad brottslighet.

CSN har under 2023 deltagit i förstudiearbetet och tillsammans med övriga myndigheter har vi påbörjat arbetet med att skapa de ändamålsenliga och myndighetsöverskridande digitala lösningar som krävs. De utbetalande myndigheternas anslutning till systemet med transaktionskonto sker successivt. Senast den 1 januari 2027 ska alla utbetalningar som omfattas administreras via systemet med transaktionskonto. Men redan under 2024 kommer vi att skicka uppgifter om utbetalningar samt hantera underrättelser från Utbetalningsmyndigheten som är resultatet efter deras dataanalyser.

Samverkan inom eSamverkansprogrammet (eSam)

CSN är medlem i eSam, som är ett program för digital samverkan mellan 36 myndigheter. Vi delar kunskap, erfarenheter och lär oss av varandra, både inom våra samverkansområden och i aktuella frågor där vi behöver varandras stöd.

Det gångna året inom eSam har präglats av den snabba teknikutvecklingen och det försämrade säkerhetspolitiska läget. Att kunna använda molntjänster är nödvändigt för offentlig sektor. CSN har därför deltagit i eSams arbete med att säkerställa hur vi, inom ramen för gällande rätt, kan använda lösningar som myndigheternas verksamheter behöver – till exempel digitala tjänster för HR-tjänster (rekrytering och test), kommunikationstjänster (sända och lagra video) och samarbetsverktyg (chatt, digitala möten). De gemensamma analyserna har gett stöd i våra egna bedömningar av tjänster samt möjlighet att gemensamt föra dialog och ställa krav på leverantörer.

Det skärpta säkerhetsläget i omvärlden har ökat fokus på en säker och robust digitalisering. Flera erfarenhetsutbyten har handlat om vad som gör oss sårbara för attacker, hur vi åstadkommer en god säkerhetskultur och hur vi tillsammans kan göra Sverige mer cybersäkert.

CSN har haft stor nytta av dessa aktiviteter och erfarenhetsutbyten. En viktig framgångsfaktor har varit samverkan där olika kompetenser och verksamheter tillsammans arbetar i tvärfunktionella forum för att lösa frågor.

Visa information där de studerande är

Behovet av situationsanpassad vägledning till kunder gör att CSN behöver finnas i fler och rätt kanaler. Under 2023 har vi genomfört en pilot tillsammans med Mittuniversitetet där studenter gavs möjlighet att få information från CSN direkt via universitetets webbplats och på digitala skärmar runt om på campus. Lösningen har därefter skalats upp och nu kan de skolor som vill prenumerera och visa information från CSN via RSS-flöden¹⁰. Fördelen med den nya kanalen är att budskapen helt kan anpassas till studerande i olika studieformer och utgå från de frågor som de olika kundgrupperna hör av sig om under året. Det kan till exempel vara påminnelser om att lämna in studieförsäkringen, att hålla koll på fribeloppet eller vad som händer vid ogiltig frånvaro. Detta är ett bra exempel på hur vi genom digitalisering i samverkan skapar nytta för CSN, våra partner samt de studerande.

¹⁰ RSS-flöden är samma typ av nyhetsflöde som används på bloggar och som gör att man kan få nyhetsnotiser i mobilen. Det innebär att

text och bilder läggs upp på csn.se och sedan prenumererar skolornas hemsidor och skärmar på våra flöden.

Kompetensförsörjning och personalstatistik

CSN ska vara en attraktiv arbetsplats där vi mår bra och där våra kompetenser tas tillvara och utvecklas. Med en god kompetensförsörjning kan CSN fullgöra myndighetens uppdrag på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service. Vårt arbete med strategisk kompetensförsörjning omfattar åtgärder för att attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla kompetens.

Samlad bedömning

CSN bedömer att vår kompetensförsörjning fungerar tillfredsställande. Vi bedriver ett systematiskt arbete med kompetensförsörjning, vi genomför hälsofrämjande insatser och vi utvecklar vårt ledarskap med utgångspunkt i tillitsbaserad styrning och ledning.

CSN har fortsatta utmaningar i vissa delar av verksamheten att rekrytera rätt kompetens, behålla kompetens och utveckla vår kompetens. Utmaningarna finns främst inom vår it- och utvecklingsverksamhet. Med de aktiviteter som genomförts under året har CSN tagit ytterligare steg i att förbättra myndighetens arbete med kompetensförsörjning.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2023 ska vi redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten.

Vårt hälsofrämjande arbete för att minska sjukfrånvaron

Under 2023 har den totala sjukfrånvaron minskat till 4,6 procent jämfört med 5,3 procent föregående år. Vår bedömning är att CSN:s hälsofrämjande arbete har bidragit till att sjukfrånvaron har minskat. Tabell 92 sid 99.

CSN arbetar systematiskt med hälsofrämjande arbete och arbetsmiljö på individ-, grupp- och organisationsnivå. Arbetet utgår från dialog och delaktighet där vi har olika metoder och verktyg till stöd för både chefer och medarbetare.

På individnivå har chef och medarbetare återkommande medarbetarsamtal. CSN utövar ett nära ledarskap som skapar förutsättningar för löpande dialog mellan medarbetare och chef även mellan de mer strukturerade medarbetarsamtalen.

CSN har under året fortsatt arbetet med grupputvecklingsinsatser för att stärka samarbetet och effektiviteten. Genom att hjälpa grupper att exempelvis forma sina mål, strukturer och samspel utvecklas de till hållbara team som mår bra och levererar bra.

På gruppnivå förs regelbundet dialog kring hur vi mår. Dialogen utgår från CSN-pulsen som är en realtidsmätning där CSN:s medarbetare besvarar frågor kring sömn, stress, arbetsbelastning och arbetsglädje. Resultaten 2023 från CSN-pulsen visar att medarbetarnas självskattning av hälsan ligger på samma nivå som föregående år vilket är på en något högre nivå än före pandemin. Även arbetsglädjen och arbetsklimatet ligger fortsatt på en något högre nivå jämfört med före pandemin.

Vi för också återkommande dialoger om vårt förhållningssätt CSN-huset och hur det hjälper oss i vardagen. Under året har vi fortsatt vårt arbete med att fördjupa kunskapen inom CSN-husets områden. Vi har bland annat tagit stöd av Statskontorets material i syfte att öka kunskapen om den statliga värdegrunden som också är grunden i CSN-huset.

Under 2023 har CSN tagit fram en ny långsiktig riktning. Bland identifierade förflyttningar finns att vi behöver åstadkomma en mer flexibel och värdedriven verksamhet. Syftet är att vi ska kunna leverera vårt uppdrag och effektivt kunna anpassa oss efter nya behov och krav vilket involverar struktur, arbetssätt och kultur. Arbetet med den långsiktiga riktningen har involverat både chefer och medarbetare på CSN. Vi ser att hög delaktighet och möjligheten att tillsammans påverka arbetet och vägen framåt utgör ett viktigt bidrag till en hälsosam arbetsplats.

CSN har också arbetat vidare med de strategiska områdena lokalförsörjning, kommunikationskultur och tekniska lösningar. En ny lokalförsörjningsplan har tagits fram för att ge stöd till fortsatt förändringsarbete och ökade möjligheter till flexibilitet och stöd för en effektiv hybrid arbetsmiljö. Vår bedömning är att förbättrade

möjligheter för hybrid arbetsmiljö och distansarbete har bidragit till att sänka sjuktalet.

Under 2023 har en utvärdering gjorts inom organisationen av de tekniska anpassningar i den fysiska arbetsmiljön som infördes under föregående år. Utvärderingen visade att majoriteten ansåg att anpassningarna har underlättat arbetet och gjort det mer flexibelt. Även arbetsmiljön upplevdes ha blivit bättre.

CSN genomför ergonomiutbildningar fortlöpande i syfte att säkerställa medarbetarnas förutsättningar för en god fysisk arbetsmiljö oavsett om arbetet genomförs på distans eller på kontoret.

Som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet har vi under 2023 utvecklat våra rutiner, riktlinjer, stödmaterial och information kring det systematiska arbetssättet (SAM) i syfte att underlätta för cheferna att utföra sina arbetsmiljöuppgifter och skapa goda förutsättningar för en god arbetsmiljö. Föregående år infördes ett nytt systemstöd för arbetsmiljö som förenklat för cheferna och skyddsombud att samla arbetsmiljödokumentation och kunna följa upp arbetsmiljöarbetet. Sammantaget bedöms att dessa insatser gett positiva effekter på hälsoläget. Under året har CSN via de inspektioner som Arbetsmiljöverket genomfört fått bekräftat att våra arbetssätt fungerar bra.

Under året har CSN även sett över och utvecklat ett antal strukturella förutsättningar som behöver fungera för en god arbetsmiljö. Bland annat har vi utvärderat och förlängt CSN:s samverkansavtal, säkerställt jämställda löner via den årliga lönekartläggningen, kompletterat vårt stöd för medarbetardialogen där vi fokuserar på medarbetarens utveckling inom organisationen, samt närmare granskat och utvecklat hur myndigheten använder kontorsarbetstid kontra förtroendearbetstid.

Sammantaget bedömer vi att vårt hälsofrämjande arbete, som beskrivits ovan, bidragit till att sjukfrånvaron sänkts över tid och att den upplevda hälsan är god.

Strategisk kompetensförsörjning

CSN har i vissa delar av verksamheten utmaningar i att rekrytera rätt kompetens till verksamheten. Det avser främst senior it-kompetens och erfarna verksamhetsutvecklare. Vi har överlag gott intresse från sökande men ser att det ibland kan uppstå konkurrens med andra myndigheter och organisationer om olika kompetenser. Under 2023 har CSN fortsatt haft stort fokus på kompetensförsörjning och arbetat aktivt för att attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens.

Det hälsofrämjande arbetet är viktigt även ur en kompetensförsörjningsaspekt. Vi strävar efter att vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra, och både kan och vill göra ett gott jobb. Det ökar CSN:s attraktionskraft som arbetsgivare och ger en förbättrad arbetsmiljö där vi känner arbetsglädje.

CSN har en kompetensförsörjningsstrategi vars syfte är att säkra att CSN har en strategisk och systematisk kompetensförsörjning och därmed stödja avdelningarna att genomföra åtgärder på kort och lång sikt. Under 2023 har CSN:s kompetensförsörjningsstrategi uppdaterats utifrån befintliga utmaningar men även länkats samman med CSN:s styrmodell på ett tydligare sätt för att säkerställa att planerade aktiviteter sker i linje med CSN:s långsiktiga riktning.

Attrahera rätt kompetens till CSN

Under 2023 har CSN fortsatt att utveckla metoder och arbetssätt för att attrahera och nå den kompetens vi behöver. Vi har bland annat utvecklat CSN:s karriärsida ”Jobba hos oss” för att göra den mer användarvänlig och lättillgänglig samt sett över de annonser som används vid rekrytering. Syftet med karriärsidan är att presentera vad vi har att erbjuda till presumtiva medarbetare, dels de som söker jobb och dels de som söker information om vad CSN har att erbjuda avseende förmåner och utvecklingsmöjligheter.

Återkoppling från sökanden under arbetet med rekryteringar är att CSN har ett gott anseende. CSN anses vara en lagom stor arbetsgivare med ett viktigt uppdrag som bidrar till samhällsnyttan och där det också finns möjligheter att påverka. Även tryggheten med att arbeta hos en statlig arbetsgivare lyfts fram av sökande.

I syfte att inspirera, skapa nyfikenhet och stärka vårt arbetsgivarvarumärke har vi förbättrat våra annonser för att göra dessa mer attraktiva. Där lyfter vi fram vad som är unikt med CSN och vad vi kan erbjuda, bland annat vårt tillitsbaserade förhållningssätt, möjligheter till distansarbete, flexibla arbetstider och generösa förmåner.

CSN:s flexibla arbetssätt med distansarbete uppfattas som särskilt intressant bland sökande och har varit en framgångsfaktor vad gäller kompetensförsörjning inom it-området som är särskilt konkurrensutsatt. CSN:s agila utveckling är också en viktig komponent för upplevelsen av myndigheten som modern och attraktiv.

Rekrytera nya medarbetare

CSN har under 2023 rekryterat nya medarbetare till verksamheten men på grund av besparingskrav har vi inte rekryterat i samma omfattning som föregående år.

Under 2023 har CSN fortsatt rekryteringen kopplad till omställningsstudiestödet. I syfte att skyndsamt säkra bemanning för omställningsstudiestödet användes flexibla arbetssätt vid rekryteringarna och bland annat nyttjades möjligheten till lån av rekryteringskompetens från annan myndighet. Effekten av detta har blivit att vi på ett snabbare och fortsatt kvalitetssäkert sätt kunnat bemanna tjänsterna.

För att effektivisera rekryteringsarbetet ytterligare har CSN under året genomfört insatser för kompetensutveckling inom rekrytering för myndighetens chefer. Vi har även utvecklat systematiken kring utvärdering efter genomförd rekrytering för att tydligare fånga hur intresset för tjänsterna sett ut samt orsaker till eventuellt avböjda anställningserbjudanden.

CSN använder Search som är en metod för uppsökande verksamhet inom rekrytering. Metoden har använts för svårrekryterade roller till exempel inom it och högre chefsroller. Vi bedömer att detta har medfört att vi, trots konkurrens med andra organisationer, har kunnat fylla vårt behov till de flesta av våra utannonserade tjänster.

Utveckla kompetens

Under 2023 har CSN fortsatt arbetet med att utveckla systematiska arbetssätt i det strategiska arbetet med kompetensförsörjning i syfte att säkerställa att vi har den kompetens som motsvarar verksamhetens behov. Arbetssättet har ytterligare tydliggjort inriktningen för CSN:s arbete med att utveckla kompetens.

Under året har CSN genomfört flera kompetensutvecklingsinsatser. I samband med att vi rekryterat till omställningsstudiestödet har CSN effektiviserat introduktionen för att nyanställda snabbt ska kunna komma in i arbetet samtidigt som de får en bra upplevelse av CSN som arbetsgivare.

CSN har under året påbörjat införandet av så kallade agila leveransteam inom it-området för att bland annat skapa en ökad spridning av kompetens mellan medarbetarna. Detta ger CSN bättre förutsättningar att möta utvecklingsbehov.

För att öka alla medarbetares kompetens inom säkerhet har en digital obligatorisk utbildning genomförts under året. Vi har också uppdaterat digitala utbildningar inom

handläggning för att ge ännu bättre förutsättningar för kompetensutveckling. Under året har också en digital utbildning inom systemsynsätt tagits fram.

CSN:s chefer har under året fördjupat sina kunskaper inom förändringsledning och erfarenhetsutbyte har genomförts i samverkan med Myndighetsnätverket¹¹ genom möjlighet att delta i ett mentorsprogram.

Behålla kompetens

Att vara en attraktiv arbetsgivare har blivit allt viktigare i syfte att säkra att CSN behåller den kompetens vi behöver för att klara vårt uppdrag. Under 2023 har CSN genomfört en fördjupad analys kring vilka faktorer som påverkar vår långsiktiga kompetensförsörjning och därmed vår förmåga att behålla vår kompetens. Arbetet har bidragit till ett ökat fokus och breddat perspektiv på kompetensförsörjning samt en ökad insikt hur regionala förhållanden påverkar oss i samband med exempelvis rekrytering och lönesättning. Utifrån ett tydligare nuläge har även aktiviteter genomförts under året, bland annat har information publicerats på vårt intranät om interna utvecklingsmöjligheter

Då CSN är en myndighet som relativt ofta omfattas av reformer verkar vi i ett sammanhang där möjligheter uppstår att få vara med och skapa arbetssätt och it-baserade system från grunden. Det bidrar till att CSN uppfattas som en intressant och attraktiv arbetsgivare som man gärna stannar kvar hos.

Vi ser att våra flexibla överenskommelser om distansarbete fortsätter att bidra till att stärka vår attraktivitet som arbetsgivare. Under året har utvärderingar av distansarbetet gjorts inom delar av CSN och resultatet visar överlag på positiva effekter av CSN som hybrid arbetsplats.

CSN:s arbetsmiljö är viktig för att behålla våra medarbetare. Med den hybrida arbetsmiljön ser vi en ökad utmaning i ledarskapet och ett ökat behov av utveckling av arbetssätt och arbetsformer i det nära ledarskapet.

CSN har regelbundna medarbetardialoger där individuella utvecklingsplaner tas fram och där vi ger stöd och fångar behov för att säkra en god arbetsmiljö.

Avveckla och ställa om

När medarbetare lämnar CSN riskerar vi att tappa värdefull kompetens. Genom att uppmärksamma pensionsavgångar och andra avslut i våra kompetens-

¹¹ Nätverk för offentlig sektor i Västernorrland

försörjningsplaner kan vi säkerställa att kompetensöverföring sker innan avslut.

Under året har CSN utvecklat processen för avslutsamtal med medarbetare som lämnar myndigheten. Utvecklingen av arbetssättet medför ett tydligare ansvar och ägarskap för chefer att genomföra förbättringar som kan ske direkt i den egna verksamheten. Samtidigt ger det CSN möjlighet att omhänderta erfarenheter och synpunkter som hjälper oss att utveckla verksamheten och vår attraktivitet som arbetsgivare i stort.

Under 2023 har CSN använt omställningsmedel för att bygga på kompetens hos medarbetare och öka deras anställningsbarhet. CSN har även påbörjat en utveckling av arbetssätt och metoder för att öka organisationens flexibilitet och omställningsförmåga.

Tillit – en del av vårt förhållningssätt

CSN-huset är vårt förhållningssätt och beskriver hur vi kan tänka och agera när vi utför vårt uppdrag. CSN-huset består av fem olika delar och vilar på den statliga värdegrunden som är husets grund.



Att ha kunskap om CSN-huset är en grundläggande kompetens för alla medarbetare. Vi arbetar systematiskt och genom löpande dialog med hur CSN-huset kan stödja oss i vårt uppdrag och därmed hjälpa oss att leverera inom perspektiven samhällsnytta, kundnytta och medarbetarnytta.

En av delarna i CSN-huset är Vi visar tillit. Genom att utforma en styrning med utgångspunkt i tillit, involvering, återkoppling och dialog bygger vi en gemensam förståelse för uppdraget och förväntningarna

på oss. Detta skapar tydlighet och trygghet i arbetet och bidrar till arbetsglädje och effektivitet.

Under 2023 har vi även tagit steg mot en mer tillitsbaserad styrning av utvecklingsverksamheten. Där har vi arbetat med en ny styrning där mandat och ansvar delegeras närmre de som kan verksamheten och dess behov och vi visar tillit till professionen även när det kommer till utvecklingsfrågor. Att utveckla en mer tillitsbaserad styrning av utvecklingsverksamheten är ett steg i CSN:s agila transformation, något vi bedömer är nödvändigt för att åstadkomma en mer flexibel och värde driven verksamhet.

Utveckling av det nära ledarskapet

Under 2023 har vi fortsatt att utveckla det nära och tillitsfulla ledarskapet. Detta har bland annat skett i samband med våra återkommande chefsmöten som syftar till att skapa förutsättningar för CSN:s chefer att klara uppdraget och utveckla sitt ledarskap. Cheferna förväntas arbeta med att bygga tillitsfulla relationer, tydliggöra förväntningar kopplat till uppdraget och uppföljningen samt ge och ta emot återkoppling. Alla dessa exempel har direkt koppling till vårt förhållningssätt CSN-huset.

CSN har under året tagit fram en ny långsiktig riktning, som ska säkra att vi som myndighet även i framtiden ska vara relevant, hållbar och ha förmågan att lösa uppdraget. Den långsiktiga riktningen ska ge oss en samsyn om vad som är viktigast på sikt och guida oss när vi planerar och följer upp verksamheten. Genom att ta medvetna steg i rätt riktning och följa upp effekterna är utgångspunkten att vi kan åstadkomma stora förändringar i ett längre perspektiv.

Den långsiktiga riktningen innebär förändringar för CSN och för våra chefer samt medarbetare. Cheferna har därför under 2023 fått kompetensförstärkning inom området förändringsledning.

Från medarbetare till medledare

Med ett nära och tillitsfullt ledarskap skapar vi förutsättningar för många att bli medledare. Under 2023 har CSN arbetat vidare med att få fler att ta klivet från medarbetare till medledare. Genom myndighetens nya arbetssätt att arbeta med verksamhetsplanering har det blivit enklare att koppla an till CSN:s långsiktiga riktning och se sitt eget bidrag till verksamheten. Därmed skapas också bättre förutsättningar att kunna vara en aktiv medledare och ännu tydligare bidra till verksamhetens resultat.

Personalstatistik

Vid utgången av 2023 hade CSN 1 278 anställda vilket är en ökning med 42 medarbetare sedan 2022. Under 2023 anställde CSN 158 medarbetare och 8 chefer. Tabell 89, sid 99.

Personalstruktur

Under 2023 var 66 procent av våra medarbetare kvinnor och 34 procent män. Fördelningen är ojämn och har sett ut så under flera år.

Den genomsnittliga åldern hos CSN:s anställda var 44 år för kvinnor och 45 år för män under 2023. Andelen medarbetare under 35 år var 21 procent vilket är en minskning med tre procentenheter. Av CSN:s medarbetare var 18 procent över 55 år, vilket är en ökning med en procentenhet jämfört med 2022. Tabell 90, sid 99.

Personalomsättning

Vår personalomsättning för tillsvidareanställda var 7,1 procent 2023 vilket är en minskning jämfört med 9,1 procent föregående år. Den lägre omsättningen beror på att även om vi rekryterat och expanderat med 3,6 procent under 2023 så var det inte i samma omfattning som under 2022. Tabell 91, sid 99.

Under 2023 påbörjade 166 personer anställning hos CSN, varav 132 tillsvidareanställda. Medarbetare lämnade också CSN av olika orsaker. Av de 110 medarbetare som slutade under året lämnade 73 medarbetare CSN på egen begäran och 19 medarbetare slutade när tidsbegränsade anställningar gick ut. Det var 12 medarbetare som gick i pension under året. Övriga har lämnat myndigheten av andra orsaker. Två personer beviljades delpension under 2023.

Hälsa och sjukfrånvaro

Vår bedömning är att CSN:s hälsofrämjande arbete har bidragit till att den totala sjukfrånvaron och korttidssjukfrånvaron har minskat de senaste åren. Den totala sjukfrånvaron minskade från 5,3 procent 2022 till 4,6 procent 2023.

Korttidssjukfrånvaron minskade till 1,8 procent 2023 från 2,3 procent 2022.¹²

Sjukfrånvaron minskade under 2023 i alla grupper utom för åldersgruppen under 30 år som ökade sin sjukfrånvaro med 0,2 procentenheter. Vi ser en trend i att just den gruppen ökar sin sjukfrånvaro både på CSN och i övriga samhället. Inom åldersgruppen som är mellan 30 år och 49 år minskade sjukfrånvaron med 1,1 procentenheter och för gruppen 50 år och äldre minskade sjukfrånvaron med 0,2 procentenheter. Både kvinnornas och männens sjukfrånvaro har minskat under 2023. Männens sjukfrånvaro minskade med 0,5 procentenheter och kvinnornas minskade med 0,8 procentenheter. Kvinnornas sjukfrånvaro är fortfarande betydligt högre än männens, vilket överensstämmer med de generella könsskillnaderna i samhället när det gäller sjukfrånvaro.

Andelen långtidssjukfrånvaro i förhållande till den totala sjukfrånvaron har ökat under året med 3,7 procentenheter från 48,0 procent till 51,7 procent. Tabell 92, sid 99.

¹² Uppgift om korttidssjukfrånvaro för helår 2023 enligt lönesystemet Primula då Arbetsgivarverkets tidsanvändningsstatistik med uppgift om helår inte är tillgänglig när årsredovisningen skrivs.

Uppgift 2,3 procent för helår 2022 är enligt Arbetsgivarverkets statistik. Primulas uppgift för helår 2022 är 0,1 procentenhet lägre.

Tabell 89
Anställda och årsarbetskrafter, antal

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda ¹	843	435	1278	812	424	1 236	723	391	1 114
Antal visstidsanställda ²	6	1	7	6	6	12	22	11	33
Medeltal anställda	837	438	1275	776	415	1 191	699	379	1 078
Antal årsarbetskrafter	736	408	1144	687	381	1 068	622	358	980

¹ Totalt antal anställda per den 31 december.

² Antal visstidsanställda per den 31 december.

Tabell 90
Åldersfördelning, andel i procent

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Under 35 år	13	7	21	15	9	24	15	8	23
Över 55 år	12	6	18	12	5	17	13	5	18

Tabell 91
Personalomsättning, andel i procent¹

	2023			2022			2021		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personalomsättning	6,8	7,8	7,1	9,3	8,8	9,1	6,4	4,3	5,7
Expansion ²	3,9	3,1	3,6	11,5	9,0	10,7	3,2	4,3	3,6
Avveckling ³	-	-	-	-	-	-	-	-	-

¹ CSN använder nyckeltalsinstitutets metod för uträkning av personalomsättning, där man utgår från hur många av de tillsvidareanställda som slutat som har ersatts.

² Visar med hur många procent verksamheten expanderat i tillsvidareanställd personal.

³ Visar med hur många procent verksamheten minskat i tillsvidareanställd personal.

Tabell 92
Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent

	2023	2022	2021
Sjukfrånvaro totalt	4,6	5,3	4,8
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	51,7	48,0	54,2
Sjukfrånvaro kvinnor	5,3	6,1	5,7
Sjukfrånvaro män	3,2	3,7	3,2
Åldersgrupp – 29 år	4,0	3,8	3,5
Åldersgrupp 30 – 49 år	4,2	5,3	4,4
Åldersgrupp 50 år –	5,3	5,5	5,8

Finansiell redovisning

Redovisningsprinciper

Allmänt

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

De olika lånetyper som förekommer här är i huvudsak följande:

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

Anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar

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

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

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

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärdet med avdrag för ackumulerade avskrivningar enligt plan.

Immateriella anläggningstillgångar

CSN redovisar en immateriell anläggningstillgång om det är sannolikt att de framtida ekonomiska fördelarna eller den servicepotential som förknippas med innehavet kommer att tillföras myndigheten och att tillgångens anskaffningsvärde kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. CSN betraktar egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem samt köpta dataprogram och licenser som immateriella anläggningstillgångar.

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem	5 eller 10 år
Köpta dataprogram och licenser	5 eller 10 år

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

Övriga upplysningar

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

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

Avvikelser

CSN:s resultaträkning avviker från ESV:s föreskrivna uppställningsform. Det beror på att låneverksamheten inte låter sig beskrivas i detta standardschema.

Redovisning av CSN:s låneverksamhet

CSN administrerar flera olika lånetyper som är helt skilda när det gäller finansiering och redovisning. Lånen kan delas in i två kategorier: lån som är finansierade hos Riksgälden och lån som ursprungligen har finansierats eller finansieras via statsbudgeten.

I tabell 93 sid 110 framgår de olika lånens storlek exklusive administrativa avgifter.

Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras i balansräkningen av studielån och annuitetslån samt uppsagda studielån och annuitetslån. CSN finansierar utlåning via upplåning hos Riksgälden. De räntor CSN påför låntagarna och som är obetalda vid årsskiftet kapitaliseras och lånas upp hos Riksgälden. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid

avskrivningar minskar låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från en kreditreserv.

Räntan på studielån fastställs av regeringen efter beräkning av Riksgälden. Den beräknas på ett genomsnitt av de tre senaste årens räntekostnader för den statliga upplåningen. Från och med 2023 ingår också ett räntepåslag för finansiering av beräknade kreditförluster i räntan på studielån.

Den ränta på studielån som tas ut från låntagarna motsvarar cirka 70 procent av den ränta som Riksgälden debiterar CSN och 70 procent av räntepåslaget. Skillnaden motsvarar alltså låntagarens normala ränteavdrag vid inkomstbeskattningen.

Inbetalt räntepåslag, upplånat kapitaliserat räntepåslag och anslagsmedel motsvarande cirka 30 procent av räntepåslaget avsätts till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Övriga inbetalda räntor från låntagarna och övriga upplånade kapitaliserade räntor förs till ett servicekonto för räntor i Riksgälden. Till kontot förs även anslagsmedel motsvarande cirka 30 procent av räntefakturan från Riksgälden. Dessa medel på servicekontot används för att betala räntefakturor på CSN:s lån för studielån hos Riksgälden. Under 2023 har räntan på upplånade medel för studielån hos Riksgälden varit 0,20 procent. Räntan som tas ut från låntagarna har varit 0,59 procent. Denna består av ett räntepåslag på 0,45 procent och en ränta på 0,14 procent för att täcka CSN:s räntekostnad för studielån hos Riksgälden.

Övriga lån

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

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

Värderingsprinciper för utlåning och övriga fordringar i balansräkningen

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

Studielån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav och uppsagda lån av de tre lånetyperna. Modellen omfattar även återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

Beräkningsmodellen har under året anpassats för att kunna beräkna reserveringar för låneförluster och avgifter för uppsagda lån individuellt. Tidigare tillämpades en schablonmässig värdering där 80 procent av varje uppsagt lån reserverades. I övrigt är beräkningsmodellen oförändrad.

Individuell beräkning

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

Beräkningen görs utifrån tre värderingsprinciper:

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

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

Den andra värderingsprincipen bedömer betalningsförmågan hos de låntagare som har avslutat sina studier och är återbetalningsskyldiga. Principen bygger på en bedömning av låntagarens möjligheter att betala tillbaka lånet utifrån låntagarens ekonomiska förutsättningar och skuldens storlek. I bedömningen tas hänsyn till de trygghetsregler som finns inbyggda i

regelverket, exempelvis nedsättningsregler, samt att årsbeloppen för lånetypen studielån är 4 procent av inkomsten. Låntagare med studielån och studiemedel kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder. Låntagare med annuitetslån kan få sin skuld avskriven vid 68 års ålder alternativt vid 72 års ålder om lånet har utbetalats efter 1 januari 2022 eller om låntagaren begärt ändrade betalningsvillkor.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade dödsfall har visat att avskrivningarna skattas för lågt om beräkningarna utgår helt från SCB:s värden. För män från 56 års ålder justeras därför SCB:s risktal upp för att beräkningarna ska bli mer rättvisande.

Beräkningsförutsättningar

Inkomst

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

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

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

Tillväxt

CSN tar, genom en skattad inkomstkurva, hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 3,0 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens inkomstutveckling utvärderas vartannat år. Efter utvärdering 2023 har den generella tillväxttakten höjts från 2,7 procent till 3,0 procent.

Ränta

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller idag 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. Räntesatserna för åren innan 2023 justeras upp med räntepåslaget. Genomsnittsräntan 2023 är 0,65 procent.

Generell beräkning

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

Den individuella beräkningen för varje låntagare kompletteras också med en generell reservering för låneförluster avseende de låntagare som fortfarande befinner sig i studier eller har varit återbetalningsskyldig kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

Hemutrustningslån

Under 2023 har ett nytt system för hemutrustningslånet lånereskontra implementerats, vilket har inneburit att befintlig beräkningsmodell inte fungerat. Istället har CSN använt beräkningen som utfördes 2022 som schablon. Vilket innebär att samma procentuella andelar av låne- och avgiftsfordran har reserverats för framtida förluster.

Fördelning på de tre värderingsprinciperna har också beräknats schablonmässigt baserat på föregående år.

Reservationen 2022 gjordes i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletterades med en generell beräkning.

För 2022 tillämpades den individuella beräkningen på lån utbetalda före 2011 och en generell reservering för lån utbetalda från 2011 till och med 2022. Detta beror på att det tar upp till tolv år efter utbetalning innan lånet har möjlighet att ingå i den individuella beräkningens värderingsprinciper.

Individuell beräkning

Den individuella beräkningen utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen.

Den första värderingsprincipen utgår från de lån där låntagarna har gjort små inbetalningar till CSN de senaste fem åren och lån där det finns tre årsbelopp helt obetalda. När låntagarnas betalningsvilja saknas och när kravåtgärderna misslyckas antas detta förhållande råda för all framtid.

Den andra värderingsprincipen innefattar de lån där låntagarna har beviljats anstånd de senaste tio åren med hänsyn till inkomst och ålder. Detta gäller även för dem över 60 år som har beviljats anstånd de senaste fem åren. För låntagare med sjukdom beräknar CSN en förväntad andel utifrån tidigare års utfall.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Vid beräkningen av framtida dödsfall utgår CSN från föregående års utfall fördelat per åldersintervall och dödsfallen väljs ut slumpmässigt.

Generell beräkning

För att inkludera de låntagare som ännu inte ingår i den individuella beräkningen och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används istället en generell beräkning. För 2022 tillämpades den generella modellen på lån utbetalda från 2011 till och med 2022.

Den generella beräkningen baseras på de sista tio åren som ingår i den individuella beräkningen (för 2022 års beräkning innebar det åren 2001-2010). För dessa tio år beräknas andelen avskrivet och reserverat i förhållande till årens utbetalningar, och därefter räknas ett genomsnittsvärde för åren fram.

Körkortslån

En modell har utvecklats för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna körkortslån, uppsagda körkortslån och skuldsanering körkortslån och beräknas utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

Individuell beräkning

Den individuella beräkningen utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen.

Beräkningen görs med hänsyn till skuld och betalning för varje låntagare som varit återbetalningsskyldig i minst ett år. De förväntade framtida förlusterna är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör.

Ränta

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller i dag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för körkortslån under de senaste sex åren inklusive det kommande året. Genomsnittsräntan 2023 är 1,82 procent.

Generell beräkning

För att inkludera de låntagare som ännu inte ingår i den individuella beräkningen och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används istället en generell beräkning. Den generella beräkningen avser de låntagare som ännu inte är återbetalningsskyldiga eller har varit återbetalningsskyldiga kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

Årets beräkning av reserveringar för låneförluster

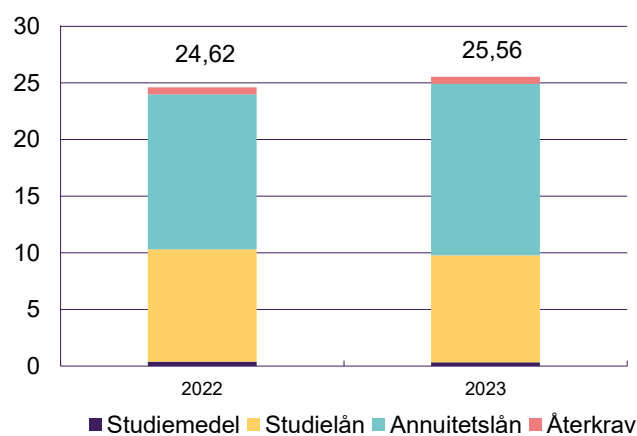
Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2023 beräknas till 25,6 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 0,9 miljarder kronor högre jämfört med 2022.

För lånetypen annuitetslån uppgår reserveringar för låneförluster till 14,8 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 6 procent av total fordran. De har ökat med 1 472 miljoner kronor jämfört med 2022.

För lånetypen studielån uppgår reserveringar för låneförluster till 9,0 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 44 procent av total fordran. De har minskat med 538 miljoner kronor jämfört med 2022.

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



I tabellen redovisas effekten av olika förändringar mellan 2022 och 2023 exklusive administrativa avgifter.

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

Förändringar reserveringar för låneförluster, miljarder kronor, 2022-2023

2022 års utfall	24,6
Förändring i prognos för generell reservation för personer i studier och återbetalningsskyldiga kortare tid än 3 år	0,7
Volymförändring	0,3
Ränteförändring	0,1
Avskrivning för behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	0,0
Ändring av inkomstunderlaget	-0,2
2023 års utfall	25,6

Reserveringar för låneförluster för personer i studier har ökat från 4,0 till 4,7 miljarder kronor. Ökningen beror på att andelen reserverat avseende trygghetsregler och misskötsel av total lånefordran för annuitetslån i den individuella beräkningen har ökat samt en ökad lånefordran för personer i studier samt återbetalningsskyldiga kortare tid än 3 år.

Volymförändringen bidrar till att öka reserveringar för låneförluster med 0,3 miljarder kronor.

Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,65 procent för 2023 jämfört med 0,56 procent för 2022. Den högre räntan ökar reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

De generella avskrivningarna för behörighetsgivande studier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 1,6 miljarder kronor, vilket är en ökning med 42 miljoner kronor jämfört med 2022.

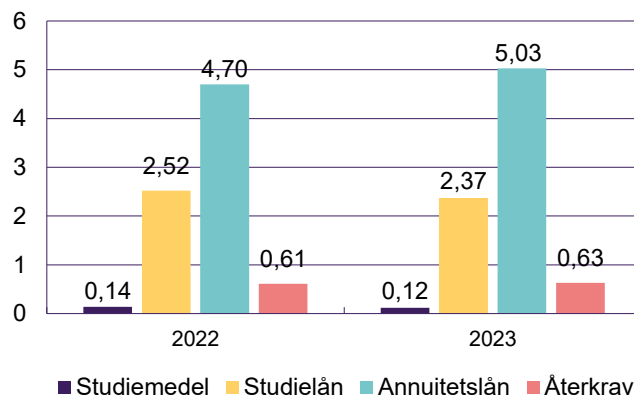
Ändring av inkomstunderlaget och höjning av tillväxten från 2,7 till 3,0 procent minskar reserveringar med låneförluster med 0,2 miljarder kronor.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

De reserveringar för låneförluster som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 8,2 miljarder kronor för 2023. Det är en ökning med 186 miljoner kronor jämfört med 2022. Reservationen för lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har ökat med 332 miljoner kronor. Reservationen har minskat med 142 miljoner kronor för lånetyperna studielån och uppsagt studielån samt med 24 miljoner kronor för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel. Dessa minskningar beror på att färre

låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. För återkraven har reservationen ökat med 20 miljoner kronor.

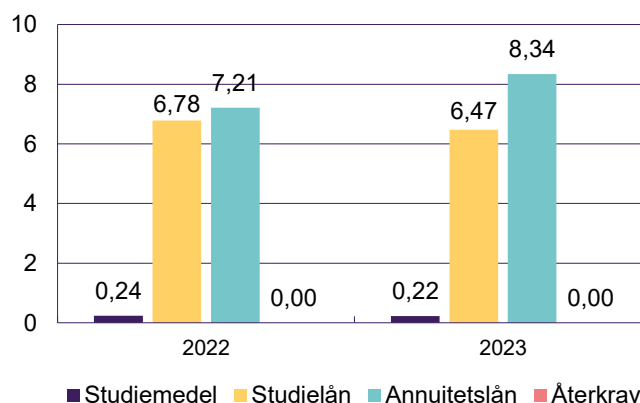
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 15,0 miljarder kronor för 2023. Det är en ökning med 796 miljoner kronor jämfört med 2022. Reservationen har minskat med 23 miljoner kronor för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel samt med 309 miljoner kronor för lånetyperna studielån och uppsagt studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har reservationen ökat med 1 128 miljoner kronor, vilket beror på fler låntagare och en högre ränta.

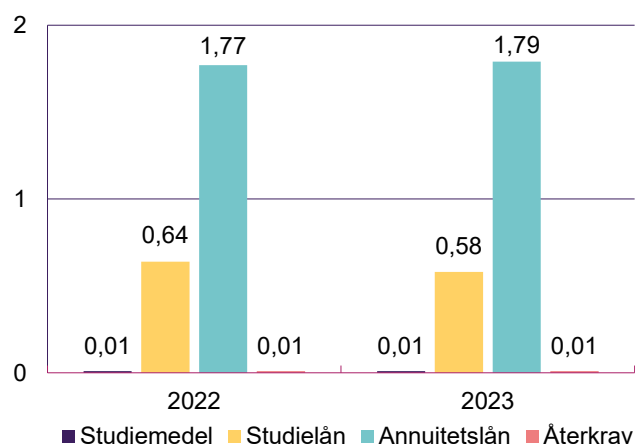
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor



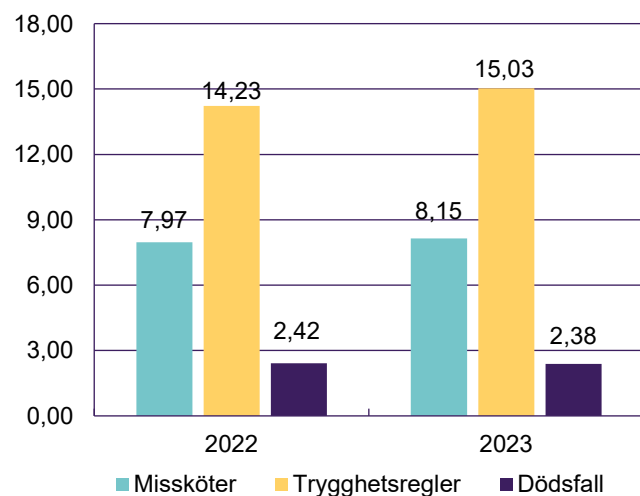
Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall beräknar CSN uppgå till 2,4 miljarder kronor för 2023. Det är en minskning med 43 miljoner kronor jämfört med 2022. Reservationen för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel har minskat med 3 miljoner kronor. Reservationen för lånetyperna studielån och uppsagt studielån har minskat med 61 miljoner kronor på grund av färre låntagare. Reservationen för lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har ökat med 21 miljoner kronor.

Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip dödsfall, miljarder kronor



Reserveringar för låneförluster, fördelat på värderingsprincip, miljarder kronor



Jämförelser med andra förutsättningar

CSN har gjort fem extra bearbetningar för att se hur var och en av följande ändrade förutsättningar påverkar reserveringarna för låneförlusterna:

- förändring i inkomstunderlaget samt tillväxttakt i löneökningen mellan 2022 och 2023
- förändring i räntan mellan 2022 och 2023
- en 3 procentenheter högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Bearbetningarna har gjorts på hela populationen.

Förändring av inkomstnivån

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran men med förra årets inkomstkurvor och tillväxttakt visar att reserveringar för låneförluster skulle ha varit 0,2 miljarder kronor högre om inkomstunderlaget och tillväxttakten hade varit detsamma som i 2022 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

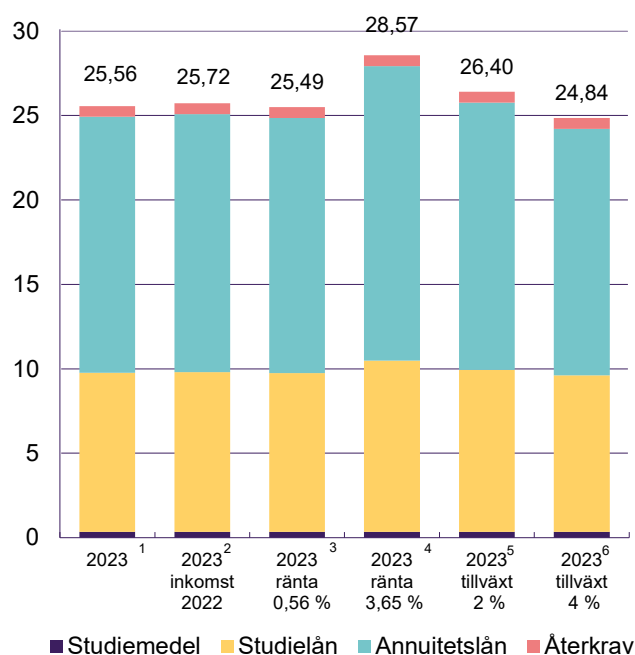
Genomsnittsräntan har ökat från 0,56 procent till 0,65 procent jämfört med föregående år. Ränteökningen ökar reserveringarna för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli 3 procentenheter högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,65 procent i stället för 0,65 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 3,0 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 3,0 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 26,4 miljarder kronor respektive 24,8 miljarder kronor jämfört med 25,6 miljarder kronor med 3,0 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



¹ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

² Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med föregående års inkomstkurva samt föregående års årliga tillväxt i inkomstnivåerna på 2,7 procent istället för 3,0 procent.

³ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med föregående års ränta.

⁴ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med en ränta på 3,65 procent i stället för 0,65 procent.

⁵ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 2,0 procent i stället för 3,0 procent.

⁶ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2023 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 4,0 procent i stället för 3,0 procent.

Sammanfattning

En förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster. Om räntan höjs med 3 procentenheter från 0,65 procent till 3,65 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 3,0 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1 procentenhet från 3,0 procent till 2,0 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 0,8 miljarder kronor.

Framtida finansiering av avskrivningar

Beräknade reserveringar för låneförluster för lånetyperna studielån och annuitetslån samt uppsagda lån och återkrav för dessa lånetyper, finansieras från och med 2023 genom ett räntepåslag. Räntepåslaget ingår i fastställd ränta på studielån. Till en kreditreserv i Riksgälden avsätts: inbetalt räntepåslag, upplånat kapitaliserat räntepåslag, samt den del av anslaget för Statens utgifter för studiemedelsräntor som avser räntesubvention av påslagsränta.

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2023 uppgår till 25,6 miljarder kronor, varav 24,9 miljarder kronor behöver finansieras genom uttag från kreditreserven.

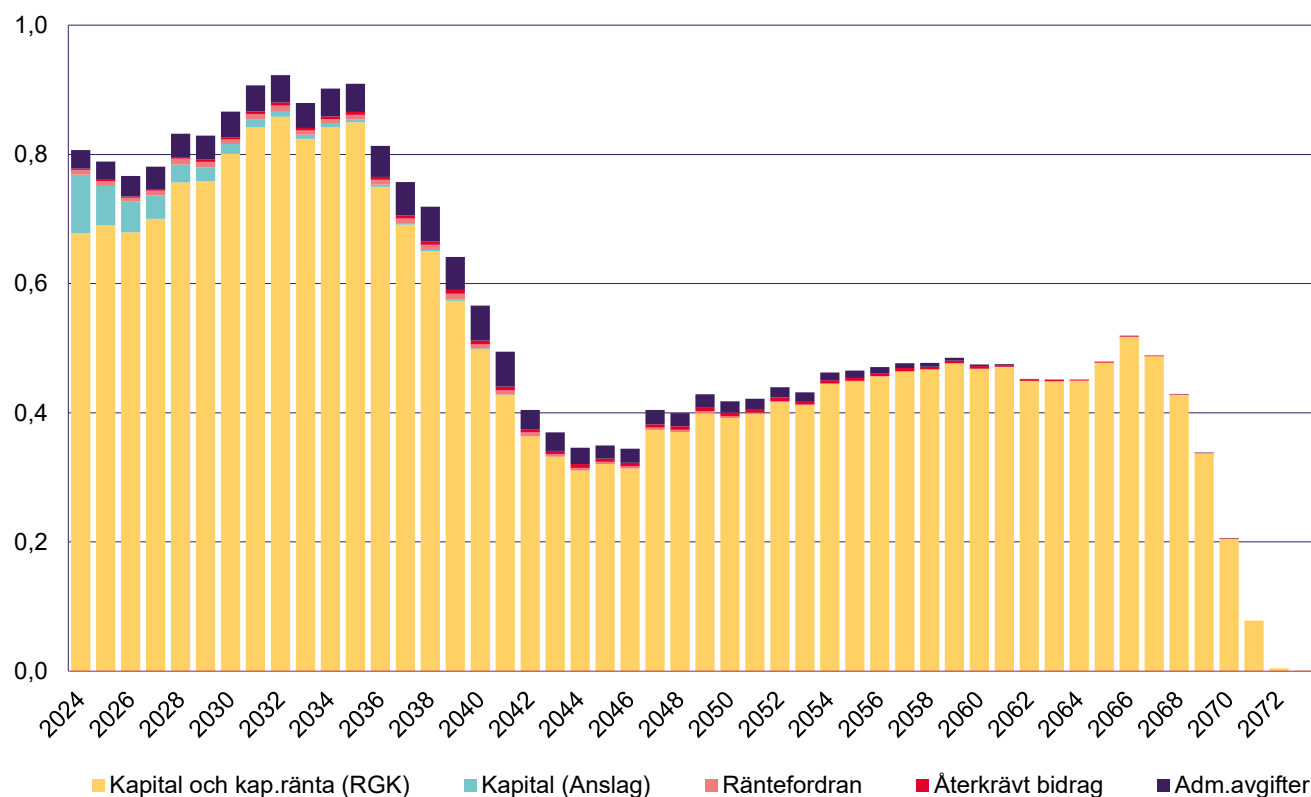
Avskrivningar som har belastat ny kreditreserv under 2023 uppgår till 338 miljoner kronor. Avskrivningar som har belastat äldre kreditreserv under 2023, innan den avslutades, uppgår till 303 miljoner kronor och avser främst 2022 års åldersavskrivningar av lån. Dessa avskrivningar sker efter varje årsskifte. På motsvarande sätt har ny kreditreserv belastats med 341 miljoner kronor under 2024 avseende avskrivningar 2023.

Avskrivningarna beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

Avskrivningarna för lån finansierade hos Riksgälden beräknas som högst uppgå till 858 miljoner kronor i nuvärde år 2032. Från och med år 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan ligga på en nivå omkring 400 miljoner kronor från år 2042. Efter år 2071, när nuvarande länestock i stort sett är avvecklad, beräknas avskrivningarna bli mycket låga.

För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2023.

Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 560 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2023, det motsvarar 74 procent av total fordran. Det är en minskning med 79 miljoner kronor jämfört med 2022.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 442 miljoner kronor för 2023. Det är en minskning med 63 miljoner kronor jämfört med 2022. Minskningen beror på en minskad lånestock.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 112 miljoner kronor för 2023. Det är en minskning med 16 miljoner kronor jämfört med 2022. Minskningen beror på en minskad lånestock.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 5 miljoner kronor för 2023, vilket är en minskning med 1 miljoner kronor.

Körkortslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen körkortslån uppgår till 72 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2023, det motsvarar 43 procent av total fordran.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 52 miljoner kronor för 2023. Det är en ökning med 7 miljoner kronor jämfört med 2022.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 16 miljoner kronor för 2023. Det är en minskning med 3 miljoner kronor jämfört med 2022.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 4 miljoner kronor för 2023. Det är en ökning med 2 miljoner kronor.

Tabell 93

Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2023-12-31	2022-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	20 303 690	23 052 139
Annuitetslån	251 395 131	236 642 767
Uppsagt Studielån	477 914	474 031
Uppsagt Annuitetslån	461 228	445 792
Summa exkl. reserveringar för förluster	272 637 963	260 614 729
Reserveringar för förluster	-24 578 672	-23 609 470
Summa lån finansierade hos Riksgälden	248 059 291	237 005 259
Övriga lån		
Äldre lån	1 920	2 781
Studiemedel	503 893	623 148
Uppsagt Studiemedel	2 283	2 900
Skuldsanering studiestöd	348 644	359 759
Hemutrustningslån	757 047	864 434
Körkortslån	126 351	146 237
Skuldsanering Körkortslån	3 142	2 326
Uppsagt Körkortslån	37 157	18 189
Summa exkl. reserveringar för förluster	1 780 437	2 019 776
Reserveringar för förluster	-1 305 638	-1 440 640
Summa övriga lån	474 799	579 135

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Not	2023	2022
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	1 118 269	1 061 774
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	1 522	856
Intäkter av bidrag	Not 1	3 160	2 504
Finansiella intäkter	Not 4	2 840	1 015
Summa		1 125 790	1 066 150
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-803 743	-734 874
Kostnader för lokaler		-51 719	-46 691
Övriga driftkostnader	Not 3	-215 900	-236 782
Finansiella kostnader	Not 4	-12 527	-2 332
Avskrivningar	Not 13,14	-41 900	-36 943
Nedskrivningar	Not 13	0	-8 528
Summa		-1 125 790	-1 066 150
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 5	831 044	794 237
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-63 500	-62 203
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-53 390	-17 651
Återkravsintäkter	Not 6	158 379	144 997
Skadeståndersättning som ej disponeras av CSN		0	52
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	56 549	139 220
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-737 826	-816 291
Saldo		191 255	182 361
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		23 479 543	22 496 850
Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	Not 7	137 651	22 582
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	0	10 738
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	605	613
Lämnade bidrag	Not 9	-23 480 102	-22 497 523
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	70 055	79 548
Ränteintäkter studielån	Not 7	1 569 247	-7
Räntekostnader studielån	Not 7	-533 568	0
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-18 181	-3 956
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-789 805	-841 286
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	-854 204	-529 896
Saldo		-418 758	-1 262 337
Årets kapitalförändring	Not 12	-227 503	-1 079 976

Balansräkning

Balansräkning (tkr)	Not	2023-12-31	2022-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		390 335	305 587
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		3 449	7 530
Summa immateriella anläggningstillgångar		393 784	313 118
Materiella anläggningstillgångar	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		772	788
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		4 256	4 792
Summa materiella anläggningstillgångar		5 028	5 580
Utlåning	Not 15	248 533 130	237 583 284
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		114	136
Fordringar hos andra myndigheter	Not 16	48 167	37 211
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 271 635	1 307 297
Summa kortfristiga fordringar		1 319 916	1 344 644
Periodavgränsningsposter	Not 17		
Förutbetalda kostnader		44 529	62 102
Upplupna bidragsintäkter		150	119
Summa periodavgränsningsposter		44 680	62 222
Avräkning med statsverket	Not 18	-404 287	-410 150
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	102 224	138 207
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	966 098	10 736 034
Kassa och bank		760	449
Summa kassa och bank		1 069 082	10 874 689
Summa tillgångar		250 961 332	249 773 387

Balansräkning (tkr)	Not	2023-12-31	2022-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		386 996	521 386
Balanserad kapitalförändring		-23 310 910	-11 965 521
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	-227 503	-1 079 976
Summa myndighetskapital		-23 151 417	-12 524 110
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		892	1 341
Övriga avsättningar		6 796	4 734
Summa avsättningar		7 688	6 075
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	397 385	316 336
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	273 379 135	261 813 834
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	158 588	22 994
Leverantörsskulder	Not 24	56 783	59 241
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	43 505	13 507
Summa skulder m.m.		274 035 396	262 225 912
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		69 665	65 510
Summa periodavgränsningsposter		69 665	65 510
Summa kapital och skulder		250 961 332	249 773 387

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2023–12–31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
13 01 003 (2022) Hemutrustningslån (ramanslag)	21 645	0	0	-19 645	2 000	0	2 000	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	21 645	0	0	-19 645	2 000	0	2 000	
15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)	116 841	4 499 895	0	-116 841	4 499 895	-4 316 356	183 539	9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	109 562	4 354 895	0	-109 562	4 354 895	-4 184 480	170 415	28
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	7 279	145 000	0	-7 279	145 000	-131 876	13 125	
15 01 002 Studiemedel (ramanslag)	2 012 347	19 985 606	0	-2 012 347	19 985 606	-18 237 933	1 747 673	9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	1 079 365	12 499 005	0	-1 079 365	12 499 005	-11 754 883	744 122	28
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	821 643	2 778 520	0	-821 643	2 778 520	-1 961 293	817 227	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	520 846	2 038 220	0	-520 846	2 038 220	-1 490 671	547 549	28
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	23 292	233 000	0	-23 292	233 000	-195 663	37 337	28
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20–24 år (ram)	219 603	380 000	0	-219 603	380 000	-210 478	169 522	28
-2.7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	57 902	127 300	0	-57 902	127 300	-64 481	62 819	28
AP3 Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	3 908 081	0	0	3 908 081	-3 908 081	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	111 340	800 000	0	-111 340	800 000	-613 675	186 325	28
15 01 003 Omställningsstudiestöd (ramanslag)	0	1 360 000	0	0	1 360 000	-624 628	735 372	9
AP1 Omställningsstudiebidrag offentliganställda (ram)	0	408 000	0	0	408 000	-207 277	200 723	28
AP2 Omställningsstudiebidrag privatanställda (ram)	0	827 000	0	0	827 000	-292 351	534 649	28
AP3 Statlig ÅP-avgift för omställningsstudiebidrag (ram)	0	125 000	0	0	125 000	-125 000	0	
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)	-840	736 890	0	-1 044	735 006	-680 967	54 039	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	-1 884	716 890	0	0	715 006	-662 786	52 220	
AP2 Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	1 044	20 000	0	-1 044	20 000	-18 181	1 819	

Anslagsredovisning 2023–12–31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)	11 517	47 146	0	-11 517	47 146	-37 790	9 356	9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	11 517	47 146	0	-11 517	47 146	-37 790	9 356	28
15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)	84 634	400 000	0	-84 634	400 000	-262 836	137 164	9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	84 634	400 000	0	-84 634	400 000	-262 836	137 164	28
15 01 008 Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)	56 498	1 081 379	0	-23 784	1 114 093	-1 118 420	-4 327	26
AP1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	56 498	1 081 379	0	-23 784	1 114 093	-1 118 420	-4 327	27
22 01 018 Lån till körkort (ramanslag)	117 256	151 466	0	-117 256	151 466	-30 075	121 391	28
AP1 Lån till körkort för arbets-sökande i åldern 18-47 år (ram)	30 970	91 466	0	-30 970	91 466	-23 995	67 471	
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år (ram)	86 286	60 000	0	-86 286	60 000	-6 080	53 920	
Avslutade anslag								
15 01 003 (2022) Avsättning för kreditförluster (ramanslag)	161 508	0	0	-161 508	0	0	0	
AP1 (2022) Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	0	0	0	0	0	0	
AP2 (2022) Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	156 246	0	0	-156 246	0	0	0	
AP3 (2022) Konstaterade förluster för återkrav (ram)	5 262	0	0	-5 262	0	0	0	
Summa	2 581 407	28 262 382	0	-2 548 576	28 295 212	-25 309 005	2 986 208	

Finansiella villkor

15 01 003 anslagspost 1 Omställningsstudiebidrag offentliganställda

Enligt regleringsbrevet får högst 50 procent av anslagsposten användas för studier som påbörjas under det första kalenderhalvåret 2023. Under första halvåret 2023 har 31 procent av anslagsposten nyttjats.

15 01 003 anslagspost 2 Omställningsstudiebidrag privatanställda

Enligt regleringsbrevet får högst 50 procent av anslagsposten användas för studier som påbörjas under det första kalenderhalvåret 2023. Under första halvåret 2023 har 22 procent av anslagsposten nyttjats.

15 01 008 Centrala studiestödsnämnden

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

Redovisning mot inkomstitel (tkr)

Utfall 2023-01-01 – 2023-12-31

Inkomstitel	Inkomster	Not
2340 Räntor på studielån		
2342 001 Ränteinkomster på allmänna studielån	17 182	
2390 Övriga ränteinkomster		
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	11 017	
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån	2 585	
2500 Offentligrättsliga avgifter		
2562 001 CSN-avgifter, administrationsavgifter	311 935	
2562 002 CSN-avgifter, påminnelseavgifter	402 726	
2800 Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 116 Övriga inkomster	213	
2811 347 Återförda medel kreditförlust	10 606 835	
4300 Återbetalning av studielån		
4312 001 Återbetalning av allmänna studielån	105	
4313 001 Återbetalning av studiemedel och återkrav	244 346	
4500 Återbetalning av övriga lån		
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	83 955	
4526 009 Återbetalning av körkortslån	30 154	
Summa	11 711 053	Not 29

Redovisning av beställningsbemyndigande 2023-12-31 (tkr)

Anslag	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtaganden fördelning per år			Not
				2024	2025	2026	
22 01 018 Lån till körkort				2024	2025	2026	Not 30
AP1	75 000	31 165	27 535	27 460	50	25	
AP2	50 000	6 495	7 220	7 220	0	0	

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2023		2022	
Drift					
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 31		-1 083 886		-1 020 626
Finansiering av drift					
Intäkter av anslag	Not 32	1 118 269		1 061 774	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 33	1 522		856	
Intäkter av bidrag	Not 34	3 160		2 504	
Övriga intäkter	Not 35	2 840		1 015	
Summa medel som tillförts för finansiering av drift			1 125 791		1 066 150
Minskning av kortfristiga fordringar			20 169		17 415
Ökning av kortfristiga skulder			3 211		-45 014
Kassaflöde från drift			65 285		17 925
Investeringar					
Investeringar i materiella tillgångar		-809		-2 396	
Investeringar i immateriella tillgångar		-121 209		-88 914	
Summa investeringsutgifter			-122 018		-91 310
Finansiering av investeringar					
Lån från Riksgälden		124 298		87 499	
-amorteringar		-43 249		-44 145	
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar			81 049		43 354
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			376		6 250
Kassaflöde till investeringar			-40 593		-41 706
Låneverksamhet					
Nyutlåning		-25 394 811		-24 647 895	
Amorteringar		13 144 217		13 315 581	
Räntekostnader		-551 749		-3 956	
Summa låneutgifter			-12 802 343		-11 336 270
Finansiering av låneverksamhet					
Lån från Riksgälden		25 543 735		24 815 496	
-amorteringar		-14 021 111		-14 339 877	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		30 075		37 565	
Ränteintäkter (disponibla)		1 567 983		-23	
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		137 651		33 320	
Tillförda anslagsmedel för räntesubvention räntepåslag		543 316		0	
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		0		1 829 395	
Återförda medel kreditreserv		-10 537 645		0	
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		70 055		79 548	
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet			3 334 059		12 455 424
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			-578 244		142 462
Kassaflöde till låneverksamhet			-10 046 528		1 261 616

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2023		2022	
Uppbördsverksamhet					
Intäkter av administrativa avgifter		831 552		794 591	
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav		205 624		273 666	
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter		-116 758		-103 381	
Förändringar av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag m.m.		-138 943		-164 436	
Inbetalningar i uppbördsverksamhet			781 475		800 440
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet			-737 826		-816 291
Kassaflöde från uppbördsverksamhet			43 649		-15 851
Transfereringsverksamhet					
Lämnade bidrag		-23 480 102		-22 497 523	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		135 720		-50 104	
Utbetalningar i transfereringsverksamhet			-23 344 382		-22 547 627
Finansiering av transfereringsverksamhet					
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		23 480 148		22 497 463	
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet			23 480 148		22 497 463
Kassaflöde från transfereringsverksamhet			135 766		-50 164
Förändring av likvida medel			-9 842 421		1 171 820
Specifikation av förändring av likvida medel					
Likvida medel vid årets början			10 451 461		9 279 641
Ökning av kassa och bank		311		-482	
Minskning av tillgodohavande Riksgälden		-9 848 595		1 232 752	
Ökning av avräkning med statsverket		5 863		-60 450	
Summa förändring av likvida medel			-9 842 421		1 171 820
Likvida medel vid årets slut			609 040		10 451 461

Sammanställning av väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2023	2022	2021	2020	2019
Beviljad låneram Riksgälden	479 000	430 000	300 000	262 000	270 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	397 385	316 336	272 982	228 015	209 033
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	75 000	75 000	53 000	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	0	0	0	8 940
Räntekostnader räntekonto Riksgälden	0	0	0	3	101
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	2 723	1 015	0	0	0
Avgiftsintäkter budget ¹	705 000	765 800	796 000	807 000	805 000
Avgiftsintäkter utfall ²	714 662	794 237	771 584	783 208	802 884
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	32 141	32 714	27 797	44 490	44 717
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	4 327	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	0	56 498	36 853	1 814	18 409
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen ³	1 139 861	1 148 764	1 187 730	1 089 018	1 057 560
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	0	840	1 997	0	0
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 990 534	2 525 748	2 276 855	2 088 309	2 057 258
Tilldelat bemyndigande	125 000	300 000	100 000	114 000	114 000
varav utestående åtaganden	34 755	37 660	57 190	91 485	61 470
Årsarbetskrafter (ÅAK) ⁴	1 144	1 068	980	914	856
Medeltal anställda	1 275	1 191	1 078	1 026	965
Driftskostnad per ÅAK ⁴	936	954	896	980	1 009
Årets kapitalförändring	-227 503	-1 079 976	87 742	-36 706	139 818
Balanserad kapitalförändring totalt ⁵	-22 923 914	-11 444 135	-12 987 266	-14 297 829	-15 758 307

¹ Avser prognostiserade avgiftsintäkter. Från och med 2023 ingår även avskrivningar och reserveringar för avgifter som redovisas mot inkomsttitel 2562.

² Avser avgiftsintäkter. Från och med 2023 ingår även avskrivningar, reserveringar för avgifter samt uppindexerade återförda avgifter för lånetypen studiemedel.

³ Anslagskredit för anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk innehåller endast den anslagspost som CSN disponerar (AP1).

⁴ Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2023 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

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

Sammanställning av utlåningsverksamhet

Lånefinansierad utlåning 2023-12-31 (tkr) ¹

Låneram

	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6 § budgetlagen) ²	15	276 000 000	273 379 135

Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning ⁵	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån ³	236 642 767	25 864 170	10 646 819	215 497	-249 489	251 395 131	-13 304 801	-1 471 879	-14 776 680	236 618 452
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån ⁴	23 971 962	41 523	2 341 193	411 653	-17 808	21 242 832	-10 304 669	502 677	-9 801 992	11 440 840
Summa	260 614 729	25 905 693	12 988 012	627 150	-267 297	272 637 963	-23 609 470	-969 202	-24 578 672	248 059 291 ⁷
Tillgångar i utlåningsverksamhet	Utfall									
Studielån efter reserveringar ^{3,4}	248 059 291									
Medel på räntebärande konto ⁶	966 098									
Summa tillgångar i utlåningsverksamhet ⁷	249 025 390									

Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor ⁶	662 786
Summa	662 786
Inkomsttitlar	
IT 2811 347 Återförda medel kreditförlust	10 606 835
Summa	10 606 835

Anslagsfinansierad utlåning 2023-12-31 (tkr)¹ Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning ⁵	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
Lånefordringar										
Studielån	625 930	21 172	80 055	58 941	-2 292	505 813	-393 276	51 035	-342 241	163 572
Hemutrustningslån	864 434	4 853	90 138	22 103	0	757 047	-638 947	79 376	-559 572	197 475
Körkortslån	146 237	31 487	27 477	113	-23 783	126 351	-49 320	9 977	-39 343	87 008
Skuldsaneringslån	362 086	0	6 416	62 980	59 097	351 786	-342 093	9 148	-332 945	18 841
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet										
Studielån	2 900	123	159	935	354	2 283	-2 631	478	-2 153	130
Körkortslån	18 189	310	4 227	19	22 904	37 157	-14 373	-15 011	-29 384	7 773
Summa	2 019 776	57 945	208 471	145 092	56 279	1 780 437	-1 440 640	135 002	-1 305 638	474 799

Redovisning mot anslag och inkomstitlar

Anslag	Utfall
22 01 018 Lån till körkort	
AP1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18–47 år	23 995
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år	6 080
Summa	30 075
Inkomstitlar	
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån ⁸	488
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	11 017
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån	2 585
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	105
4313 001 Återbetalning av studiemedel ⁹	83 447
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	83 955
4526 009 Återbetalning av körkortslån	30 154
Summa	211 750

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

² I övriga krediter ingår lån för studielån, lån för kapitaliserat räntepåslag, lån för återkrav samt servicekonto för räntor på studielån. Lån för återkrav uppgår till 516 797 tkr.

³ Med studielån menas lånetypen annuitetslån.

⁴ Med studielån menas lånetypen uppsagda annuitetslån, lånetypen studielån och lånetypen uppsagda studielån.

⁵ I nyutlåning ingår kapitaliserade räntor och uppindexering av lånetypen studiemedel.

⁶ Den del av räntan som avser ett räntepåslag för kreditförluster avsätts till en kreditreserv i Riksgälden. Vid avskrivningar av lånetyperna studielån, annuitetslån samt uppsagda lån och återkrav som är finansierade med upplåning i Riksgälden, minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

⁷ Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 23 613 mnkr lägre än utgående balans för studielån tagna efter 1988. Räntepåslaget ska över tid finansiera förväntade förluster på studielån finansierade hos Riksgälden. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

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

Noter och tilläggsupplysningar

Not 1 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av anslag	1 118 269	1 061 774
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1 522	856
Intäkter av bidrag	3 160	2 504

CSN finansierar kostnader med anslag. Intäkter av anslag har ökat med 56 mnkr. Det är framför allt kostnader för personal som har ökat, se not 2.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar har ökat med 0,7 mnkr jämfört med 2022. Ökningen beror på högre ersättning för rättegångskostnader och att CSN erhållit vite från en leverantör. Under 2023 har CSN inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191).

Intäkter av bidrag har ökat med 0,7 mnkr jämfört med 2022. Ökningen beror främst på att CSN fått bidrag från en fastighetsägare i samband med byte av en kontorslokal.

Not 2 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Kostnader för personal	-803 743	-734 874

Den totala personalkostnaden har ökat med 69 mnkr. Ökningen beror främst på att CSN har fler anställda för att administrera och utveckla systemstödet för omställningstudiestödet som infördes 1 januari 2023.

Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111-4119) uppgick till 556 mnkr. Av lönesumman avser 74 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).

Not 3 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Övriga driftkostnader	-215 900	-236 782
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-4 849	-6 110
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-84 895	-79 068
Datakonsulter	-33 026	-52 719
Kostnader för betalningar	-21 779	-13 244
Porto	-22 332	-19 784
Telefoni	-8 845	-9 053
Kronofogdeavgifter	-6 051	-6 298
Övriga externa tjänster	-25 362	-35 140
Övriga driftkostnader	-8 760	-15 365

Övriga driftkostnader har minskat med 21 mnkr. Främst beror detta på minskade kostnader för datakonsulter och övriga externa tjänster. Anledningen är att färre konsulter arbetar inom drift och förvaltning.

Not 4 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Finansiella intäkter	2 840	1 015
Posten består av:		
Ränteintäkter, räntekonto	2 723	1 015
Övriga ränteintäkter	117	1
Finansiella kostnader	-12 527	-2 332
Posten består av:		
Räntekostnader, lån för investeringar	-12 390	-2 326
Övriga finansiella kostnader	-138	-6

Under 2023 har räntan i Riksgälden ökat från 2,5 procent till 4,0 procent. Som en följd av räntehöjningen har ränteintäkterna ökat med 2 mnkr och räntekostnaderna har ökat med 10 mnkr. Räntekostnaderna ökar också på grund av högre lån för investeringar.

Not 5 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Avgiftsintäkter	831 044	794 237
Avskrivningar av avgifter	-63 500	-62 203
Förändring av reserveringar för avgifter	-53 390	-17 651
Årets förändring av reserveringarna för avgifter:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	18	85
Studiemedel	9 915	8 812
Annuitetslån	-31 703	-30 307
Skuldsanering studiestöd	526	-2 282
Hemutrustningslån	488	-235
Körkortslån	-2	1
Delsumma	-20 758	-23 927
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	12 162	8 958
Uppsagt studiemedel	-505	-111
Uppsagt studielån	-24 385	-571
Uppsagt annuitetslån	-19 102	-641
Uppsagt körkortslån	-434	-1 088
Delsumma	-32 264	6 548
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	46	67
Studielån och bidrag	-65	-61
Annuitetslån och bidrag	-150	-121
Rekryteringsbidrag	-5	-9
Studiehjälp	-193	-148
Delsumma	-368	-272
Summa	-53 390	-17 651

Not 5, forts. (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Förändring av reserveringar per avgiftstyp		
Påminnelseavgifter	-54 586	-18 718
Övriga avgifter	1 196	1 066

Avgiftsintäkterna har ökat med 37 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen annuitetslån som har ökat.

Avskrivningar av administrativa avgifter har ökat med 1 mnkr. Det är främst avskrivning av administrativa avgifter för lånetypen studiemedel som har ökat.

Förändringen av reserveringarna för avgifter har ökat. Det beror främst på att beräkningsmodellen för reserveringar av studielån har förändrats för uppsagda lån.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderingsprincip 1	Värderingsprincip 2	Värderingsprincip 3	Totalt reserverat 2023	Andel procent	Totalt reserverat 2022
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	-15	-15	0	0	-15	100%	4
Studiemedel	85 517	35 230	40 526	1 011	76 766	90%	86 681
Annuitetslån	1 047 028	414 644	6 977	43 635	465 256	44%	433 553
Skuldsanering studiestöd	195 364	181 118	0	0	181 118	93%	181 644
Hemutrustningslån	6 744	5 180	332	40	5 552	82%	6 041
Körkortslån	55	0	4	1	5	9%	3
Skuldsanering körkortslån	30	0	0	0	0	0%	0
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	641 606	361 478	79 176	21 184	461 838	72%	474 000
Uppsagt studiemedel	825	809	0	0	809	98%	304
Uppsagt studielån	26 455	26 290	0	0	26 290	99%	1 905
Uppsagt annuitetslån	22 663	21 339	0	20	21 359	94%	2 257
Uppsagt körkortslån	1 958	1 475	0	154	1 629	83%	1 195
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	408	359	0	8	367	90%	412
Studielån och bidrag	7 746	3 143	0	142	3 285	42%	3 220
Annuitetslån och bidrag	20 057	1 992	2	96	2 090	10%	1 940
Rekryteringsbidrag	701	268	0	10	278	40%	273
Studiehjälp	9 977	4 051	15	68	4 134	41%	3 941
Avräkningskonton	0						
Totalt	2 067 070	1 057 361	127 034	66 368	1 250 763	61%	1 197 373

Förklaringar till värderingsprinciperna:

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

Not 6 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Återkravsintäkter	158 379	144 997

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 13 mnkr. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av ändrad inkomst eftersom fribeloppet har återinförts.

Not 7 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	56 549	139 220
Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden	137 651	22 582
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	70 055	79 548
Ränteintäkter studielån	1 569 247	-7
Räntekostnader studielån	-533 568	0
Övriga räntekostnader låneverksamhet	-18 181	-3 956

Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m. har minskat med 83 mnkr. Förändringen beror till största delen på en negativ utlåningsränta på lån för studielån i Riksgälden föregående år som då bokfördes som en ränteintäkt. I övrigt har ränteintäkterna minskat för lånetypen studiemedel på grund av att antalet återbetalningsskyldiga för den lånetypen har minskat.

Intäkt av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden avser anslagsintäkter för räntekostnader på 30 procent av räntefakturan från Riksgälden för kvartal 1 till och med kvartal 3 2023. Under föregående år var utlåningsräntan negativ och räntan bokfördes då som en ränteintäkt. Även anslagsintäkter för räntekostnader för lån till återkrav i Riksgälden ingår. De har ökat på grund av en högre räntesats 2023.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet avser ränteintäkter på kreditreserverna i Riksgälden. Av intäkterna avser 69 mnkr räntan på den äldre kreditreserven för första kvartalet.

Ränteintäkterna studielån har ökat med 1 569 mnkr på grund av att räntan för studielån har höjts från 0,00 procent 2022 till 0,59 procent 2023.

Räntekostnader studielån har ökat till följd av att räntan för studielån i Riksgälden höjts från -0,03 procent 2022 till 0,20 procent 2023.

Övriga räntekostnader låneverksamhet avser räntekostnader för återkrav. Räntan för 2023 har varit ökande och var i slutet av året 4,019 procent.

Not 8 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av bidrag från myndigheter	605	613

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

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

Not 9 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Lämnade bidrag	-23 480 102	-22 497 523
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 316 356	-4 322 773
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	46	-60
Summa	-4 316 310	-4 322 833
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-18 237 933	-17 823 083
Anslag 15 01 003 Omställningsstudiestöd	-624 628	0
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-37 790	-35 629
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-605	-613
Summa	-38 395	-36 241
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-262 836	-315 366

Utbetalningarna av studiehjälp har under 2023 minskat med 7 mnkr.

Utbetalningarna av studiemedel har under 2023 ökat med 415 mnkr. Bidragen har ökat med 314 mnkr. Det generella studiebidraget utgör den största ökningen. Det beror främst på att bidrag per vecka har ökat. Den statliga ålderspensionsavgiften för studiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten har ökat med 101 mnkr. Ålderspensionsavgiften som CSN betalar är det belopp som CSN har tilldelats i anslag 15 01 002 anslagspost 3 och grundar sig på de prognoser som departementet gör över hur mycket studiebidrag (grundbidrag) som förväntas utbetalas.

Omställningsstudiestödet infördes 1 januari 2023. Utbetalningarna för offentligt anställda uppgår till 207 mnkr och utbetalningarna för privatanställda uppgår till 292 mnkr. Den statliga ålderspensionsavgiften för omställningsstudiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten uppgår till 125 mnkr. Ålderspensionsavgiften som CSN betalar är det belopp som CSN har tilldelats i anslag 15 01 003 anslagspost 3. På omställningsstudiebidrag betalas statlig ålderspensionsavgift med 10,21 procent av tilldelat anslag.

Utbetalningarna av studiestartsstöd har under 2023 minskat med 53 mnkr. Kommunerna beslutar om vilka som ska tilldelas bidraget och CSN gör utbetalningarna. Antalet personer som har fått studiestartsstöd 2023 har minskat jämfört med 2022.

Not 10 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	0	10 738
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-789 805	-841 286
Studiemedel	-58 823	-58 528
Studielån	-406 929	-391 203
Annuitetslån	-215 833	-266 934
Återkrav	-16 121	-16 828
Hemutrustningslån	-22 103	-26 318
Övriga lånefordringar	-69 995	-81 475

Från och med 2023 har CSN inget anslag för avskrivningar av återkrav. Riksdagen har beslutat att avskrivningar av lån för återkrav hos Riksgälden istället ska finansieras med medel från kreditreserven. För mer information, se övriga upplysningar i avsnitt Redovisningsprinciper.

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 51 mnkr. Främsta orsaken är lägre avskrivning på grund av behörighetsgivande studier för lånetypen annuitetslån. Detta beror på att under 2022 utfördes även avskrivningar som skulle ha gjorts 2021.

Not 11 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Förändring av reserveringar för låneförluster	-854 204	-529 896
Årets förändring av reserveringar för låneförluster:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	1 898	1 367
Studiemedel	49 137	57 525
Annuitetslån	-1 471 879	-1 121 979
Skuldsanering studiestöd	9 948	14 731
Hemutrustningslån	79 376	42 778
Körkortslån	9 977	-3 618
Skuldsanering körkortslån	-800	-915
Delsumma	-1 322 344	-1 010 111

Not 11, forts. (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	537 801	508 124
Uppsagt studiemedel	478	-576
Uppsagt studielån	-25 590	-17 212
Uppsagt annuitetslån	-9 533	-21 442
Uppsagt körkortslån	-15 011	-5 576
Delsumma	488 145	463 317
Summa utlåning	-834 199	-546 794
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	4 470	5 347
Studielån och bidrag	9 786	14 900
Annuitetslån och bidrag	-35 417	-4 052
Rekryteringsbidrag	1 438	894
Studiehjälp	-156	-190
Delsumma	-19 878	16 899
Skadestånd		
Skadestånd	-126	0
Delsumma	-126	0
Summa övriga fordringar	-20 004	16 898

Reserveringar för låneförluster har skett utifrån följande värderingsprinciper:

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

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 11, forts. (tkr)

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings- princip 1	Värderings- princip 2	Värderings- princip 3	Totalt reserverat 2023	Andel procent	Totalt reserverat 2022
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	1 920	884	0	0	884	46%	2 781
Studiemedel	503 893	114 539	221 640	5 179	341 357	68%	390 495
Annuitetslån	251 395 131	4 651 120	8 336 711	1 788 848	14 776 680	6%	13 304 801
Skuldsanering studiestöd	348 644	329 841	0	0	329 841	95%	339 789
Hemutrustningslån	757 047	442 464	111 783	5 326	559 572	74%	638 947
Körkortslån	126 351	22 373	16 067	903	39 343	31%	49 320
Skuldsanering körkortslån	3 142	3 104	0	0	3 104	99%	2 304
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	20 303 690	1 953 270	6 469 461	574 885	8 997 617	44%	9 535 418
Uppsagt studiemedel	2 283	2 153	0	0	2 153	94%	2 631
Uppsagt studielån	477 914	421 001	0	2 258	423 259	89%	397 669
Uppsagt annuitetslån	461 228	380 635	0	481	381 116	83%	371 582
Uppsagt körkortslån	37 157	26 508	0	2 877	29 384	79%	14 373
Avräkningskonton	-961						
Summa utlåning	274 417 439	8 347 890	15 155 662	2 380 758	25 884 310	9%	25 050 110
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	17 682	15 494	0	485	15 979	90%	20 449
Studielån och bidrag	183 795	155 157	9	3 784	158 950	86%	168 736
Annuitetslån och bidrag	846 376	424 919	221	4 217	429 357	51%	393 940
Rekryteringsbidrag	19 429	16 019	291	251	16 561	85%	17 999
Studiehjälp	25 489	17 413	43	169	17 625	69%	17 469
Summa återkrav	1 092 770	629 001	564	8 907	638 472	58%	618 594
Skadestånd							
Skadestånd	5 370	5 263	0	0	5 263	98%	5 137
Summa skadestånd	5 370	5 263	0	0	5 263	98%	5 137
Summa övriga fordringar	1 098 140	634 264	564	8 907	643 735	59%	623 731
Totalt	275 515 579	8 982 154	15 156 226	2 389 665	26 528 045	10%	25 673 841

Förklaringar till värderingsprinciperna:

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

Not 12 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Årets kapitalförändring	-227 503	-1 079 976
Kapitalförändring statskapital	-38 566	-32 865
Reserveringar för låneförluster statskapital	51 513	58 315
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	680 936	-499 184
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	-979 258	-620 880
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-17 250	-19 601
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	79 376	42 778
Kapitalförändring statskapital körkortslån	1 580	1 570
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	-5 834	-10 109

Årets kapitalförändring består av:

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital

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

Kapitalförändring från övrig låneverksamhet

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

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån

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

Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån

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

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 13 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Immateriella anläggningstillgångar	393 784	313 118
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	634 858	582 092
Årets egenutvecklade dataprogram	24 118	62 015
Årets utrangering dataprogram verksamhetssystem	0	-7 861
Årets nedskrivning dataprogram	0	-1 387
Utgående balans anskaffningsvärde	658 976	634 858
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-387 898	-364 888
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	7 861
Årets avskrivningar	-36 462	-30 871
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-424 360	-387 898
Bokfört värde	234 616	246 960
Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	65 768	38 869
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	121 209	88 914
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-24 118	-62 015
Utgående balans anskaffningsvärde	162 860	65 768
Ingående balans ackumulerade nedskrivningar	-7 141	0
Årets nedskrivning pågående egenutveckling	0	-7 141
Utgående balans ackumulerade nedskrivningar	-7 141	-7 141
Bokfört värde	155 719	58 627
Summa balanserade utgifter för utveckling	390 335	305 587
Köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Utgående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-29 979	-25 642
Årets avskrivningar	-4 081	-4 338
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-34 061	-29 979
Bokfört värde	3 449	7 530
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	3 449	7 530

I anskaffningsvärdet för egenutvecklade dataprogram ingår systemstöd för körkortslån. Beviljning av körkortslån upphör från och med den 1 januari 2024. Systemstöd för beviljning och utbetalning av körkortslån kommer att användas under 2024, eftersom beslut om körkortslån har en giltighetstid på ett år. Efter 2024 kommer systemstöd för beviljning och utbetalning användas i en så liten omfattning att en nedskrivning bör göras. CSN har bedömt nedskrivningsbehovet per 2024-12-31 till 21 mnkr.

Under 2023 har CSN utvecklat systemstöd för omställningsstudiestöd, hemutrustningslån, bättre studiestöd högre upp i åldrarna samt för e-tjänster återbetalning. Utvecklingen av systemstöd för bättre studiestöd högre upp i åldrarna slutfördes under 2023, utvecklingen av de övriga systemstöden fortsätter även under 2024.

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

Not 14 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Materiella anläggningstillgångar	5 028	5 580
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	4 227	3 963
Årets inköp	182	264
Årets utrangeringar	-105	0
Utgående balans anskaffningsvärde	4 304	4 227
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 440	-3 241
Årets avskrivningar	-197	-198
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	105	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 532	-3 440
Bokfört värde	772	788
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	772	788
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	2 887	2 798
Årets inköp	0	104
Årets utrangeringar	0	-15
Utgående balans anskaffningsvärde	2 887	2 887
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 776	-2 676
Årets avskrivningar	-43	-114
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	15
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 818	-2 776
Bokfört värde	69	112
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	23 580	22 232
Årets inköp	628	2 028
Årets utrangeringar	-901	-680
Utgående balans anskaffningsvärde	23 306	23 580
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-19 355	-18 561
Årets avskrivningar	-1 117	-1 421
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	883	591
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	14	36
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-19 574	-19 355
Bokfört värde	3 732	4 225
Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	4 256	4 792

Årets utrangering av Övriga inventarier medför en reaförlust på 4 tkr.

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

Not 15 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Utlåning	248 533 130	237 583 284

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 249 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 237 mdkr. För ytterligare information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Lånetypen studielån definieras som lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet, vilket innebär att det finns ett villkor kopplat till återbetalningen. Villkoret för denna lånetyp är att lånet ska återbetalas med ett årsbelopp som motsvarar 4 procent av den sammanlagda inkomsten enligt den senaste taxeringen. Lån som har sagts upp till omedelbar betalning ingår också i lånefordringar med villkor.

I tabellen särredovisas lånefordringar med villkor. Uppsagda hemutrustningslån ingår dock i lånefordringar trots att de borde redovisas som lånefordringar med villkor. Anledningen är att systemet för hemutrustningslån inte kan särredovisa information för de uppsagda lånen. Uppsagda hemutrustningslån uppgår till 274 mnkr per 2023-12-31.

Utestående fordringar avseende utlåning

	2023-12-31			2022-12-31			2022/2023
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	238 641 454	23 993 051	262 634 505	225 316 208	27 162 149	252 478 356	10 156 149
Tillkommer							
Nyutlåning	25 394 811	0	25 394 811	24 647 895	0	24 647 895	746 916
Räntefordringar	526 870	41 957	568 827	34 449	106	34 555	534 272
Konverteringar	41 753	-34 210	7 543	48 216	-44 934	3 282	4 261
Delsumma	25 963 435	7 746	25 971 181	24 730 560	-44 828	24 685 732	1 285 449
Avgår							
Amorteringar	-10 850 905	-2 345 579	-13 196 484	-10 741 568	-2 767 138	-13 508 706	312 223
Avskrivningar	-359 634	-412 608	-772 242	-429 015	-394 383	-823 399	51 157
Avlyft mellan lånetyper	-197 810	39 661	-158 149	-177 029	37 252	-139 776	-18 372
Skuldreduceringar p.g.a. sjukdom	-60 412	0	-60 412	-57 702	0	-57 702	-2 710
Avräkningskonton			-961			-1 110	150
Delsumma	-11 468 761	-2 718 526	-14 188 247	-11 405 314	-3 124 269	-14 530 694	342 447
Summa lånefordringar	253 136 128	21 282 272	274 417 439	238 641 454	23 993 051	262 633 395	11 784 045
Ingående balans reserveringar för förluster	-14 728 437	-10 321 673	-25 050 110	-13 718 325	-10 784 991	-24 503 316	-546 794
Årets reserveringar för förluster	-1 322 344	488 145	-834 199	-1 010 111	463 317	-546 794	-287 405
Summa reserveringar för förluster	-16 050 781	-9 833 529	-25 884 310	-14 728 437	-10 321 673	-25 050 110	-834 199
Summa inkl. reserveringar för förluster	237 085 347	11 448 743	248 533 130	223 913 017	13 671 378	237 583 284	10 949 845

Not 15, forts. (tkr)

Ingående balans

Skillnaden mellan utgående balans 2022 och ingående balans 2023 beror på att det i utgående balans 2022 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2023.

Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån och körkortslån. Nyutlåningen har ökat med 747 mnkr. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån har ökat med 754 mnkr eftersom lånebeloppen för studiemedel har höjts.

Utbetalningar av ordinarie lån och merkostnadslån har ökat med 1 003 mnkr respektive 74 mnkr till följd av att lånebeloppet per vecka har höjts. Utbetalningar av tilläggs lån har minskat med 400 mnkr, anledningen är väsentligt lägre lånebelopp per vecka. Lånebeloppen var tillfälligt höjda med 25 procent för tilläggs lån under 2022 på grund av covid-19-pandemin.

Omställningsstudiestödet infördes 1 januari 2023 och utbetalningarna uppgår till 78 mnkr.

Nyutlåning av lånetypen körkortslån har minskat med 4 mnkr i jämförelse med 2022.

Räntefordringar

Räntefordringarna har ökat med 534 mnkr jämfört med 2022. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden.

Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har ökat med 499 mnkr till följd av att räntesatsen har höjts från 0,00 till 0,59 procent. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare är 70 000 fler.

Räntefordringarna för lånetypen studielån har ökat med 37 mnkr. Ökningen förklaras av att räntesatsen för lånet höjts från 0,00 till 0,59 procent. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare är 24 000 färre. För lånetypen studiemedel har räntefordringarna minskat med 6 mnkr på grund av att antalet återbetalningsskyldiga har minskat med 5 000 låntagare.

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Amorteringarna har minskat med 312 mnkr. För lånetypen annuitetslån ökar amorteringarna med 151 mnkr eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir fler. Amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån minskar med 22 respektive 423 mnkr på grund av allt färre låntagare för dessa lånetyper.

Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån har minskat med 29 mnkr eftersom antalet låntagare minskar.

Amorteringarna för lånetypen körkortslån har ökat med 9 mnkr vilket beror på att fler låntagare har blivit återbetalningsskyldiga.

Avlyft mellan lånetyper

Avlyft mellan lånetyper avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran. Avlyften har ökat med 18 mnkr. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av ändrad inkomst eftersom fribeloppet har återinförts.

Skuldreduceringar på grund av sjukdom

Skuldreduceringar på grund av sjukdom har ökat med 3 mnkr.

Löptider lån

	Studiemedel	Studielån ¹	Annuitetslån	Hemutrustningslån	Körkortslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			47 948 300	3 517	73 104
Högst 1 år	156 479	748 267	1 614 873	12 126	2 861
Mer än 1 år men högst 5 år	224 308	4 493 915	6 759 019	241 317	50 386
Mer än 5 år men högst 10 år	122 199	7 249 978	25 824 940	218 265	
Mer än 10 år	907	7 765 897	169 247 749	281 822	
Totalt	503 893	20 258 057	251 395 131	757 047	126 351

¹ För lånetypen studielån finns ingen fastställd återbetalningstid eftersom låntagarens inkomst ligger till grund för beräkningen av årsbelopp. Skuldens och årsbeloppets storlek påverkar återbetalningstiden. För lånetypen studielån upphör återbetalningsskyldigheten vid 65 års ålder. Vid fastställande av löptid har det beräkningssätt som ger den kortaste löptiden använts, det vill säga av antingen antalet kvarvarande år fram till 65 års ålder eller antalet år om skulden divideras med årsbeloppets storlek.

Not 16 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Fordringar hos andra myndigheter	48 167	37 211
Övriga kortfristiga fordringar	1 271 635	1 307 297
Posten består av:		
Avgifter inkl. reserveringar	816 357	816 489
Återkravsfordringar inkl. reserveringar	454 298	489 914
Skadeståndsfordringar inkl. reserveringar	107	116
Övriga kortfristiga fordringar	874	779

Fordringar hos andra myndigheter har ökat med 11 mnkr 2023. Förändringen beror till största delen av förutbetalad preliminärskatt till Skatteverket för omställningsstudiestöd.

Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav¹

	2023-12-31			2022-12-31			2022/2023
	Avgifter	Återkrav	Totalt	Avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
Ingående balans	2 013 860	1 108 507	3 122 367	1 972 595	1 173 078	3 145 673	-23 306
Tillkommer							
Debiterade avgifter	784 435	0	784 435	751 976	0	751 976	32 460
Återkravsfordringar	0	332 854	332 854	0	305 423	305 423	27 431
Räntefordringar	508	-8 201	-7 693	354	-14 063	-13 709	6 016
Konverteringar	-7 543	0	-7 543	-3 282	0	-3 282	-4 261
Delsumma	777 400	324 653	1 102 053	749 048	291 360	1 040 408	61 646
Avgår							
Inbetalda avgifter	-618 767	0	-618 767	-596 763	0	-596 763	-22 004
Amorteringar återkrav	0	-320 817	-320 817	0	-334 118	-334 118	13 301
Avskrivningar	-63 302	-7 517	-70 819	-62 007	-7 662	-69 669	-1 150
Avlyft mellan lånetyper	-42 071	-12 056	-54 127	-49 013	-14 151	-63 164	9 037
Avräkningskonton	0	0	0	2	0	2	-2
Delsumma	-724 140	-340 390	-1 064 531	-707 781	-355 931	-1 063 712	-819
Summa övriga fordringar	2 067 120	1 092 770	3 159 890	2 013 862	1 108 507	3 122 369	37 521
Ingående balans reserveringar för förluster	-1 197 373	-618 594	-1 815 967	-1 179 722	-635 493	-1 815 214	-752
Årets reserveringar för förluster	-53 390	-19 878	-73 268	-17 651	16 899	-752	-72 516
Summa reserveringar för förluster^{2,3}	-1 250 763	-638 472	-1 889 235	-1 197 373	-618 594	-1 815 967	-73 268
Summa inkl. reserveringar för förluster	816 357	454 298	1 270 655	816 489	489 914	1 306 403	-35 748

¹ För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav av studiestöd.

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

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

Not 16, forts. (tkr)

Debiterade avgifter

Debiterade avgifter består till största delen av expediti- och påminnelseavgifter. De debiterade avgifterna ökade med 32 mnkr. Förändringen beror på fler debiterade påminnelseavgifter.

Återkravsfordringar

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. I samband med att CSN fattar ett beslut om återkrav på ett utbetalt bidrag bokförs en återkravsintäkt. Nyttillkomna återkravsfordringar är 27 mnkr högre. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av ändrad inkomst eftersom fribelopet har återinförts.

Inbetalda avgifter

De inbetalda avgifterna har ökat med 22 mnkr. Förändringen beror på den ökade debiteringen av påminnelseavgifter.

Amorteringar återkrav

Under 2023 har amorteringarna på återkrav minskat med 13 mnkr. Minskningen beror på minskad betalningsbenägenhet.

Skadeståndsfordringar

CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalnings-skyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.

Övriga kortfristiga fordringar

Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogden avseende indrivning från låntagare.

Not 17 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Periodavgränsningsposter, tillgångar	44 680	62 222
Posten består av:		
Förutbetalda hyror	11 546	11 586
Övriga förutbetalda kostnader	32 984	50 517
Upplupna bidragsintäkter	150	119

Periodavgränsningsposter består till största delen av leverantörsfakturer som CSN har fått under 2023 men som avser 2024. Den största posten är licenser och programvaror på 30 mnkr.

Not 18 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Avräkning med statsverket	-404 287	-410 150
Uppbörd		
Ingående balans	-816 489	-792 962
Redovisat mot inkomsttitel	-11 711 053	-1 227 893
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	11 711 185	1 204 365
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-816 357	-816 489
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	104 728	115 653
Redovisat mot anslag	24 190 585	24 397 130
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-24 295 157	-24 408 055
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	156	104 728
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-56 498	-36 853
Redovisat mot anslag	1 118 420	1 062 410
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 081 379	-1 090 481
Återbetalning av anslagsmedel	23 783	8 426
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	4 326	-56 498
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	3 307	3 943
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-151	-636
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	3 156	3 307
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	354 802	360 518
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	51 374 978	39 274 305
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-63 909 320	-62 483 711
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	12 583 972	23 203 690
Övriga fordringar på statens centralkonto	404 432	354 802

Not 19 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Behållning räntekonto i Riksgälden	102 224	138 207

CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2023).

Not 20 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	966 098	10 736 034
Äldre kreditreserv		
Ingående balans	10 736 034	9 511 689
Tillförda medel	173 906	1 921 570
Uttaga medel	-10 909 940	-697 225
Utgående balans	0	10 736 034
Ny kreditreserv		
Ingående balans	0	0
Tillförda medel	1 304 085	0
Uttaga medel	-337 987	0
Utgående balans	966 098	0

Den äldre kreditreserven bestod av kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån, annuitetslån, uppsagda studielån och uppsagda annuitetslån. Den finansierades av anslag för kreditförluster. Förväntade förluster på nyutlåning har från och med 2014 avsatts vid utlåningstillfället.

Tillförda medel i den äldre kreditreserven består av 105 mnkr i anslag för förväntade förluster på utlåning från och med 2014 avseende utlåning i december 2022 samt 69 mnkr i ränta för kvartal 1 2023. Tillförda medel har minskat med 1,7 mdkr eftersom anslagen för avsättning för kreditförluster har upphört från och med 2023.

Uttaga medel i den äldre kreditreserven har ökat med 10,2 mdkr. Ökningen beror på att den äldre anslagsfinansierade kreditreserven har avslutats. 10,6 mdkr har levererats in till inkomsttitel. Uttaga medel exklusive inleverans av äldre kreditreserv uppgår till 303 mnkr. Uttaget avser avskrivningar avseende 2022, främst åldersavskrivningar av studielån och annuitetslån. Dessa avskrivningar sker efter årsskiftet och uttag ur kreditreserv görs i början på nästa år.

För mer information om finansiering av kreditförluster, se övriga upplysningar och lån finansierade hos Riksgälden i Redovisningsprinciper.

Ny kreditreserv består av kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån, annuitetslån, uppsagda studielån, uppsagda annuitetslån samt återkrav av dessa lånetyper.

Tillförda medel i den nya kreditreserven består av 759 mnkr i inbetalt räntepåslag och 543 mnkr i anslag för statens utgifter för studiemedelsräntor avseende räntepåslag samt 1 mnkr i ränta.

Räntepåslag som inte inbetalas under året kapitaliseras vid årets utgång, lånas upp i Riksgälden och tillförs kreditreserven i början på nästa år. Kreditreserven har tillförts 410 mnkr i kapitaliserat räntepåslag avseende år 2023 i januari 2024. Kreditreserven har också tillförts 23 mnkr i inbetalt räntepåslag avseende år 2023 i januari 2024.

Uttaga medel i den nya kreditreserven uppgår till 338 mnkr och består av avskrivningar av studielån och annuitetslån som görs löpande under året. Åldersavskrivningar sker efter årsskiftet och uttag ur kreditreserv görs i början på nästa år, 341 mnkr har tagits ut från kreditreserven för avskrivningar avseende 2023 i januari 2024.

Not 21 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Myndighetskapital	-23 151 417	-12 524 110

Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studiemedel	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2022	209 330	202 309	109 293	455	-11 965 521	-1 079 976	-12 524 110
Ingående balans 2023	209 330	202 309	109 293	455	-11 965 521	-1 079 976	-12 524 110
Föregående års kapitalförändring	23 593	23 178	-8 539	0	-1 118 208	1 079 976	0
Årets amorteringar	-80 805	-90 138	-31 755	0	-163 662	0	-366 360
Årets utbetalningar	0	0	30 075	0	0	0	30 075
Avsättning för räntesubvention räntepåslag	0	0	0	0	543 316	0	543 316
Inleverans av äldre kreditreserv					-10 606 835	0	-10 606 835
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	-227 503	-227 503
Summa årets förändring	-57 212	-66 960	-10 219	0	-11 345 389	852 473	-10 627 307
Utgående balans 2023	152 118	135 349	99 074	455	-23 310 910	-227 503	-23 151 417

Not 22 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Avsättningar	7 688	6 075
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	1 341	1 788
Utbetalda pensioner	-588	-905
Nya avsättningar	226	963
Förändring av avsättningar	-87	-504
Utgående balans	892	1 341
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	892	1 341
Övriga avsättningar		
Avsättningar lön och engångspremier		
Ingående balans	631	0
Utbetalt avseende avveckling	-612	-565
Nya avsättningar	2 274	1 196
Förändring av avsättningar	-20	0
Utgående balans	2 274	631
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	4 102	3 375
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-76	-793
Nya avsättningar	497	1 521
Utgående balans	4 522	4 102
Summa övriga avsättningar	6 796	4 734

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser har minskat med 0,4 mnkr 2023. Minskningen beror på att nya avsättningar var lägre än summan av utbetalda pensioner och förändringar av avsättningar. Under året beviljades två nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har avslutat sin anställning.

CSN har betalat ut 1,3 mnkr för delpensioner och övriga avsättningar. Under 2024 beräknar CSN att utbetalningarna kommer att öka till 2,8 mnkr. Av dessa är 0,5 mnkr utbetalningar för pågående delpensioner och 2,3 mnkr för beslutade löneavsättningar.

Not 23 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Lån i Riksgälden	397 385	316 336
Anläggningstillgångar		
Ingående balans	316 336	272 982
Nya lån	124 298	87 499
Amorteringar	-43 249	-44 145
Utgående balans	397 385	316 336
Övriga krediter i Riksgälden	273 379 135	261 813 834
Studielån		
Ingående balans	261 285 473	250 788 657
Nya lån	25 369 153	24 654 924
Amorteringar	-13 673 652	-13 997 537
Överfört till lån för återkrav	-174 485	-160 572
Utgående balans	272 806 488	261 285 473
Lån för kapitaliserat räntepåslag		
Ingående balans	0	0
Nya lån	97	0
Amorteringar	-1	0
Utgående balans	96	0
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	515 283	536 479
Nya återkrav	174 485	160 572
Amorteringar	-172 972	-181 768
Utgående balans	516 797	515 283
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	13 078	24 984
Tillförda medel	-378 672	-65 542
Uttaga medel	421 349	53 635
Utgående balans	55 755	13 078

Låneram för verksamhetsinvesteringar är 479 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2023).

CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod med bland annat systemutveckling för omställningsstudiestödet. Lån för anläggningstillgångar i Riksgälden har ökat med 81 mnkr. Nya lån har ökat med 37 mnkr. Amorteringar har minskat med 1 mnkr.

Låneram för övriga krediter är 276 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2023).

Lån för kapitaliserat räntepåslag är ett nytt lån i Riksgälden avseende kapitaliserat räntepåslag. Lånet består av kapitaliserat räntepåslag för lån som sagts upp under året.

Tillförda medel för servicekonto för räntor på studielån består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Tillförda medel ökade med 294 mnkr. Det beror på att inbetalda löpande räntor har ökat som en följd av att låntagarens ränta för studielån har höjts. Även räntesubventionen från anslag har ökat.

Uttaga medel består till största delen av betalda räntefakturer till Riksgälden avseende studielån för 2023. På grund av höjningen av räntan till 0,20 procent 2023 har de uttaga medlen ökat med 368 mnkr.

För mer information se lån finansierade hos Riksgälden i avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 24 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	158 588	22 994
Leverantörsskulder	56 783	59 241
Övriga kortfristiga skulder	43 505	13 507

Kortfristiga skulder till andra myndigheter består till största delen av arbetsgivaravgifter på 15 mnkr och en räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 på 135 mnkr. Ökningen beror till största delen på att räntefakturan föregående år bokfördes som en fordran hos andra myndigheter eftersom räntan var negativ. Räntan har ökat från -0,03 procent 2022 till 0,20 procent 2023.

Övriga kortfristiga skulder består till största delen av personalens källskatt på 13 mnkr och omställningsstudiestödets preliminärskatt på 30 mnkr.

Not 25 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Periodavgränsningsposter, skulder	69 665	65 510
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	6 027	0
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	59 675	58 034
Upplupna övriga kostnader	3 963	7 477

Periodavgränsningsposterna har ökat med 4 mnkr. CSN har bokat en löneskuld på 6 mnkr för retroaktiva löner för lönerevisionen från oktober 2023 som kommer att betalas ut 2024. Semesterlöneskulden ökar med 2 mnkr till följd av den årliga lönerevisionen. Upplupna övriga kostnader minskar med 4 mnkr på grund av färre fakturor med höga belopp.

Not 26

Anslagskredit

15 01 008 anslagspost 1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m.

Utnyttjad kredit på 4,3 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 32,1 mnkr.

Not 27

Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,2 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28

Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen

15 01 001 anslagspost 1 Studiehjälp m.m.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 170 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 4 procent. Färre personer än prognostiserat har erhållit studiehjälp under 2023.

15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 744 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 6 procent. Minskad arbetslöshet och återinförd inkomstprövning under 2022 har även påverkat 2023. Tilldelat belopp har varit högre än CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 548 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 27 procent. Minskad arbetslöshet och återinförd inkomstprövning under 2022 har även påverkat 2023. Tilldelat belopp har varit högre än CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:3 Studiebidrag, repetition eller komplettering.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 37 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 16 procent. Återinförd inkomstprövning under 2022 har även påverkat 2023.

15 01 002 anslagspost 2:5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 170 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 45 procent. Det beror till största delen på minskning av målgruppen från introduktionsprogram. Återinförd inkomstprövning under 2022 har även påverkat 2023.

15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 63 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 49 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser. Den av CSN förväntade ökningen av personer på en kortare kompletterande pedagogisk utbildning har uteblivit.

15 01 002 anslagspost 4 Tilläggsbidrag.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 186 mnkr vilket motsvarar en avvikelse på 23 procent. Avvikelsen beror främst på att prognosen över det totala antalet studiemedelstagare varit för hög vilket även påverkat prognosen över antalet personer som fick tilläggsbidrag utbetalt.

15 01 003 Omställningsstudiestöd.

Omställningsstudiestödet infördes 2023. Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 735 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 60 procent. Avvikelsen beror främst på långa handläggningstider till följd av många sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det mycket begränsade systemstödet i handläggningen.

15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 9 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 20 procent. Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år. Antalet elever med detta bidrag har minskat.

15 01 007 Studiestartsstöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 137 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 34 procent. Det beror på att kommuner som har utnyttjade medel inte har använt sig av möjligheten att lämna tillbaka medel för att omfördelas till andra kommuner. Antalet personer som har fått studiestartsstöd har minskat.

22 01 018 Lån till körkort.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 121 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 80 procent. Det beror på att färre personer än beräknat har ansökt om körkortslån. Det tilldelade beloppet har varit högre än CSN:s prognoser.

Not 29 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Inbetalningar redovisade mot inkomstitlar	11 711 053	1 227 893
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	737 826	816 291
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	366 392	411 602
Inleverans av återförda medel för kreditförluster	10 606 835	0

Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen har minskat med 78 mnkr. Minskningen beror i huvudsak på inleverans av ränteintäkter för lån för studielån hos Riksgälden som gjordes under föregående år. Räntan på detta lån var under 2022 negativ vilket innebar en ränteintäkt.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen har minskat med 45 mnkr. Det beror till största delen på att amorteringarna för hemutrustningslån minskar eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp. Amorteringarna för studiemedel har också minskat eftersom allt fler lån blir slutreglerade.

Inleverans av återförda medel för kreditförluster på 10,6 mdkr avser inleveransen av den äldre kreditreserven inklusive ränta. För mer information se övriga upplysningar i avsnitt Redovisningsprinciper.

Not 30

Skillnader mellan tilldelat bemyndigande och utestående åtaganden

Körkortslån är ett lån för körkortsutbildning behörighet B, som avser personbil och lätt lastbil. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18–47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år.

Tilldelat bemyndigande för anslagspost 1 Lån till körkort för arbetsökande i åldern 18–47 år är 75 mnkr och utestående åtaganden är 28 mnkr.

Tilldelat bemyndigande för anslagspost 2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19–20 år är 50 mnkr. Utestående åtaganden är 7 mnkr.

Färre personer än beräknat har beviljats körkortslån.

Not 31 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Kostnader enligt resultaträkningen	-1 125 790	-1 066 150
Justeringar		
Realisationsförlust	4	53
Avskrivningar och nedskrivningar	41 900	45 471
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 083 886	-1 020 626

Not 32 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	1 118 269	1 061 774
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	1 118 269	1 061 774

Not 33 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	1 522	856
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	1 522	856

Not 34 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	3 160	2 504
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	3 160	2 504

Not 35 (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	2 840	1 015
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	2 840	1 015

Tilläggsupplysningar

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

Namn	Övriga uppdrag	2023		2022	
		Arvode/Lön	Förmån	Arvode/Lön	Förmån
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Rådet för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen, ledamot SIQ – Institutet för kvalitetsutveckling, ledamot	1 570,9	31,7	1 534,0	21,3
Anna-Carin Bylund	Inga övriga uppdrag	7,6		5,7	
Monica Grahn	Inga övriga uppdrag	3,8		5,7	
Marie-Louise Hänel Sandström	Liseberg AB, suppleant Alfons Åbergs stiftelse, ledamot Läkemedelsskadenämnden, ersättare UNESCO:s Sverigeråd, ledamot Genetiknämnden, ersättare Riksdagens jubileumsfond, ledamot	7,6		7,6	
Jonas Jonsson	Inga övriga uppdrag	9,5		3,8	
Natalia Rylander	Inga övriga uppdrag	1,9		1,9	
Pia Nilsson	Inga övriga uppdrag	1,9		5,7	
Per Ragnarsson	Inga övriga uppdrag	9,5		7,6	
Anders Stridh	Inga övriga uppdrag	7,6		5,7	
Ingela Borenholts	Inga övriga uppdrag	7,6		3,8	
Jack Vahnberg	Inga övriga uppdrag	7,6		3,8	
Anders Alftberg	Inga övriga uppdrag	3,8		0,0	
Niklas Sigvardsson	Destination Jönköping AB, t.o.m. 2023-03-31, ordförande	5,7		0,0	
Anna Ruus ¹	Uppgift saknas	0,0		3,8	
Kalle Pettersson ¹	Uppgift saknas	0,0		3,8	
Johnny Nilsson ¹	Uppgift saknas	0,0		3,8	
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		1 645,0	31,7	1 596,7	21,3

¹ Anna Ruus, Kalle Pettersson och Johnny Nilsson har inte varit ledamot i CSN:s insynsråd under 2023.

Intern styrning och kontroll

CSN:s verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. I detta avsnitt redovisas myndighetsledningens bedömning av om den interna styrningen och kontrollen varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Intern styrning och kontroll

Med intern styrning och kontroll avses den process som säkerställer att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515).

Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för oegentligheter. Myndighetsledningen ska också säkerställa att det finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

CSN:s process för intern styrning och kontroll

CSN:s process för intern styrning och kontroll är en integrerad del i myndighetens verksamhetsstyrning. Att processen är integrerad innebär att verksamhetsstyrningen är systematisk och att intern styrning och kontroll beaktas när verksamheten planeras, utvecklas, följs upp, bedöms och utvärderas samt att risker identifieras, värderas och åtgärdas. Att verksamhetsstyrningen är systematisk innebär att arbetsätt är kända, att de efterlevs, att de följs upp och utvärderas och att vi lär oss och utvecklar verksamheten utifrån den kunskap uppföljningen ger.

Myndighetens process för intern styrning och kontroll beskrivs i en riktlinje med tillhörande stöddokument. Den interna styrningen och kontrollen grundar sig på att åtgärder vidtas inom ramen för verksamhetsplaneringen och att alla komponenter i vår interna styrning och kontroll analyseras och följs upp kontinuerligt i

verksamheten. Förbättringsområden och brister rapporteras inom ramen för den löpande uppföljningen.

Risکانalyser

CSN:s modell för riskhantering omfattar riskanalys, åtgärder, uppföljning och dokumentation. Riskhanteringen är integrerad i myndighetens planerings- och uppföljningsprocess. Detta sker genom att verksamheten löpande utvärderas och följer upp sin förmåga att genomföra den planerade verksamheten på ett sätt som är effektivt, med regelefterlevnad och god hushållning av statens medel samt med tillförlitlig och rättvisande redovisning.

Risکانalyser genomförs för att identifiera omständigheter som utgör väsentliga risker för att myndigheten inte ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål eller uppfylla verksamhetskraven i myndighetsförordningen. I riskanalysen ingår även risker för korruption eller andra oegentligheter. Varje avdelning kartlägger risker inom sina verksamhetsområden, vilket gör att samtliga områden inom myndigheten omfattas av risکانalyser.

CSN:s ledning tar ställning till vilka omständigheter som påverkar ledningens möjligheter att fullgöra ansvaret för verksamheten. Dessa omständigheter utgör CSN:s väsentliga risker. Ledningens riskanalys genomförs och dokumenteras. Av dokumentationen framgår vilka åtgärder som har vidtagits eller som planeras, hur de ska eller har följts upp samt var ansvaret för genomförande ligger och de tidsramar som satts.



Identifierade risker och vidtagna åtgärder under 2023

CSN har ett systematiskt arbetssätt för att identifiera risker och vidta åtgärder för att hantera de väsentliga riskerna. Åtgärderna följs upp i ordinarie process för uppföljning och vid behov görs förnyad riskbedömning.

Vid ingången av 2023 hade CSN åtta väsentliga risker i myndighetens riskportfölj. Riskerna rörde administration av studiemedel för studier i Sverige, arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott avseende omställningsstudiestöd, bevisföring rörande skuldförhållanden, hantering av personuppgifter, it-stöd, utvecklingsverksamhet samt handläggningstider för omställningsstudiestöd.

I CSN:s riskportfölj ingick vid utgången av 2023 åtta väsentliga risker. Under året har risk avseende omställningsstudiestöd omformulerats.

Granskningar

Vid Riksrevisionens granskning av årsredovisningen 2022 bedömdes att årsredovisningen ger en rättvisande bild av myndighetens ekonomiska resultat, finansiering och finansiella ställning. Riksrevisionen fann också att CSN har lämnat en resultatredovisning och information i

övrigt som är förenlig med och stödjer en rättvisande bild i årsredovisningen som helhet. Riksrevision anger också att det inte framkommit något som skulle tyda på att ledningen i sin bedömning av intern styrning och kontroll inte har följt förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Internrevisionen har under 2023 avrapporterat granskningar avseende systematiskt arbetsmiljöarbete, molntjänster samt avtalshandling och styrning av konsulter. För samtliga granskningar gäller att åtgärdsplaner tagits fram och hanterats. Internrevisionens sammanfattande bedömning utifrån de under 2023 avrapporterade granskningarna är att CSN har en fungerande process för intern styrning och kontroll.

Bedömning

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några väsentliga brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen, riskhanteringen, avdelningschefernas och stabschefens bedömningar av intern styrning och kontroll inom sina respektive ansvarsområden samt iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.

Inga väsentliga brister har identifierats under den period som årsredovisningen avser.

Beslut om årsredovisning

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

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

Sundsvall den 19 februari 2024



Christina Forsberg
Generaldirektör för CSN

Bilaga – publicerade analyser

Titel	Rapport-förteckning	Diarienummer
Andvändning och återbetalning av tilläggsån	2023:1	ADM/2023:49
Studiestödet 2022 – En uppföljning av studiestödets utveckling och effekter	2023:2	ADM/2023:245
Åtgärder inom studiestödet med anledning av covid-19-pandemin	2023:3	ADM/2023:661
Leder körkortslån till körkort?	2023:4	ADM/2023:439
Utveckling av det nya omställningsstudiestödet – delredovisning av ett regeringsuppdrag	2023:5	ADM/2023:382
Utlandsstuderandes ekonomiska och sociala situation 2023	2023:6	ADM/2023:571

Titel	Artikel-förteckning	Diarienummer
Vad påverkar betalningen från låntagare bosatta utomlands?	2023:1	ADM/2023:85
Skäl till avslag inom omställningsstudiestödet	2023:2	ADM/2023:578
Studerande i högre ålder	2023:3	ADM/2023:653

Bilaga – ordlista

A

administrativa avgifter

Avgifter för att täcka de kostnader hanteringen av varje skuld innebär. Administrativa avgifter debiteras låntagarna. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditionsavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

annuitetslån

CSN administrerar två annuitetslån. Lån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 och lån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

anstånd

Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.

aviseringsavgift hemutrustningslån

Administrativa avgifter vid avisering om återbetalning.

avlyft mellan lånetyper

Flytt från en lånetyp till en annan, till exempel flytt från annuitetslån till återkrav.

avskrivning (av skuld)

Beslut som innebär att hela, eller delar av, en skuld inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom, dödsfall, synnerliga skäl eller behörighetsgivande studier. Med synnerliga skäl avses exempelvis om låntagaren har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån. Med behörighetsgivande studier avses studier på grundskole- eller gymnasienivå som leder vidare till studier på högskola och universitet.

B

betalningsplan

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

D

dagliga resor

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

debiterat årsbelopp

Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år. Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

dubbel bosättning

Bostad på både studieorten och hemorten.

E

eftergymnasial nivå

Utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.

efterskänkning (av skuld)

Beslut som innebär att lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.

expeditionsavgift

Administrativ avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.

extra tillägg

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

F

fribelopp

Maximal inkomst som en låntagare får ha per kalenderhalvår utan att studiemedlen minskas.

förtida inbetalning

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

G

god tro

En studerande kan få behålla en felaktig utbetalning, om personen varit i ”god tro”. Det gäller under följande förutsättningar:

1. Den studerande har inte orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller genom att underlåta att fullgöra sin uppgifts- eller anmälningsskyldighet.
2. Den studerande har inte insett eller borde inte ha insett, att en viss utbetalning var felaktig.

grundskolenivå

Nivå där man läser in grundskolekompetens eller repeterar eller kompletterar grundskoleämnena.

gymnasienivå

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

H

handläggningstid

Den tid det tar från att ett ärende initieras, exempelvis genom att ansökan registreras, till att ärendet beslutas.

hemutrustningslån

Lån som utländska medborgare, främst flyktingar, kan få vid första bosättningen i Sverige och som är avsett för inköp av möbler och köksutrustning. Hemutrustningslån beviljades till och med 2021.

I

inackorderingstillägg

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

K

kapitaliserad ränta

Obetald ränta som lagts till kapitalskulden och därmed ingår i räntegrundande belopp.

kapitalisering av ränta

När den obetalda räntan för ett lån läggs till kapitalskulden. För studielån, annuitetslån och körkortslån sker detta varje årsskifte. För hemutrustningslån sker det när lånet blir återbetalningsskyldigt (hemutrustningslån är amorteringsfritt de två första åren).

konvertering till andra låneformer

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

kvarstående avgift

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

körkortslån

Lån för körkortsutbildning behörighet B. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19-20 år. Körkortslån beviljades till och med 2023.

L

lärlingsersättning

Bidrag som är till för dem som går på en gymnasial lärlingsutbildning där minst hälften av utbildningen genomförs på en arbetsplats.

lånetyp

CSN administrerar i huvudsak sex olika lån: annuitetslån (lån av studiemedel utbetalda 1 juli 2001– 31 december 2021 och utbetalda från och med den 1 januari 2022), studielån (lån av studiemedel utbetalda 1 januari 1989-30 juni 2001) och studiemedel (lån av studiemedel utbetalda före 1989), hemutrustningslån och körkortslån.

M

merkostnadslån

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

Mina sidor

CSN:s självservicejänst på csn.se och i appen CSN Mina sidor.

N

nedsättning

Beslut som innebär att låntagaren får betala mindre eller inget alls på sitt lån under en tid.

O

obetalda avgifter

Avgifter som inte har betalats i tid.

obetalda årsbelopp

Årsbelopp som inte har betalats i tid.

ogiltig frånvaro

Skolk i gymnasieskolan.

omprövning

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

omställningsstudiestöd

Bidrag och lån för personer som är etablerade på arbetsmarknaden och som vidareutbildar sig för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden.

P

premier studiemedel

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

påminnelseavgift

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagaren inte betalar i tid.

R

rekryteringsbidrag

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

Rg-bidrag

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

räntepåslag

Den del av räntan på studielån som finansierar kreditförluster på studielån tagna efter 1988.

S

skolform

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

skuld

Summa som en låntagare är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

skuldsaneringslån

Den del av ett lån eller återkrav som enligt beslut av Kronofogden ska ingå i en skuldsanering.

skuldreducering på grund av sjukdom

Den som studerar med studielån och har en godkänd sjukperiod från Försäkringskassan som överstiger 30 dagar kan få lånet reducerat. Skuldreducering kan även bli aktuellt för den som avstått från studier för att vårda barn eller närstående samt i samband med barns dödsfall.

slutlig avgift

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

slutligt årsbelopp

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

studiebidrag

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

studiehjälp

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

studielån

1. Generell betydelse - lån man tar för att studera på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.

2. Specifik betydelse - lån utbetalda hos CSN under perioden den 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

studiemedel

1. Generell betydelse – ett samlingsbegrepp för bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.

2. Specifik betydelse - lån tagna hos CSN utbetalda före den 1 januari 1989.

studiestartsstöd

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

studiestöd

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

ständiga förbättringar

CSN:s arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

T

tilläggsavgift

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagare betalat för lite för ett år och måste betala resten i efterhand.

tilläggsbidrag

Bidrag som är till för den som studerar med studiemedel och har vårdnad om barn.

tilläggslån

1. Lån som är till för den som är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggslånet är en del av studiemedlen.

2. Lån som den med hemutrustningslånet 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

uppindexering studiemedel

Låntagare med lån tagna före 1989 betalar ingen ränta. Varje år görs en uppskrivning (uppindexering) eller nedskrivning baserat på konsumentprisindex.

uppläggningsavgift

Administrativ avgift som låntagare får betala när annuitetslånet betalas ut.

utlandsstudier

Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

uppsagt lån

Lån som sagts upp av CSN och ska återbetalas omedelbart.

V

väntetid

Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon.

Å

årsavgift

Det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år benämns årsavgift. Beloppet gäller lånetyper studiemedel och är exklusive administrativa avgifter.

årsbelopp

Belopp som låntagaren ska betala ett visst år, exklusive administrativa avgifter. Gäller lånetyperna annuitetslån, studielån och hemutrustningslån.

årsbesked

Brev som innehåller uppgifter om hur mycket låntagaren ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket som betalats in föregående år.

återbetalningstid

Tid som låntagaren har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende lånetyp.

återkrav

Krav på att en studiestödstagare direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

Ä

äldre lån

Namn på lån tagna 1964-1973. Den 1 januari 1984 övertog CSN administrationen av vissa studielån som tidigare förvaltades av dåvarande Postgirot.

ändrade betalningsvillkor

Överföring av annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

ändrade lånevillkor

Överföring av lån utbetalda före den 1 juli 2001 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021.

Ö

överklagande

Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.