

Årsredovisning 2018



csn

Innehållsförteckning

CSN:s årsredovisning

Generaldirektören har ordet	3
Om CSN	4
Förklaringar till resultatredovisningen	6

Resultatredovisning 9

CSN:s samlade resultat	10
Ekonomiska resultat och prestationer	11
Förtroendet för CSN	17
Information och service	19
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	25
Studiemedel	30
Studiestartsstöd	35
Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar	38
Återbetalning och återkrav	41
Expertfunktion – kunskap om studiestödet	50
Hemutrustningslån	53
Körkortslån	58

Finansiell redovisning 60

Redovisningsprinciper	61
Resultaträkning	68
Balansräkning	69
Anslagsredovisning	71
Finansieringsanalys	73
Sammanställning över väsentliga uppgifter	75
Sammanställning av utlåningsverksamhet	76
Noter och tilläggsupplysningar	78

Övrig återsrapportering..... 93

Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten	94
Kompetensförsörjning	96
Samverkan om digitalisering	100
Upphandling	102
Intern styrning och kontroll	103
Beslut om årsredovisning	104
Bilaga – publicerade rapporter	105
Bilaga – ordlista	106

Generaldirektören har ordet

”Det var skönt att veta att man kan delbetala lånet. På körskolan flöt allting på, det var inga problem eller krångel eftersom jag hade ett CSN-lån.”

I september 2018 sjösattes körkortslånet, som ger arbetslösa i åldern 18–47 år möjlighet att ansöka om ett lån för att kunna ta ett B-körkort.

En av dem är Anders, som drömt om att ta körkort sedan han fyllde 16 år, men pengarna har inte räckt till. I november nådde Anders äntligen sitt mål och det dröjde sedan inte länge innan han fick jobb på ett stall – en anställning som krävde körkort.

När det är dags att summera 2018 är införandet av körkortslånet en av de saker som gör mig särskilt stolt. Projektet är CSN:s största på 16 år och har involverat ett 70-tal medarbetare från olika delar av verksamheten. Ledorden har varit samarbete, tillitsbaserade arbetssätt och kundens fokus.

Under 2018 har CSN levererat ett gott resultat inom många områden. Historien om Anders visar också att vi gör något mer – vi bidrar till att förverkliga människors drömmar.

Vi har betalat ut 37,2 miljarder kronor i lån och bidrag till drygt 880 000 kunder under 2018. Vi har utmanat oss själva, breddat våra kompetenser och prövat nya arbetssätt. Syftet är att ge bättre service till våra kunder och utgå från deras individuella behov och efterfrågan.

CSN:s kontor i Kiruna har omvandlats från kundcenter till handläggande kontor. På så sätt kan vi hjälpa fler kunder direkt, oavsett om de kontaktar oss om utbetalnings- eller återbetalningsfrågor. Effekterna har redan börjat visa sig, både i form av nöjda kunder, men även förhöjd arbetsglädje bland de medarbetare som fått nya roller och arbetsuppgifter. Vi ökar därmed samhällsnyttan, kundnytta och medarbetarnytta.

Att förändra våra arbetssätt har tagit tid och kraft från oss. CSN erbjuder fortfarande en relativt hög servicenivå och tillgänglighet. Samtidigt är det märkbart att de långsiktiga



satsningarna har haft viss påverkan på våra väntetider i telefon. Vi är övertygade om att de förändringar som vi gör nu ska ge god effekt de kommande åren.

På CSN är vi stolta över att få arbeta med ett av världens mest generösa studiestöds-system. För att säkra hållbarheten i systemet även för kommande generationer - det som vi kallar kretsloppet - har vi fortsatt att ta viktiga steg för att öka återbetalningen. Bland annat har vårt arbete med att hitta adresser till kunder i utlandet och driva in obetalda belopp gett effekt. Resultatet visar att en högre andel låntagare betalar in när vi får kontakt med dem, vilket är glädjande.

CSN är en myndighet i förändring, som vill göra studier möjligt även i framtiden. Jag känner stolthet inför hur vi tar oss an vårt uppdrag, hur medarbetare och chefer utvecklar sig själva, och inte minst över förbättringarna som gjorts för kunderna under det gångna året.

Under 2019 ska vi göra ett ännu bättre resultat - för samhället, kunderna och oss själva.

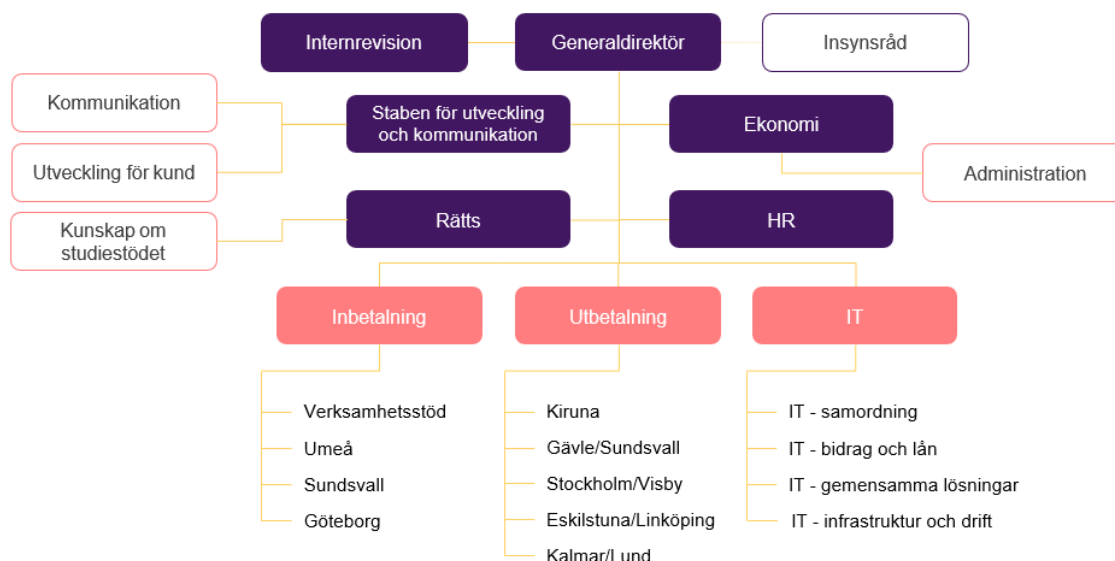
A handwritten signature in blue ink, reading 'Christina Forsberg'.

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. Våra övergripande uppgifter¹ är bland annat

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

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

Studiestöd

CSN beslutar om och betalar ut det svenska studiestödet till dem som studerar i Sverige

och utomlands. Vi hanterar också återbetalningen av lånen. 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 studerande på gymnasium, komvux, folkhögskola, högskola och universitet
- studiestartsstöd – bidrag till vissa arbetslösa för studier på grundskole- eller gymnasienivå

Hemutrustningslån

Myndigheten har även hand om hemutrustningslån till utländska medborgare, främst

flyktingar. Det är ett lån avsett för inköp av köksutrustning och möbler. Vi hanterar också återbetalningen av lånen.

Körkortslån

Sedan den 1 september 2018 administrerar CSN lån för körkortsutbildning. Lånet är avsett för vissa arbetslösa personer för finansiering av B-körkort. Vi hanterar också återbetalningen av dessa lån.

Vår organisation

CSN leds av generaldirektör Christina Forsberg. Vår verksamhet är organiserad i en stab och sex avdelningar. Vid myndigheten finns en internrevision. Det finns också ett insynsråd som är utsett av regeringen.

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

Vid utgången av 2018 var 986 personer anställda på CSN.

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

Förklaringar till resultatredovisningen

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

Prestationer och kostnader

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

Prestationer inom administration av studiestöd

Inom området studiestöd är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av studiestöd. Beslut är därför viktiga prestationer. I årsredovisningen har vi valt att redovisa prestationerna för de studiestöd CSN administrerar samt beslut som påverkar återbetalningen av lån eller återkrav. För att ge en mer rättvisande bild av vårt arbete särredovisar vi prestationer inom området kundservice. Det innebär att kostnader för vår kundservice inte ingår i kostnad per beslut. CSN har inte definierat några prestationer för myndighetens hantering av TUFF-ersättning, eftersom omfattningen är mycket begränsad.

I beräkningen av kostnad per prestation ingår de kostnader som har fördelats till respektive verksamhetsområde enligt vår modell för kostnadsfördelning. Prestationerna viktas utifrån hur resurskrävande de är att utföra. Andelen viktade prestationer ger en totalkostnad för respektive prestation. Totalkostnaden för prestationen divideras sedan

med antalet utförda prestationer. Detta resulterar då i kostnad per prestation, det vill säga kostnad per beslut. Vikterna uppdateras årligen.

Prestationer inom området kundservice

Området kundservice omfattar olika typer av prestationer såsom besvarade e-brev, besvarade telefonsamtal, besvarade inlägg på Facebook och besök på webbplatsen. I beräkningen av kostnader för området kundservice ingår de kostnader som definierats som kundservice enligt vår modell för kostnadsfördelning. I beräkningen ingår servicekostnader för verksamhetsområdena studiehjälp, lärlingsersättning, Rg-bidrag, studiemedel, studiestartsstöd, återbetalning av studiestöd och körkortslån. Totalkostnaden för området kundservice divideras med totalt antal prestationer. Detta resulterar då i kostnad per prestation, det vill säga kostnad per kontakt.

Prestationer inom administration av hemutrustningslån

Inom området hemutrustningslån är CSN:s huvuduppgift att besluta om utbetalning och återbetalning av hemutrustningslån. På grund av systemtekniska hinder kan CSN inte redovisa antalet beslut. Därför utgörs prestationen av antalet låntagare som har administrerats, där antalet låntagare med lån som slutbetalats eller efterskänkts under året har

räknats bort från den totala volymen. I administrationen av en låntagare ingår hela hanteringen, det vill säga även service. Därför har inga specifika serviceprestationer definierats för verksamhetsområdet hemutrustningslån.

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

Prestationer inom administration av körkortslån

Sedan den 1 september 2018 administrerar CSN lån för körkortsutbildning. 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. Kostnader för kundservice ingår inte i kostnad per beslut. Dessa kostnader återfinns i kostnaden för kundservice.



Prestationer inom området expertfunktion – kunskap om studiestödet

Vi har inte definierat några prestationer inom verksamhetsområdet expertfunktion – 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.

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

I årsredovisning 2018 har vi inom varje verksamhetsområde, förutom hemutrustningslån och expertfunktion, fördelat kostnader för vår serviceverksamhet. Detta ska motsvara kostnaderna för att hantera e-brev,

besvara telefonsamtal, besvara inlägg på Facebook och besök på webbplatsen.

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

Kvalitet

Kvaliteten i prestationerna är ett viktigt mått när CSN bedömer kvaliteten i ärendehantering. I vår modell för uppföljning av kvalitet kontrollerar vi om våra beslut är korrekta utifrån gällande regler.

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

Kvalitetsuppföljningarna bidrar också till den enskilde medarbetarens lärande i vardagen.

Modell för uppföljning av kvalitet

CSN följer upp kvaliteten i myndighetens ärendehantering genom att granska ett slumpmässigt urval av beslut inom verksamhetsområdena studiehjälp², Rg-bidrag, studiemedel, studiestartsstöd, återbetalning av studiestöd och hemutrustningslån. I uppföljningen ingår endast beslut som identifierats som myndighetens prestationer. Även ett slumpmässigt urval av telefonsamtal respektive e-brevsvar granskas på motsvarande sätt som beslut.

Den 1 september 2018 infördes lån för körkortsutbildning. CSN har inte följt upp

kvaliteten i ärendehandläggningen av körkortslån under året. Uppföljning kommer att göras från och med 2019.

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

När det gäller den manuella ärendehantering är alla medarbetare som arbetar med ärendehandläggning delaktiga. Medarbetarna träffas i grupper om tre där kvaliteten i de slumpmässigt utvalda besluten följs upp utifrån ett standardiserat frågeformulär. Varje beslut bedöms först av respektive handläggare, därefter görs en gemensam bedömning av gruppen som dokumenteras. Uppföljning av de manuella ärendena görs löpande under hela året. I den manuella ärendehantering har 300 beslut om studiehjälp, 70 beslut om Rg-bidrag, 300 beslut om studiemedel och 99 beslut om studiestartsstöd följts upp. Inom återbetalningsområdet har 300 manuella beslut följts upp och 200 beslut inom området hemutrustningslån.

Kvalitetsuppföljningen av de maskinella besluten sker av särskilt utvalda medarbetare. Granskarna har en djup och bred kompetens inom området som ska följas upp. Granskningen utgår från det standardiserade frågeformulär som används vid uppföljning av de manuella besluten. Varje beslut granskas två gånger. Uppföljningen görs även här på ett slumpmässigt urval av beslut.

I uppföljningen av den maskinella ärendehantering har 100 beslut från respektive

² I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

verksamhetsområde följts upp. Maskinell ärendehantering förekommer inte inom administration av Rg-bidrag.

CSN har gjort en beräkning på vilken urvalsstorlek som behövs för att få en felmarginal på högst fem procent i ett material där fler än 75 procent av prestationerna är rätt. Vid en sådan beräkning behöver urvalet vara högst 300 prestationer oavsett om urvalet sker från 1 500 ärenden eller flera miljoner ärenden.

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

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

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

Om kvalitetsuppföljningarna visar att ett beslut är felaktigt, kontrollerar vi vad som har orsakat felet. Vidare kontrolleras om felet har orsakat ett felaktigt belopp, om beloppet varit för högt eller för lågt och om någon enskild missgynnats av felet.

Kundnöjdhet

CSN mäter kundnöjdhet genom att följa upp utvecklingen av kundernas upplevelse av vår verksamhet och service via enkätundersökningar. I undersökningarna ställer vi frågor om kundernas upplevelser av vår service, behov och önskemål. Vi ställer också frågor om kunderna förtroende för CSN. Resultaten från undersökningarna hjälper oss att bedöma våra resultat och utveckla vår verksamhet.

Om enkätundersökningarna

Enkätundersökningarna riktar sig till kunder som har ringt till oss, kunder som har fått ett e-brevsvar från oss och kunder som fanns i våra register, men som enligt registren inte

har varit i kontakt med oss via telefon eller e-brev under veckan för urvalet.

Enkätundersökningarna har fram till och med 2017 genomförts två gånger per år (vår och höst) för respektive kundgrupp. I årsredovisningen används resultat från enkätundersökningarna som genomförts under våren det år som årsredovisningen avser. Från och med 2018 genomförs enkätundersökningarna en gång per år (vår).

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån 16 kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svarsfrekvensen för 2018 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp är svarsfrekvensen 32 procent, bland studerande med studiemedel 22 procent, bland återbetalare 30 procent och bland kunder med hemutrustningslån 26 procent.

Eftersom undersökningen är en urvalsundersökning finns det alltid viss osäkerhet kring resultaten, en så kallad felmarginal. Felmarginalen påverkas framförallt av antalet svarande och resultatet, vilket betyder att ett lägre antal svar leder till högre felmarginaler. För att säkerställa ett önskvärt antal svar styrs urvalet utifrån respektive grupps svarsfrekvens i tidigare undersökningar. Sett till enskilda frågor kan felmarginalen överstiga +/- 10 enheter i kundgrupper med få svar. Resultat för frågor som berör hela gruppen tillsammans har däremot betydligt lägre felmarginaler, kring +/- 2 enheter. Även om det finns felmarginaler är det mest troliga att resultaten vi fått är de rätta, men det kan vara både något högre och något lägre.

Svarsalternativen i enkäten går från 1 till 10 och betyg 6 eller högre tolkas som att kunden är nöjd.³

Jämförelser av resultat från enkätundersökningarna

CSN har i tidigare årsredovisningar redovisat ett sammanslaget resultat för kundgrupperna studiehjälp, studiemedel och återbetalare som viktats utifrån gruppernas storlek för att visa hur våra kunder upplever vår service, vårt bemötande och förtroende för CSN. I 2018 års

årsredovisning görs inte en sådan sammanlagning av resultatet. Det beror på att enkätundersökningen avseende kundgruppen återbetalare av tekniska skäl inte kunde genomföras under våren 2018. Vår bedömning är att resultatet inte blir jämförbart eller rättvisande om vi skulle slå samman enkätundersökningarna enligt tidigare princip. CSN har därför valt att redovisa resultaten för respektive kundgrupp i årsredovisning 2018. Det innebär att resultaten avseende kundnöjdhet för kundgruppen återbetalare är hämtade från enkätundersökningar som genomförts under andra halvåret respektive år. Detta gäller för samtliga tre år som redovisas i årets årsredovisning. Resultaten som redovisas för kundgrupperna studiehjälp, studiemedel och hemutrustningslån är hämtade från de undersökningar som genomförts under första halvåret respektive år.

Bedömning av resultat

CSN:s resultatbedömning i årsredovisningen görs med en tregradig skala utifrån en sammanvägning av nivå och utveckling hos valda indikatorer. Bedömningsnivåerna är god, tillfredsställande och inte tillfredsställande.

Grunden för resultatbedömningen är exempelvis regeringens uppgifter och mål för CSN, krav i förordningar eller andra bedömningsgrunder. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

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.

³ Kunder som ger betyg 6 eller högre tolkar CSN som nöjda. Samma definition har SCB använt i sina kundundersökningar.

Resultat- redovisning



CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt beskriver vi övergripande 2018 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

Ekonomiska resultat

Under 2018 betalade CSN ut 37,0 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 18,9 miljarder kronor och bidragsdelen 18,2 miljarder kronor. CSN betalade även ut 139 miljoner kronor i hemutrustningslån och 17 miljoner kronor i körkortslån.

Den totala fordran uppgår till 227,6 miljarder kronor. Fordran har ökat med 5,9 miljarder kronor under 2018 vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna.

Information och service

Med utgångspunkt i kundernas behov har vi förbättrat informationen på flera sätt under året. Våra kundundersökningar visar att majoriteten av kunderna är mer nöjda med hur vi tillhandahåller information jämfört med 2017. CSN bedömer att tillhandahållande av lättillgänglig och behovsanpassad information är gott.

Under året har vi förbättrat och utvecklat servicen genom olika insatser. Detta har påverkat servicenivåerna och tillgängligheten negativt under 2018. CSN bedömer att servicenivåerna är tillfredsställande, men att de behöver förbättras.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Administrationn av studiehjälp, lärlingsersättning Rg-bidrag har fungerat väl. Vi har kunnat möta efterfrågan från kunderna och bibehållit hög kvalitet i ärendehantering. Studiehjälpkunderna är nöjda med CSN:s service. CSN bedömer

att resultatet avseende studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag är gott.

Studiemedel

Administrationn av studiemedel har fungerat tillfredsställande. Kunderna är nöjda med vår service och våra handläggningstider. Kvaliteten i våra beslut är bra, men det finns utrymme för förbättringar. Under 2018 har vi infört nya arbetssätt i handläggningen av studiemedel för studier utomlands, för att öka vår förmåga att tillgodose kundernas behov ytterligare. CSN bedömer att resultatet avseende studiemedel är tillfredsställande.

Studiestartsstöd

Administrationn av studiestartsstöd har fungerat väl. Vi har korta handläggningstider och hög kvalitet i våra beslut. Kunderna är överlag nöjda, trots att väntetiderna varit längre under året. CSN bedömer att resultatet avseende studiestartsstöd är gott.

Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

Vi har ändamålsenliga och effektiva kontroller och medarbetare med god förmåga att upptäcka brott. Vi har ett systematiskt arbetssätt för att analysera, motverka och polisanmäla bidragsbrott och andra brott. CSN bedömer att resultatet av myndighetens arbete är gott.

Återbetalning och återkrav

Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. Andelen låntagare

med känd adress är fortsatt hög. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar. Kvalitet i ärendehantering är hög. CSN bedömer att resultatet av administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott.

Expertfunktion – kunskap om studiestödet

Under 2018 har vi tagit fram statistik och genomfört flera analyser. Resultatet har redovisats i form av utökad information i statistikdatabasen på csn.se och genom rapporter. CSN bedömer att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god.

Hemutrustningslån

Antalet lån som återbetalas ökar och vi ser att vår kravhantering genererar mer inbetalningar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar. CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott.

Körkortslån

Sedan den 1 september 2018 administrerar CSN lån för körkursutbildning. Under året har vi mött kundernas efterfrågan på ett bra sätt och medarbetarna upplever att kunderna är nöjda. CSN bedömer att resultatet avseende administration av körkortslån är gott.

Ekonomiska resultat och prestationer

I detta avsnitt ger CSN en bild av myndighetens finansiering av verksamheten. Vi redovisar intäkter och kostnader samt hur styckkostnaderna utvecklats inom respektive verksamhetsområde.

I avsnittet finns också en sammanställning över myndighetens ut- och inbetalningar och 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 2018 var 875,4 miljoner kronor och för att bedriva verksamheten använde CSN 891,2 miljoner kronor vilket innebär ett underskott på 15,8 miljoner kronor. Vid ingången av året hade myndigheten ett anslagssparande på 24,8 miljoner kronor och av dessa kvarstår 9,0 miljoner kronor att föra över till kommande år. För mer information se avsnitt *Anslagsredovisning*.

Verksamhetens intäkter och kostnader

Verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Verksamhetens kostnader 2018 uppgick till 897,3 miljoner kronor och har ökat med 68,5 miljoner kronor jämfört med 2017. Tabell 1 sid 13. Det är främst personalkostnader, kostnader för datatjänster och licenskostnader som ökat mellan åren då CSN är inne i en intensiv fas av system- och verksamhetsutveckling. Avskrivningar och nedskrivningar av anläggningstillgångar har ökat med 29,0 miljoner kronor under 2018.

CSN har beslutat att nedskryva 27,5 miljoner kronor av pågående investeringar för systemförnyelse av verksamhetssystem inom återbetalning och beviljning av studielån. Dessa pågående investeringar har varit vilande till förmån för att utveckla nya systemstöd för handläggning av studiestartsstöd och körkortslån. Vilande utvecklingsprojekt planeras att återupptas tidigast 2020. CSN har dock beslutat att använda en annan teknisk lösning som bättre stödjer verksamhetens behov, och därav har nedskrivning gjorts.

CSN:s totala intäkter och kostnader fördelas per verksamhetsområde. Tabell 2 sid 13. För mer information, se avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*.

Investeringar

I bilaga 1 till CSN:s regleringsbrev för 2018 redovisas CSN:s investeringsbudget enligt myndighetens budgetunderlag för 2018-2020, som beslutades den 27:e februari 2017. Efter det har nya reformer beslutats och CSN har prioriterat de nya systemstöden för studiestartsstöd och körkortslån samt migreringen i den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Detta har inneburit lägre verksamhetsinvesteringar inom den verksamhetsdrivna systemförnyelsen. Utveckling av verksamhetssystem

för studiemedel, studiehjälp och återbetalning är vilande och återupptas inte förrän tidigast 2020 i en annan teknisk miljö. Investeringar för systemstöd för körkortslån och för hemutrustningslån har tillkommit.

Totalt är investeringarna 42,1 miljoner kronor högre för 2018 än i investeringsbudgeten i regleringsbrevet, främst till följd av utveckling av systemstöd för det nya körkortslånet. Lån i Riksgälden är 24,7 miljoner kronor lägre 2018 än i investeringsbudgeten till följd av nedskrivning med 27,5 miljoner kronor av pågående verksamhetsinvesteringar för systemförnyelsen. Tabell 3 sid 14.

Avgiftsbelagd verksamhet

De administrativa avgifterna som tas ut av låntagarna disponeras inte av CSN. Samtliga avgiftsintäkter inklusive avskrivningar och reservation redovisas via inkomsttitlar 2562 001 och 2562 002, och levereras in till staten. Avgifternas storlek bestäms av regleringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslån vilka bestäms av CSN. I tabell 4 sid 14 anges den beräknade budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten och den avser avgiftsintäkter exklusive avskrivningar och reserveringar för förluster.

Budgerade intäkter och kostnader för 2018 var 802,0 miljoner kronor. Utfallet på de intäkter som motsvaras av beloppet i tabellen var 810,0 miljoner kronor. Det ekonomiska målet för den avgiftsbelagda verksamheten är att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamhetens kostnader.

Styckkostnader och prestationer Kundservice

Kostnaden för CSN:s kundservice har minskat med 2 procent, från 137,4 miljoner kronor 2017 till 134,0 miljoner kronor 2018. Kostnaden har minskat på grund av CSN:s förändring av arbetssätt inom kundservice och handläggning.

Kostnaden per kontakt är oförändrad jämfört med 2017. Tabell 5 sid 14.

Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har ökat med 7 procent, från 86,8 miljoner kronor 2017 till 92,9 miljoner kronor 2018. Ökningen beror främst på att CSN har ökade kostnader för system- och verksamhetsutveckling.

Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag har ökat med 4 procent, från 166 kronor per beslut 2017 till 173 kronor per beslut 2018. Tabell 6 sid 15.

Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd har ökat med 7 procent, från 324,9 miljoner kronor 2017 till 346,2 miljoner kronor 2018. Ökningen beror på ökade kostnader för personal, ökade kostnader för system- och verksamhetsutveckling samt nedskrivning om 5,5 miljoner kronor av pågående investeringar för förnyelse av handläggningssystem för studiemedel.

Kostnaden per beslut har ökat med 4 procent, från 297 kronor per beslut 2017 till 309 kronor per beslut 2018. Tabell 7 sid 15.

Återbetalning och återkrav

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten har ökat med 11 procent, från 253,2 miljoner kronor 2017 till 280,8 miljoner kronor 2018. Kostnaden har ökat på grund av ökade kostnader för personal, ökade kostnader för sy-

stem- och verksamhetsutveckling samt nedskrivning om 22,0 miljoner kronor av pågående investeringar för förnyelse av handläggningssystem för återbetalning.

Kostnaden per beslut har ökat med 10 procent, från 127 kronor per beslut 2017 till 139 kronor per beslut 2018. Tabell 8 sid 15.

Hemutrustningslån

Kostnaderna för hemutrustningslån har ökat med 15 procent, från 19,7 miljoner kronor 2017 till 22,6 miljoner kronor 2018. Ökningen beror främst på ökade kostnader för system- och verksamhetsutveckling.

Kostnaden per prestation för hemutrustningslån har ökat med 11 procent, från 82 kronor per prestation 2017 till 91 kronor per prestation 2018. Tabell 9 sid 16.

Det totala antalet prestationer ökar för varje år, eftersom antalet nya lån är större än antalet lån som slutbetalas eller efterskänks

Körkortslån

Kostnaden för handläggning av körkortslån var 20,2 miljoner kronor under 2018.

Körkortslån är ett nytt lån som CSN administrerar sedan den 1 september 2018. CSN hade vissa utvecklingskostnader under 2017. Kostnaden per beslut för körkortslån är 1 840 kronor under 2018. Tabell 10 sid 16.

Ut- och inbetalningar

Under 2018 betalade CSN ut 37,0 miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 18,9 miljarder kronor och bidragsdelen 18,2 miljarder kronor. CSN betalade



även ut 139 miljoner kronor i hemutrustningslån och 17 miljoner kronor i körkortslån. Tabell 11 sid 16.

Utbetalning av bidrag har ökat med 1,6 miljarder kronor och utbetalning av lån har ökat med 0,8 miljarder kronor jämfört med 2017. Ökningen av utbetalda lån förklaras främst av att 8 200 personer fler har lånat och att lånebeloppen har höjts. Även tilläggs-lån har ökat då 6 000 fler studerar med tilläggs-lån. Utbetalningar av bidrag har ökat inom både studiehjälp, studiemedel och studiestartsstöd. Utbetalning av studiehjälp har ökat med 605 miljoner kronor vilket beror på att studiebidragsbeloppet höjdes med 200 kronor per månad från och med mars 2018 samt att 9 100 personer fler fick studiehjälp. Utbetalning av bidrag inom studiemedel har ökat med 791 miljoner kronor, på grund av

höjda bidragsbelopp och att fler har studerat med studiebidrag. Utbetalning av studie-startsstöd har ökat med 231 miljoner kronor, vilket förklaras av att stödet infördes den 2 juli 2017.

Under 2018 betalades 13,8 miljarder kronor in. Inbetalningarna har minskat med 211 miljoner kronor under året. Inbetalningarna av studiestöd har minskat med 240 miljoner kronor, vilket främst förklaras av att en autogirodragning som omfattade 184 mnkr blev försenad och genomfördes den 2 januari 2019. Inbetalningarna av hemutrustningslån har ökat med 29 miljoner kronor på grund av att fler låntagare är återbetalningsskyldiga. Inbetalningar av körkortslån är mycket låga eftersom låntagarna ännu inte är återbetalningsskyldiga.

Total fordran

Den totala fordran uppgår till 227,6 miljarder kronor. Fordran har ökat med 5,9 miljarder kronor under 2018 vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Nyutlåningen ökade med 0,7 miljarder kronor jämfört med 2017 och totalt utbetalades 19,0 miljarder kronor. Tabell 12 sid 16.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster har minskat med 1,1 miljarder kronor jämfört med föregående år. Inom studiestöd har reservationen minskat med 1,2 miljarder kronor. Minskningen förklaras ett minskat antal låntagare i beräkningsmodellen och av en lägre ränta.

Tabell 1

Resultaträkning, tusen kronor

	2018	2017	2016
Verksamhetens intäkter	897 286	828 793	762 728
Verksamhetens kostnader	-897 286	-828 793	-762 728
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	272 104	260 433	244 854
Transfereringar	502 964	-179 551	94 952
Årets kapitalförändring	775 069	80 882	339 806

Tabell 2

Intäkter och kostnader, fördelat på verksamhetsområde, tusen kronor

	2018		2017		2016	
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	106 925	106 925	101 723	101 723	93 549	93 549
- varav kundservice	14 011	14 011	14 903	14 903	13 989	13 989
Studiemedel	417 826	417 826	397 331	397 331	375 174	375 174
- varav kundservice	71 662	71 662	72 430	72 430	63 708	63 708
Återbetalning och återkrav	327 295	327 295	303 240	303 240	272 325	272 325
- varav kundservice	46 486	46 486	50 067	50 067	46 303	46 303
Expertfunktion	2 435	2 435	2 358	2 358	2 343	2 343
Hemutrustningslån	22 642	22 642	19 734	19 734	19 337	19 337
Körkortslån	20 164	20 164	4 408	4 408	-	-
- varav kundservice	1 833	1 833	-	-	-	-
Summa	897 286	897 286	828 793	828 793	762 728	762 728

Tabell 3**Uppföljning investeringsbudget i regleringsbrev 2018**

	Totalt	Ack Utfall	2017 Utfall	2018 Budget	2018 Utfall	2018 Skillnad utfall prognos	2019 Beräknat	2020 Beräknat	2021 Beräknat
(tkr) Verksamhetsinvesteringar per objekt									
Studiestartsstöd	22 161	5 676	16 485	0	0	0	0	0	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Studiemedel	57 113	44 990	551	22 763	0	-22 763	11 572	0	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Återbetalning	41 668	9 000	21 342	22 358	0	-22 358	11 326	0	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Studiehjälp	6 667	1 604	1	11 537	0	-11 537	5 062	0	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Migrering	125 424	10 932	32 228	28 660	58 240	29 580	21 724	2 300	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Gemensamt	55 943	10 289	22 538	10 819	19 719	8 900	3 397	0	0
Verksamhetsdriven system- förnyelse Övrigt och licenser	198 327	133 855	26 751	23 473	17 491	-5 982	20 230	0	0
Verksamhetsförnyelse Totalt	485 142	210 671	103 410	119 610	95 450	-24 160	73 311	2 300	0
Körkortslån	65 821	0	12 811	0	53 010	53 010	0	0	0
Hemutrustningslån - ny avisering	13 298	0	0	0	13 298	13 298	0	0	0
Summa utgifter för investeringar	586 421	216 346	132 706	119 610	161 758	42 148	73 311	2 300	0
Finansiering									
Lån i Riksgälden	185 812	50 745	59 197	69 744	45 034	-24 710	30 836	0	0
Anslag	400 609	165 601	73 509	49 866	116 724	66 858	42 475	2 300	0
Summa finansiering	586 421	216 346	132 706	119 610	161 758	42 148	73 311	2 300	0

Tabell 4**Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna ej disponeras, tusen kronor**

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2016	+/- 2017	Int. budget 2018	Int. utfall 2018	Kost. budget 2018	Kost. utfall 2018	+/- 2018	Ack. +/- utgå. 2018
Offentlighets- rättslig verksamhet									
Administrations- avgifter	2 562	0	0	802 000	810 000	0	0	810 000	810 000

Tabell 5**Kundservice, kostnad per kontakt i kronor**

2018		2017		2016	
Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr	Antal utförda tjänster	Kostnad per kontakt, kr
14 615 347	9	14 620 388	9	14 567 434	9

Tabell 6**Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, kostnad per beslut i kronor**

	2018		2017		2016	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Studiebidrag	466 815	77	452 460	78	430 337	55
Inackorderingstillägg	7 783	800	8 001	600	8 098	870
Extra tillägg	46 018	974	46 979	808	34 309	1 084
Dagliga resor ¹	87	-	105	-	85	-
Rg-bidrag	645	649	445	682	474	459
Lärlingsersättning	16 051	353	13 978	498	12 270	788
Totalt	537 399	173	521 968	166	485 573	164

¹ Kostnaden för dagliga resor redovisas inte. Antalet beslut motsvarar mindre än 0,01 procent av det totala antalet beslut.**Tabell 7****Studiemedel och studiestartstöd, kostnad per beslut i kronor**

	2018		2017		2016	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr ¹	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Studier i Sverige						
– studiebidrag och studielån	790 340	277	788 309	265	793 989	248
– merkostnadslån	20 104	478	18 274	472	17 029	452
– tilläggsbidrag	65 094	394	57 776	389	51 070	377
– tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands ²	151 518	343	147 638 ³	330	146 983	313
Studier utomlands						
– studiebidrag och studielån	45 073	452	44 429	429	48 818	498
– merkostnadslån	32 634	448	32 431	421	34 776	497
Studiestartstöd	9 961	268	2 278	225	-	-
– tilläggsbidrag	5 081	283	1 067	215	-	-
Totalt	1 119 805	309	1 092 202	297	1 092 665	285

¹ Kostnad per beslut har räknats om i årsredovisning 2018. Detta beror på att uppgiften om antal tilläggsbidrag för studier i Sverige och utomlands innehöll 1 067 beslut om tilläggsbidrag för studiestartstöd.² Tilläggsbidrag för studier utomlands särredovisas inte eftersom ärendevolymen är liten.³ Uppgiften är ändrad jämfört med årsredovisning 2017 då 1 067 beslut om tilläggsbidrag för studerande med studiestartstöd felaktigt redovisats med studie-medel.**Tabell 8****Återbetalning och återkrav, kostnad per beslut i kronor**

	2018		2017		2016	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Nedsättning	235 727	543	239 834	414	254 585	331
Avskrivning	17 297	577	17 922	479	18 589	509
Betalningsvillkor	20 123	168	18 801	171	17 780	216
Omdebitering och inkomstuppgifter ¹	9 783	2 328	10 858	1 694	12 015	1 623
Ny återbetalningstid	79 915	67	78 892	71	76 718	64
Årsbesked	1 648 665	67	1 630 880	71	1 617 579	64
Övriga ärendeslag ²	2 386	242	2 847	493	3 610	312
Totalt	2 013 896	139	2 000 034	127	2 000 876	113

¹ Från och med 2016 handläggs omdebitering tillsammans med inkomstuppgifter.² I "Övriga ärendeslag" ingår sammanläggning av lån, samordnad betalning, skuldsanering, återbäring, ändrade lånevillkor och överföring. Vi särredovisar vare sig volymen beslut eller kostnaden per beslut för dessa ärendeslag för dessa då ärendevolymen är liten.

Tabell 9**Hemutrustningslån, kostnad per prestation i kronor**

	2018		2017		2016	
	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr	Antal prestationer	Kostnad per prestation, kr
Hemutrustningslån	249 321	91	240 123	82	223 026	87

Tabell 10**Körkortslån, kostnad per beslut i kronor**

	2018		2017		2016	
	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr	Antal beslut	Kostnad per beslut, kr
Körkortslån	9 960	1 840	-	-	-	-

Tabell 11**Ut- och inbetalningar, fördelat på studiestöd och hemutrustningslån, tusen kronor**

	2018	2017	2016
Utbetalningar			
Studiestöd	37 042 626	34 613 767	33 713 972
-utbetalda bidrag	18 179 143	16 551 782	16 244 395
-utbetalda lån	18 863 483	18 061 985	17 469 577
Hemutrustningslån	138 796	227 931	208 225
-utbetalda lån	138 796	227 931	208 225
Körkortslån	17 475	-	-
-utbetalda lån	17 475	-	-
Summa utbetalningar	37 198 897	34 841 698	33 922 197
Inbetalningar			
Studiestöd	13 531 455	13 771 349	13 740 796
Hemutrustningslån	226 918	198 406	172 966
Körkortslån	30	-	-
Summa inbetalningar	13 758 403	13 969 756	13 913 762

Tabell 12**Total fordran för lån, räntor, avgifter och återkrav, miljoner kronor**

	2018	2017	2016
Total fordran	227 638	221 749	216 370
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-27 545	-28 655	-29 065
Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	200 092	193 094	187 304

Förtroendet för CSN

Vår förmåga att möta kundernas behov och efterfrågan påverkar bland annat förtroendet för myndigheten. Ett högt förtroende är viktigt att värna och vårda.

Det är viktigt att kunderna känner förtroende för CSN och vår verksamhet. Förtroendet för oss som myndighet påverkas av allt vi gör, men även hur vi gör saker. Vi vet till exempel att viktiga förutsättningar för förtroendet är vår förmåga att möta kundernas förväntan gällande bland annat bemötande och service. En annan viktig förutsättning är att kunderna känner sig trygga med att vi kan lagar och regler och att svar eller beslut är det samma oavsett vem på myndigheten kunden har kontakt med.

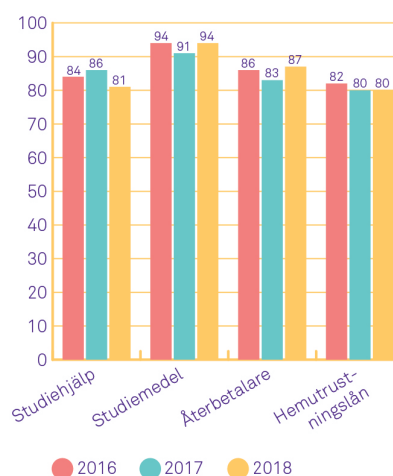
CSN gör årligen egna mätningar för att följa upp utvecklingen av förtroendet. Vi tar också del av andras mätningar för att få en bild av hur vi ligger till i jämförelse med andra myndigheter.

CSN har i tidigare årsredovisningar redovisat ett sammanslaget resultat för våra kunder. I 2018 års årsredovisning görs inte en sådan sammanslagning. Det beror på att enkätundersökningen avseende kundgruppen återbetalare av tekniska skäl inte kunde genomföras under våren 2018. Vår bedömning är att resultatet inte blir jämförbart om vi skulle slå samman enkätundersökningarna enligt tidigare princip. CSN har därför valt att redovisa resultaten för respektive kundgrupp i årsredovisning 2018. Vi kan dock konstatera att andelen kunder som har förtroende för CSN är på en fortsatt hög nivå. En beskrivning våra mätningar av kundnöjdhet finns i avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*.

Förtroendet är på en fortsatt hög nivå

Våra egna mätningar visar att majoriteten av våra kunder har ett högt förtroende för myndigheten.

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



Förtroendet för oss har utvecklats i olika riktningar för våra kundgrupper under 2018. Förtroendet har ökat bland kunder som studerar med studiemedel och kunder som är återbetalare av studiestöd. I kundgruppen med studiehjälp har förtroendet minskat, medan förtroendet är oförändrat bland kunder med hemutrustningslån.

Kundundersökningarna för 2018 visar att kvinnor som studerar med studiestöd har lägre förtroende för CSN än män.

Bland återbetalare gäller det omvända, i denna kundgrupp har kvinnor högre förtroende för CSN än män. Resultaten avseende förtroende och kön varierar dock mellan åren. CSN behöver fortsätta att följa utvecklingen för att bättre förstå varför förtroendet varierar mellan kön och år. Tabell 13 sid 18.

Även externa mätningar visar på en positiv utveckling av förtroendet för myndigheten. Till exempel visar Kantar Sifos⁴ årliga anseendemätning att förtroendet fortsätter att öka för CSN.

Att bygga förtroende är ett långsiktigt arbete. En av de viktigaste faktorerna för detta är en väl fungerande kärnverksamhet. Det förtroende kunderna har till oss nu är bland annat ett resultat av vår förmåga att möta kundernas förväntan gällande exempelvis bemötande, service, och utfallsrättvisa och rättssäkerhet. För att belysa just utfallsrättvisa och rättssäkerhet innehåller våra kundundersökningar bland annat frågor om hur kunderna upplever vår förmåga att följa gällande lagar och regler och vår förmåga att ge samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Kundernas upplevelse av vår service finns att läsa om i respektive kärnavsnitt och i avsnittet *Information och service*. Där framgår också vilka åtgärder och insatser CSN gjort för att förbättra och utveckla vår verksamhet för att ännu bättre möta kundernas behov och efterfrågan.

⁴ Kantar Sifo. Myndigheternas anseende 2018.

Kunderna har fortsatt högt förtroende för att vi följer gällande lagar och regler visar 2018 års kundundersökningar. Förtroendet har ökat bland kunder som studerar med studiemedel och bland återbetalande kunder. Förtroendet för att CSN följer lagar och regler har dock minskat i kundgruppen med studiehjälp och hemutrustningslån. Kvinnor har generellt sett

högre förtroende för att CSN följer gällande lagar och regler än män. Se tabell 14 nedan.

Andelen kunder som har förtroende för att CSN ger samma svar och beslut har ökat under 2018 bland kunder som studerar med studiemedel och bland våra återbetalande kunder jämfört med föregående år. Däremot har förtroende minskat

bland våra kunder med studiehjälp och bland kunder med hemutrustningslån är det oförändrat.

Kvinnor har generellt sett högre förtroende för att CSN ger samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Se tabell 15 nedan.

Tabell 13
Kundernas förtroende för CSN, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

Kundgrupp	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	80	83	81	85	87	86	84	85	84
Studiemedel	92	96	94	92	89	91	95	94	94
Återbetalare ¹	88	84	87	85	78	83	86	86	86
Hemutrustningslån	82	79	80	79	81	80	81	83	82

¹ Kundgruppen återbetalare redovisas enligt ny princip. I tidigare årsredovisningar har resultaten från första halvårets enkätundersökningar redovisats. CSN har på grund av tekniska problem med 2018 års enkätundersökning ändrat principen för redovisning. Resultaten som redovisas är hämtade från andra halvårets enkätundersökningar. Mer information finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

Tabell 14
Kundernas förtroende för att CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

Kundgrupp	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	80	82	81	85	88	86	86	82	84
Studiemedel	97	92	95	93	92	92	97	94	96
Återbetalare ¹	90	84	88	90	82	87	88	85	87
Hemutrustningslån	81	78	79	81	83	81	90	88	89

¹ Kundgruppen återbetalare redovisas enligt ny princip. I tidigare årsredovisningar har resultaten från första halvårets enkätundersökningar redovisats. CSN har på grund av tekniska problem med 2018 års enkätundersökning ändrat principen för redovisning. Resultaten som redovisas är hämtade från andra halvårets enkätundersökningar. Mer information finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

Tabell 15
Kundernas förtroende för att CSN ger samma svar eller beslut oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent

Kundgrupp	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	65	70	67	71	72	72	77	76	77
Studiemedel	90	83	88	83	84	83	85	88	86
Återbetalare ¹	78	73	76	73	75	74	75	76	75
Hemutrustningslån	74	72	73	75	72	73	75	81	79

¹ Kundgruppen återbetalare redovisas enligt ny princip. I tidigare årsredovisningar har resultaten från första halvårets enkätundersökningar redovisats. CSN har på grund av tekniska problem med 2018 års enkätundersökning ändrat principen för redovisning. Resultaten som redovisas är hämtade från andra halvårets enkätundersökningar. Mer information finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

Information och service

CSN möter kundernas efterfrågan av service på flera sätt via olika kanaler och e-tjänster. När vi utvecklar och förbättrar vår information och service utgår vi från kundernas behov. Förutom att erbjuda en rad olika kontaktytor är det också viktigt att kommunicera på ett enkelt, lättillgängligt och begripligt sätt.

Samlad bedömning

CSN bedömer att tillhandahållande av lättillgänglig och behovsanpassad information är gott. Med utgångspunkt i kundernas behov har vi förbättrat informationen på flera sätt. Våra kundundersökningar visar att majoriteten av kunderna är mer nöjda med hur vi tillhandahåller information jämfört med 2017.

Under året har vi förbättrat och utvecklat servicen genom olika insatser. Detta har påverkat servicenivåerna och tillgängligheten negativt under 2018. CSN bedömer att servicenivåerna är tillfredsställande, men att de behöver förbättras. Våra mätningar visar att kunderna generellt är mer nöjda med CSN:s service som helhet jämfört med 2017. Undantaget är studiehjäpskunder som har uppgett att de är mindre nöjda.

Möjlighet att få information och service

Vi följer våra kunder genom livet och möter dem i olika livssituationer. Vår målgrupp är bred och innefattar alltifrån gymnasieelever och människor som ska börja studera på högskola eller universitet för första gången, till kunder som gör sin sista inbetalning.

Oavsett var i livet kunderna befinner sig är det viktigt för oss att ha goda relationer med dem. Vid alla kontakter ska vi ge ett jämställt och hjälpsamt bemötande, som utgår från kundernas behov.

CSN:s kommunikation ska vara öppen, inkluderande, enkel och begriplig – oavsett ka-

nal som kunderna möter oss i. Kommunikationen ska även bidra till att upprätthålla och stärka förtroendet för myndigheten.

Kundnöjdhet

CSN gör årligen mätningar för att följa upp kundernas upplevelse av vår information och service. I tidigare årsredovisningar har vi redovisat ett sammanslaget resultat för våra kunder. Det gör vi inte i 2018 års årsredovisning. Det beror på att enkätundersökningen avseende kundgruppen återbetalare av tekniska skäl inte kunde genomföras under våren 2018. Vår bedömning är att resultatet inte blir jämförbart om vi skulle slå samman enkätundersökningarna enligt tidigare princip. CSN har därför valt att redovisa resultaten för respektive kundgrupp i årsredovisning 2018. En beskrivning av dessa mätningar finns i avsnitt *Förklaringar till resultatredovisningen*. I tabell 16, 17 och 18 sid 23 redovisas kundernas upplevelse av vår information, service och bemötande med mera fördelat på respektive kundgrupp.

Åtgärder för förbättrad information och service

Under året har vi vidtagit åtgärder för att förbättra vår information och service. I arbetet tar vi hänsyn till den snabba digitala utvecklingen och hur den påverkar kundernas krav och förväntningar på oss.

"Våra kundundersökningar visar att majoriteten av kunderna är mer nöjda med hur vi tillhandahåller information jämfört med 2017."



Information till nyanlända

Under 2018 har vi arbetat vidare utifrån den handlingsplan myndigheten tog fram 2017 för att förbättra informationen för personer som inte har svenska som modersmål, med fokus på nyanlända.

För att bättre förstå kundernas behov av information har vi bland annat genomfört kundresor med utländska medborgare samt startat ett innovationslabb tillsammans med en lokal gymnasieskola i Sundsvall, där olika idéer har testats. Erfarenheterna från dessa insatser har gett oss en bra bild av hur utländska medborgare upplever mötet med CSN och vilka informationsbehov som finns. Det finns exempelvis ett behov av att i ett tidigt skede vid ankomsten till Sverige förstå vilken roll CSN har i det svenska samhället.

Vi har därför tagit fram en film om CSN som övergripande informerar om de stöd

som finns att söka. Filmen riktar sig till nya i Sverige och finns på flera olika språk. Den är ett komplement till informationen som finns på vår webbplats. Filmen kan även användas av våra partners, till exempel inom utbildning i svenska för invandrare. Kunder ur målgruppen har testat materialet och lämnat synpunkter under framtagandet. Filmen har, i de olika språkversionerna, sammanlagt visats 1 300 gånger under 2018.

Vi har också tagit fram sex kortare informationsfilmer om hemutrustningslånet och översatt dem till sju olika språk som efterfrågas av kunderna. Samtliga filmer finns tillgängliga på csn.se och på YouTube.

Vi har också samverkat med andra för att underlätta för nya i Sverige att få information om våra olika stöd. Vi har bidragit med material till Länsstyrelsens webbplats Information om Sverige. Vi har även tagit fram ett filmat utbildningsmaterial som ska ingå i

MILSAS⁵ distansutbildning för samhällskommunikatörer.

Vid införandet av körkortslånet har vi tagit hänsyn till att utlandsfödda är en del av målgruppen och tagit fram information om villkoren för lånet på olika språk.

Nya sätt att samverka

Genom att samverka får vi bättre förutsättningar att klara vårt uppdrag. Goda relationer med samarbetspartners är avgörande för att möta kundens behov.

På CSN samverkar vi med samarbetspartners på flera olika sätt och på olika nivåer i organisationen. Vi har redan idag goda relationer och etablerade arbetssätt med flera samarbetspartners. Ett exempel på detta är det medlemsdrivna programmet för samverkan, eSam, där vårt medverkande ger oss en viktig roll i digitaliseringen av offentlig sektor.

⁵ MILSA är en nationell utbildningsplattform för samhälls- och hälsokommunikatörer som i sitt arbete möter nyanlända.

Mer information om CSN:s arbete inom eSam redovisas i avsnitt *Samverkan om digitalisering*.

Ett CSN för kunden

Under året har CSN arbetat aktivt för att bättre möta kundefterfrågan inom området studiestöd och skapa en ökad flexibilitet genom kompetensbreddning av våra medarbetare inom flera områden. Ambitionen är att vi ska bli bättre på att möta kundernas individuella behov och efterfrågan, oavsett om mötet gäller utbetalning eller inbetalning av studiestöd.

En stor förändring är omvandlingen av vårt kontor i Kiruna från kundcenter till handläggande kontor. Syftet är att kunderna i större utsträckning ska få svar och hjälp med hela sitt ärende vid första kontakten och inte kopplas vidare till flera handläggare. Medarbetarnas roller och kompetens har därför breddats för att ge bättre förutsättningar att tillgodose kundernas behov. Utbildningsinsatser inom områdena studiemedel, återbetalning och studiehjälp har genomförts under året och kommer att fortsätta under 2019.

I december 2018 infördes telefonlösningen Fritt tal som är ett verktyg som gör det möjligt att kategorisera inkommande samtal. Detta innebär att kunderna har möjlighet att med egna ord beskriva sitt ärende och genom det kopplas till rätt kompetens. Det leder i sin tur till att fler kunder kommer direkt i kontakt med en studiestödsutredare med kompetens inom just deras frågor. För att förbättra funktionen framåt behöver vi löpande lära oss mer om kundernas efterfrågan.

Försöksverksamheter med fokus på helheten

För att förbättra servicen har vi under året startat flera försöksverksamheter med syfte att lära oss vad som är viktigt för våra kunder och minska slöserier. Vi har exempelvis lärt oss att vi behöver stärka stödet till kunderna tidigt i ansökansskedet för att de ska få beslut som speglar deras faktiska behov. Många kunder har svårt att förstå regler och ansökanprocessen, vilket i sin tur gör det svårt att förmedla behoven till CSN. Vi har därför börjat arbeta mer proaktivt genom att ta en tidig kontakt med kunden när vi bedömer att detta behövs. Vi hoppas på så sätt minska

slöserier i form av onödiga ändringar under studietiden.

Införandet av körkortslånet

Den 1 september 2018 infördes körkortslånet. Genom reformen körkortslånet är det möjligt att låna pengar från CSN för att ta B-körkort, vilket i sin tur kan göra det lättare att få ett jobb. CSN har utvecklat två e-tjänster. En e-tjänst som riktar sig till kunder som vill ansöka om körkortslån, och en e-tjänst som trafikskolorna använder för att rapportera uppgifter till CSN. Vi har även öppnat nya telefonlinjer för körkortslånet – en för privatpersoner och en för våra samarbetspartners, och då framför allt för trafikskolorna. Mer information finns i avsnitt *Körkortslån*.

Ökad återbetalning genom kommunikation

Under 2018 har vi fortsatt arbetet med att sprida budskap om varför det är viktigt att betala tillbaka sitt studielån via filmer i sociala medier. I år har vi haft ett särskilt fokus på utlandsbosatta kunder. En riktad kampanj har gjorts till prioriterade länder som USA, Australien, Norge, Finland, Danmark, Storbritannien och Chile. I filmerna har vi valt fyra olika sätt att fånga målgruppens uppmärksamhet; kontakta oss-filmer, filmer om kretsloppet, hälsningar från CSN och filmer med humor. Vår förhoppning är att kunderna ska kontakta CSN och komma igång med sin återbetalning.

En insats med ett artikelssamarbete och spridning via LinkedIn har också gjorts i försök att bredda arbetet med ökad återbetalning med ännu en kanal.

Ett förebyggande arbete till förstagångsbetalare har gjorts under hösten 2018 i form av ett e-brevsutskick för att påminna om att det snart är dags att börja betala tillbaka sitt studielån. Vi hoppas att brevet ska öka medvetenheten hos förstagångsbetalare om vad som gäller kring återbetalningen av lånet och att färre ska drabbas av påminnelseavgift på grund av att de inte förstår att de ska börja betala tillbaka. För mer information se avsnitt *Återbetalning och återkrav*.

Vi möter kunderna i olika kanaler

Arbetet med att öka våra kundinsikter har gjort att vi vet att kunderna vill ha enkla kontakter med CSN, de vill förstå vad som hän-

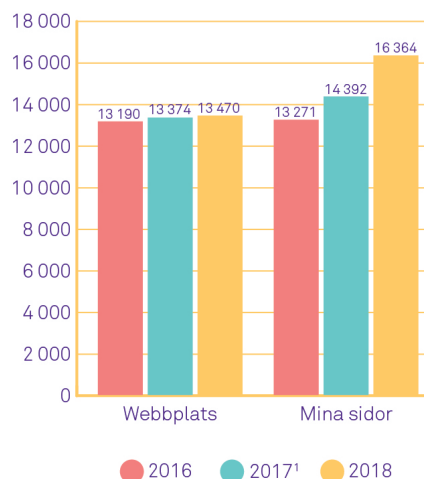
der och varför det händer. Våra kunder förväntar sig att vi möter dem i digitala kanaler och att de får snabb återkoppling. Vi möter dem i kanaler som csn.se, e-brev, telefoni, sociala medier, informationsträffar, videomöten och webinar.

Webbplatsen och Mina sidor

Genom den nya webbplatsen, som lanserades i november 2017, erbjuder vi en mer träffsäker service anpassad till dagens kundbeteende. Trots detta visar mätningar att kundnöjdheten kopplat till vår webbplats har minskat något bland våra studiemedels- och studiehjälpsskunder. Undantaget är återbetalningsskunderna där kundnöjdheten ökat. Tabell 16, 17 och 18 sid 23.

Antalet kunder som använder en mobiltelefon fortsätter att öka. Idag använder sex av tio kunder sin mobiltelefon när de besöker csn.se. Antalet besökare på webbplatsen är i stort sett oförändrat under 2018 jämfört med 2017. Däremot har antalet besök i våra e-tjänster ökat med 14 procent.

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



¹ Uppgift om antal besök på webbplatsen och i Mina sidor för år 2017 är korrigerade jämfört med årsredovisning 2018.

Vi arbetar löpande med olika typer av förbättringar av webbplatsen. Via vår Tyck-till-funktion och vår synpunktshantering får vi in förbättringsförslag och synpunkter från våra kunder som ger ett bra underlag till vad som behöver förbättras för att möta kundernas behov. Under året har vi bland annat förbättrat sökfunktionen samt lanserat en enkel uträkningsfunktion, för att se hur mycket lån och bidrag en studerande kan få.

Vi arbetar också systematiskt med att förbättra innehållet på csn.se utifrån webb-analys. Genom webbanalys kan vi se vad användarna söker på, och vilket innehåll de prioriterar högre än annat. Vi arbetar även med att sökoptimera innehållet, att skriva innehåll så användarna får bra sökträffar, och därigenom lättare hittar det de söker. Under året har vi även arbetat med att säkerhetsställa att allt innehåll på webbplatsen är skrivet på klarspråk.

I maj 2018 lanserades en ny ingång på csn.se för våra partners. CSN har tidigare haft en ingång som framförallt riktat sig till skoladministratörer. I samband med lanseringen av den nya partneringången förbättrades både strukturen för innehållet och sökmöjligheterna. Det är nu lättare för skolpersonal, studie- och yrkesvägledare samt administratörer att hitta det stöd och informationsmaterial som de letar efter.

Partneringången har också öppnats upp för 1 000 nya partners. I och med det nya lånet för körkort har numera Sveriges alla trafikskolor, Trafikverket och Transportstyrelsen också tillgång till information och e-tjänster för rapportering av uppgifter.

Telefon och e-brev

Det stora förbättringsarbete – Ett CSN för kunden - som har genomförs inom myndigheten, för att bättre kunna möta kundefterfrågan inom området studiestöd, har påverkat möjligheten att hålla korta svarstider i såväl telefon så som i e-brevshantering under 2018. Väntetiderna i telefon har påverkats negativt och det är framförallt studiemedelskunderna som har fått vänta längre på svar. Detta avspeglar sig i kundernas upplevelse av CSN:s telefonservice. Under 2018 var studiehjälps- och återbetalningskunderna mer nöjda med CSN:s service via telefon jämfört med föregående år, medan studiemedelskunderna var mindre nöjda. Tabell 16, 17 och 18 sid 23.

Under 2018 har antalet samtal där kunden begär personlig service ökat med 3 procent

jämfört med 2017. Det beror på att väntetiden i telefon har varit längre jämfört med 2017, vilket gjort att fler kunder har lagt på, för att sedan ringa igen. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 11 minuter och 42 sekunder under 2018, vilket är en ökning med fem minuter i jämförelse med 2017. Under året har 876 000 samtal besvarats. Tabell 20 sid 24.

CSN besvarar frågor från kunderna via e-brev. Under 2018 var studiehjälps- och återbetalningskunderna mer nöjda med CSN:s service via e-brev jämfört med föregående år, medan studiemedelskunderna var mindre nöjda. Tabell 16, 17 och 18 sid 23.

Under året har 229 200 e-brev besvarats, och 80 procent av dem besvarades inom tre arbetsdagar. Det är en försämring jämfört med föregående år då 86 procent av e-breven besvarades inom tre arbetsdagar. Den längre väntetiden i telefon och svarstiden på e-brev har bidragit till att kunderna skickat in flera e-brev till oss. Jämfört med 2017 har antalet e-brev ökat med 6 procent. Tabell 21 sid 24.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service. Resultatet av årets kvalitetsuppföljning visar att 98 procent av de svar vi ger våra kunder när de ringer till oss är korrekta. Det är 1 procentenhet bättre jämfört med föregående år. De fel som uppträcks beror på att felaktig information har lämnats om regler eller om kundens ärende. När det gäller våra e-brevsvar är 99 procent korrekta, vilket är samma nivå som föregående år. När det blivit fel beror det på att felaktiga bedömningar gjorts eller att fel uppgifter registrerats. Tabell 19 sid 24.

Informationsträffar

Vid CSN:s kontor finns informationsansvariga som planerar och genomför riktade informationsinsatser till partners inom utbildningsområdet, andra myndigheter och kommuner. Innehållet är såväl information om studiestöd och återbetalning av lån som hemutrustningslån och körkortslån.

CSN prioriterar informationsaktiviteter där vi har möjlighet att möta många ur våra målgrupper samtidigt. Under 2018 har vi bland annat deltagit i Länsstyrelsens konferensserie Våga prata pengar tillsammans med Kronofogden. Där informerade vi om privatekonomiska frågor till personer som i sin yrkesroll har kontakt med nyanlända vuxna.

Sociala medier

Genom att finnas i sociala medier blir vi mer tillgängliga för våra kunder och CSN har använt Facebook som kommunikationskanal sedan 2016. Syftet med vår närvaro på Facebook är att öka trafiken till webbplatsen och våra e-tjänster, samt förbättra tillgängligheten gentemot våra kunder.

Under 2018 har vi fått 3 200 frågor från kunderna på vår Facebook-sida, vilket är en ökning jämfört med 2017 då vi fick in totalt 1 700 frågor. Flest frågor ställs i samband med terminsstarterna.

Vi har ett strukturerat arbetssätt med att skapa egna inlägg. Under 2018 har följande tre inlägg nått ut till flest:

- Möjlighet att ansöka om lån för körkort.
- Bidragsdelen inom studiemedel höjs.
- Lyckat rättsfall i Kalifornien.

Dessa tre inlägg fick vardera mellan 6 000 och 11 000 visningar.

CSN finns även på Instagram. Kanalen används främst för att sprida budskap i vårt långsiktiga arbete med att öka återbetalningen av studielån.

Vi finns också på YouTube. CSN använder YouTube främst för att tillgängliggöra våra filmer för kunder och allmänhet.

Vi har även en organisationssida på LinkedIn där vi lägger ut inlägg om vad vi gör i vårt uppdrag, nyheter, kampanjmaterial, pressmeddelanden och jobbbannonser. Syftet med att finnas på LinkedIn är att profilera CSN som en attraktiv arbetsgivare, stärka myndighetens varumärke som samhällsaktör och bygga förtroende.

Tabell 16**Studiehjälp¹, kundernas upplevelse av CSN:s service, fördelat på kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s webbplats i sin helhet	75	76	76	95	76	88	77	90	82
CSN:s telefonservice i sin helhet	80	79	80	75	67	71	64	98	72
CSN:s e-postservice i sin helhet	75	89	82	99	52	75	51	98	61
CSN:s bemötande i sin helhet	77	83	80	82	85	83	84	82	83
CSN:s information i sin helhet	76	80	78	81	88	84	88	86	87
CSN:s service i sin helhet	76	84	80	89	86	88	84	84	84

¹ I kundgruppen studiehjälp ingår även lärlingsersättning.**Tabell 17****Studiemedel, kundernas upplevelse av CSN:s service, fördelat på kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s webbplats i sin helhet	89	86	88	89	90	90	90	91	90
CSN:s e-tjänster i sin helhet	91	89	91	92	92	92	92	93	92
CSN:s telefonservice i sin helhet	65	64	65	77	80	78	71	88	75
CSN:s e-postservice i sin helhet	71	74	72	75	77	75	78	61	73
CSN:s bemötande i sin helhet	91	95	89	89	88	92	91	91	91
CSN:s information i sin helhet	92	93	93	90	88	89	93	90	92
CSN:s service i sin helhet	91	96	93	90	90	90	92	88	91

Tabell 18**Återbetalare¹, kundernas upplevelse av CSN:s service, fördelat på kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s webbplats i sin helhet	75	80	77	62	69	65	80	67	74
CSN:s e-tjänster i sin helhet	67	54	62	78	51	59	71	74	72
CSN:s telefonservice i sin helhet	59	71	63	69	48	56	57	70	62
CSN:s e-postservice i sin helhet	59	56	58	34	59	47	81	92	86
CSN:s bemötande i sin helhet	81	81	81	68	65	67	76	84	79
CSN:s information i sin helhet	79	81	80	75	69	73	75	80	77
CSN:s service i sin helhet	82	82	82	76	65	71	75	80	77

¹ Kundgruppen återbetalare redovisas enligt ny princip. I tidigare årsredovisningar har resultaten från första halvårets enkätundersökningar redovisats. CSN har på grund av tekniska problem med 2018 års enkätundersökning ändrat principen för redovisning. Resultaten som redovisas är hämtade från andra halvårets enkätundersökningar. Mer information finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.

Tabell 19**Kvalitet i kundservicen, studiestöd¹ och återbetalning, andel i procent**

	2018	2017	2016
Telefon	98	97	-
E-brev	99	99	99

¹ I studiestöd ingår studiehjälp, lärlingsersättning, Rg-bidrag, studiemedel och studiestartsstöd.**Tabell 20****Studiestöd¹ och återbetalning, service i telefon, väntetid, antal och andel i procent**

	2018	2017	2016
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	1 149 400	1 114 400	1 207 200
Antal besvarade telefonsamtal	876 000	944 500	1 010 900
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	76	85	84
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	11 min. 42 sek.	6 min. 42 sek.	6 min. 44 sek.

¹ I studiestöd ingår studiehjälp, lärlingsersättning, Rg-bidrag, studiemedel och studiestartsstöd.**Tabell 21****Studiestöd¹ och återbetalning, service via e-brev och brev, svarstid, antal och andel i procent**

	2018	2017	2016
Inkomna e-brev	228 900	216 200	238 000
Besvarade e-brev	229 200	214 800	239 800
Genomsnittlig svarstid e-brev, timmar	61	49	59
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar ²	3	2	2
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar ¹	80	86	80
Antal inkomna brev	19 300	19 000	18 200
Andel besvarade brev inom en vecka	93	92	85

¹ I studiestöd ingår studiehjälp, lärlingsersättning, Rg-bidrag, studiemedel och studiestartsstöd.² En arbetsdag börjar klockan 08:00 och slutar klockan 16:30, måndag till fredag varje vecka. E-brev inkomna arbetsfria dagar (helgdagar) ingår inte i en arbetsdag.

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. Överlag har administrationen av studiestöden fungerat väl under året. Vi har kunnat möta efterfrågan från kunderna och bibehållit hög kvalitet i ärendehantering. Kunderna är även nöjda med CSN:s service.

Mål och återsrapporteringskrav i regleringsbrevet

Myndigheten ska särskilt redovisa hur handläggningstiderna för ärenden som avser studiehjälp för studier utomlands och lärlingsersättning har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

Handläggningstid studiehjälp för studier utomlands

Under 2018 fick 46 procent av de studerande som ansökte om studiehjälp för studier utomlands beslut inom två veckor. Det är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med 2017 då 44 procent av de sökande fick beslut inom två veckor. Den ackumulerade

”Vi har kunnat möta efterfrågan från kunderna och bibehållit hög kvalitet i ärendehantering. Kunderna är även nöjda med CSN:s service.”

genomsnittliga handläggningstiden var 47 dagar, vilket är 5 dagar snabbare jämfört med föregående år.

Under året har administrationen av studiehjälp för studier utomlands fungerat väl och efterfrågan från de sökande har hanterats snabbt. Det är dock en utmaning att korta handläggningstiden. Av de sökande omfattas många av EU-rättens regler för samordning av familjeförmåner. Det innebär att Försäkringskassan utreder om den studerandes rätt till familjeförmånerna inom studiehjälpen ska samordnas med familjeförmåner från andra medlemsländer. Utredning kräver ofta att

Försäkringskassan kontakter sin motsvarighet i andra medlemsländer, vilket gör att tiden innan ett beslut om studiehjälp kan fattas förlängs. Under 2018 omfattades 35 procent av de sökande av EU-rättens regler för samordning av familjeförmåner, vilket är en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2017.

Handläggningstid lärlingsersättning

Under 2018 fick 83 procent av personerna som ansökte om lärlingsersättning beslut inom två veckor. Det är en ökning jämfört med 2017 då 76 procent fick beslut inom två veckor. Även sett till genomsnittlig handläggningstid är hanteringen snabbare. Under 2018 var den genomsnittliga handläggningstiden 9 dagar, jämfört med 2017 då den var 12 dagar. Den kortare handläggningstiden förklaras av att administrationen av stödet har fungerat väl under året. Från och med den 1 augusti 2018 slopades kravet på utbildningskontrakt. Regeländringen har inneburit att fler ansökningar är kompletta när de inkommer till CSN jämfört med tidigare. Det i sin tur förkortar handläggningstiden.

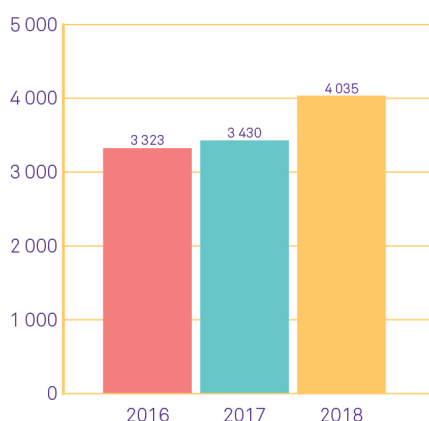
Fler studerande

Under 2018 har antalet studerande med studiehjälp fortsatt att öka. Det beror på befolkningsutvecklingen i åldrarna 16-20 år med större årskullar och ökad invandring. Under 2018 var det 417 000 personer som fick studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag. Det är en ökning med 2 procent jämfört med 2017. Av de studerande med studiehjälp är 53 procent män. Av samtliga studerande med studiehjälp har 1 400 personer, eller 0,3 procent, studerat utomlands.

Antalet studerande med lärlingsersättning har ökat med 19 procent under 2018 jämfört med 2017. Ökningen beror på en regeländring som trädde i kraft den 1 augusti 2018, och som innebär att även studerande på en lärlingsliknande utbildning inom ett introduktionsprogram i gymnasieskolan kan beviljas lärlingsersättning. Tabell 23 sid 27.

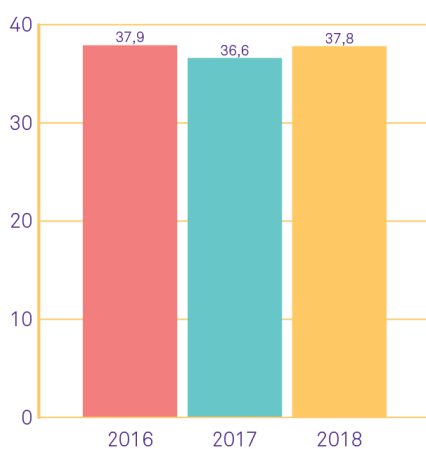
Under 2018 betalades 4,0 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en ökning med 0,6 miljarder kronor, eller 18 procent, jämfört med 2017. Ökningen av utbetalt belopp beror på flera faktorer. Antalet studerande i populationen har ökat, och fler studerar med extra tillägg och lärlingsersättning. Vidare höjdes studiebidraget den 1 juli 2018 med 200 kronor per månad. Höjningen tillämpades från och med den 1 mars 2018 och betalades ut i form av en retroaktiv tilläggsutbetalning i juli för läsåret 2017/2018.

Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljarder kronor



Under 2018 var det 346 personer som studerade med Rg-bidrag, vilket är en minskning med 8 personer jämfört med 2017. Totalt betalades 37,8 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under året, vilket är en ökning med 3 procent jämfört med 2017.

Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



CSN:s service till kunderna

Åtta av tio studiehjälpkunder är nöjda med CSN:s service. Kunderna är mest nöjda med servicen via telefon och e-brev, och något mindre nöjda med handläggningen. Tabell 22 sid 27.

Handläggningstider

När det gäller handläggning av ansökningar om studiehjälp och lärlingsersättning är sju av tio kunder nöjda. Kvinnor och män är lika nöjda. Tabell 22 sid 27.

Under 2018 har 93 procent av studiehjälp-ärendena avseende studier i Sverige beslutats inom två veckor. Det är en försämring med 1 procentenhet jämfört med året innan. Försämringen beror på att handläggningstiden av de sökta stöden extra tillägg och inackorderingstillägg, vilka hanteras manuellt, har varit längre jämfört med 2017. Under året har CSN genomfört stora förändringar inom ramen för Ett CSN för kunden - ett förändringsarbete som syftar till att förbättra vår förmåga att tillgodose kundernas behov. Förändringsarbetet har tagit mycket tid i anspråk, vilket i sin tur påverkat handläggningstiderna avseende studiehjälpens sökta stöd. Läs mer om vårt förbättringsarbete och Ett CSN för kunden i avsnittet *Information och service*.

Handläggningstiden avseende lärlingsersättning har varit kortare under året jämfört med 2017. Under 2018 har 83 procent av de sökande fått beslut inom två veckor. Det är en förbättring med 7 procentenheter jämfört med 2017. Den kortare handläggningstiden förklaras av att administrationen av stödet har fungerat väl och att kravet på utbildningskontrakt slopades från och med den 1

augusti 2018. Regeländringen har inneburit att fler ansökningar är kompletta när de inkommer till CSN jämfört med tidigare. Det i sin tur förkortar handläggningstiden.

När det gäller handläggningstiden för studiehjälp för studier utomlands så har 46 procent ärendena beslutats inom två veckor. Det är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med 2017. Den förkortade handläggningstiden beror på att administrationen av stödet har fungerat väl.

Under året har 53 procent av ansökningarna om Rg-bidrag beslutats inom två veckor. Det är en försämring med 4 procentenheter jämfört med 2017. Att en lägre andel av ansökningarna har beslutats inom två veckor beror på naturliga variationer i utredningarna av ärendena, där CSN är beroende av andra aktörer. Kundgruppen som studerar med Rg-bidrag är liten. Det gör att lång handläggningstid i ett fåtal ärenden får stort genomslag för hela verksamhetsområdet.

Överlag är handläggningstiderna lika långa för kvinnor och män oavsett typ av studie-stöd. Tabell 24 och 25 sid 28.

Telefon och e-brev

Åtta av tio studiehjälpkunder är nöjda med vår service via telefon och e-brev, vilket är en förbättring jämfört med 2017 då sju av tio kunder var nöjda. Det är inga skillnader mellan kvinnor och män. Tabell 22 sid 27.

Under 2018 inkom 101 800 samtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service. Av dessa besvarade vi 84 procent. Det är en försämring med 2 procentenheter jämfört med 2017. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 7 minuter och 4 sekunder, vilket är en ökning med nästan en minut jämfört med 2017.

Totalt besvarade CSN 11 800 e-brev om studiehjälp under 2018, vilket är en ökning med 4 procent jämfört med 2017. Åtta av tio studiehjälpkunder får svar på sitt e-brev inom tre arbetsdagar. Svarstiden är oförändrad jämfört med 2017. Tabell 26 sid 28.

Kvaliteten i handläggningen är hög

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. Resultatet har varit

oförändrat de tre senaste åren. Vår analys visar att vi har en jämställd handläggning ur ett kvalitetsperspektiv.

Kvalitetsuppföljningen av Rg-bidrag visar att 99 procent av besluten är rättsligt korrekta. Det är en förbättring med 1 procentenhet jämfört med 2017. Tabell 27 sid 29.

Färre överklaganden

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

Under 2018 har de studerande överklagat totalt 1 587 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Det är en minskning med 5 procent jämfört med 2017. Det vanligaste är att beslut om ogiltig frånvaro överklagas. Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Under 2018 ändrades 477 ärenden eller 30 procent efter en sådan omprövning. Det är en lägre andel jämfört med 2017, då 33 procent ändrades. I de fall där beslutet ändrats efter omprövning har detta främst berott på att nya uppgifter tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar.

Ett beslut om Rg-bidrag kan inte överklagas. Ett beslut om Rg-bidrag kan däremot omprövas av CSN om den studerande skriftligen begär detta. Det är endast ett fåtal studerande per år som begär omprövning av sina beslut om Rg-bidrag. Tabell 28 sid 29.

Fler får 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 2018 har 17 100 personer fått beslut om återkrav. Det är en ökning med 1 100 personer jämfört med 2017. Tabell 29 sid 29. Ökningen beror på att fler studerar med studiehjälp och lärlingsersättning. Andelen personer med återkrav i förhållande till antalet studerande är dock oförändrad jämfört med de två föregående åren. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor. Det beror på att män oftare har ogiltig frånvaro, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav.

Det totala återkravsbeloppet uppgår till 22,5 miljoner kronor. Det är en ökning med 1,4 miljoner kronor jämfört med 2017. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp var 0,6 procent vilket är samma nivå som föregående år. Tabell 30 sid 29.

Bidrag vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

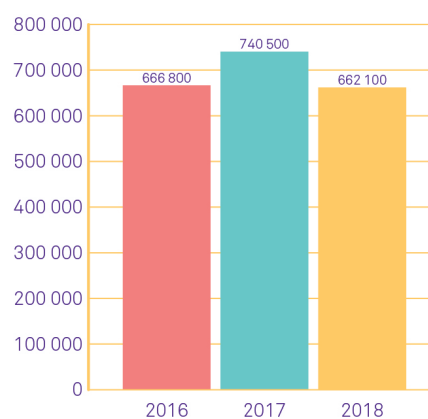
TUFF är en teckenspråkutbildning för föräldrar med barn som är beroende av teckenspråk för att kommunicera. Föräldrar som deltar i en sådan utbildning kan få TUFF-ersättning från CSN. TUFF-ersättning består

av ersättning för förlorad arbetsinkomst och resekostnader.

Administrationn av TUFF-ersättning har fungerat väl. Under 2018 fick 160 personer TUFF-ersättning utbetalat. Det är en ökning med 11 personer jämfört med 2017. Av de personer som fick TUFF-ersättning är 60 procent kvinnor. Könsfördelningen är densamma som föregående år. Tabell 31 sid 29.

Totalt betalade CSN ut 662 100 kronor i TUFF-ersättning under 2018, vilket är en minskning med 11 procent jämfört med 2017. Det är utbetald inkomstersättning som har minskat jämfört med föregående år.

TUFF-ersättning, utbetalt belopp, kronor



Tabell 22

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

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s handläggning i sin helhet	71	73	72	93	69	84	64	94	76
CSN:s telefonservice i sin helhet	80	79	80	75	67	71	64	98	72
CSN:s e-postservice i sin helhet ²	75	89	82	99	52	75	51	98	61
CSN:s service i sin helhet	76	84	80	89	86	88	84	84	84

¹ I studiehjälp ingår även lärlingsersättning.

² När det gäller resultatet fördelat på kvinnor och män innehåller de stora osäkerheter på grund av få svarande.

Tabell 23**Studerande med studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag, fördelat på typ av bidragsform och kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	196 826	218 823	415 649	192 671	214 031	406 702	189 416	207 005	396 421
Inackorderings-tillägg	4 107	2 945	7 052	4 062	2 959	7 021	4 288	2 993	7 281
Extra tillägg	9 548	21 641	31 189	9 564	20 261	29 825	8 885	15 879	24 764
Bidrag för dagliga resor	23	22	45	24	23	47	20	29	49
Lärlingsersätt-ning	5 608	8 980	14 588	4 760	7 543	12 303	4 250	6 763	11 013
Rg-bidrag	148	198	346	160	194	354	169	215	384
Totalt antal studerande	197 340	219 463	416 803	193 122	214 603	407 725	189 884	207 420	397 304

Tabell 24**Andel beslut inom två veckor, fördelat på typ av studiestöd och kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	94	92	93	96	93	94	94	92	93
Studiehjälp för studier utomlands	44	49	46	46	43	44	35	34	35
Lärlingsersättning	84	82	83	77	75	76	32	34	33
Rg-bidrag	51	55	53	60	54	57	58	64	61

Tabell 25**Genomsnittlig handläggningstid, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal dagar**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Studiehjälp för studier utomlands ¹	42	46	47	48	51	52	46	51	49
Lärlingsersättning	9	9	9	12	12	12	25	24	24
Rg-bidrag	17	14	16	15	17	17	15	14	14

¹ CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan den genomsnittliga handläggningstiden för kvinnor och män vara lägre jämfört med den totala genomsnittliga handläggningstiden.

Tabell 26**Service via telefon och e-brev, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent**

	2018	2017	2016
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	101 820	102 850	113 184
Antal besvarade samtal	85 830	88 602	101 353
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	84	86	90
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	7 min. 4 sek.	6 min. 10 sek.	4 min. 23 sek.
Inkomna e-brev	11 711	11 325	11 022
Besvarade e-brev	11 795	11 309	11 143
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar ¹	3	2	2
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	82	85	80

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

Tabell 27**Kvalitet i ärendehantering, fördelat på typ av studiestöd, andel i procent**

	2018	2017	2016
Studiehjälp ¹	99	99	99
Rg-bidrag	99	98	98

¹ I studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.**Tabell 28****Överklagade beslut¹, studiehjälp och lärlingsersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden ²	673	910	1 587	698	967	1 666	647	790	1 439
Helt ändrade vid omprövning	197	236	434	220	304	525	182	198	380
Delvis ändrade vid omprövning	15	28	43	13	16	29	10	13	23
Andel ändrade vid omprövning	32	29	30	33	33	33	30	27	28

¹ Uppgifterna för 2016 och 2017 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2018 är därför preliminära.² CSN saknar uppgift om kön för vissa studerande. Därför kan totalt antal överklaganden vara högre än summan av antal kvinnor och män.**Tabell 29****Studerande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal och andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	6 325	10 601	16 926	6 228	9 634	15 862	5 701	8 985	14 686
Lärlingsersättning	162	260	422	134	187	321	122	181	303
Rg-bidrag	1	2	3	2	2	4	-	1	1
Andel studerande med återkrav	3	5	4	3	5	4	3	4	4

Tabell 30**Återkrav, fördelat på typ av studiestöd, belopp i miljoner kronor och andel i procent**

	2018	2017	2016
Studiehjälp	22,1	20,8	18,7
Lärlingsersättning	0,48	0,37	0,31
Rg-bidrag	0,01	0,03	0,02
Totalt belopp i återkrav	22,5	21,2	19,0
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,6	0,6	0,6

Tabell 31**Personer med TUFF-ersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt antal	96	64	160	89	60	149	108	58	166
Andel	60	40	100	60	40	100	65	35	100

Studiemedel

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av studiemedel är tillfredsställande. Kunderna är nöjda med vår service och våra handläggningstider. Kvaliteten i våra beslut är bra, men det finns utrymme för förbättringar. Vi har också under året infört nya arbetssätt i administrationen av studiemedel för studier utomlands, för att öka vår förmåga att tillgodose kundernas behov ytterligare. Vi har stärkt kundfokus och kontinuitet i vår administration och undviker slöserier för CSN, de studerande och våra samarbetspartners.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

CSN ska enligt regleringsbrevet för 2018 särskilt redovisa hur handläggningstiderna för ärenden som avser studier utomlands har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

Handläggningstid studiemedel för studier utomlands

Andelen kunder som fick beslut om sin ansökan inom två veckor var 38 procent under 2018. Det är en minskning från 47 procent föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 23 dagar, att jämföra med 21 dagar 2017.

Vi har bedrivit ett omfattande förbättringsarbete för att utveckla vår administration av studiemedel för studier utomlands. Vi har genomfört en försöksverksamhet i syfte att få

en djupare förståelse för vad som är värdeskapande för kunderna och hur våra processer, resurser och synsätt stödjer detta. Lärdomarna har implementerats i verksamheten under 2018. Vi arbetar nu mer proaktivt för att kundernas behov ska tillgodoses bättre. Vi arbetar också för att ha en högre kontinuitet i ärendehantering. På så sätt undviker vi slöserier för såväl kunder som oss i form av onödig avvikelse- och ändringshantering samt onödiga överlämningar i våra egna processer. Erfarenheterna är hittills goda. Läs mer om vårt förbättringsarbete i avsnittet *Information och service*.

Antal studerande ökade

Antalet studerande som fick studiemedel under 2018 var 476 000 personer, vilket är en ökning med 7 000 personer jämfört med föregående år. Tabell 32 sid 32. Det är främst antalet studerande på eftergymnasial nivå som har ökat. Tabell 33 sid 32.

Kvinnor utgör 60 procent av de studerande med studiemedel och män utgör 40 procent. Könsfördelningen ser lika ut för alla typer av ärenden, med undantag för tilläggsbidrag för barn. Kvinnor utgör 80 procent av de studerande med tilläggsbidrag.

Benägenheten att nyttja studielån har fortsatt att öka. Under 2018 tog 72 procent av studiemedelstagarna grundlån, vilket är en ökning med 1 procentenhet jämfört med föregående år. Även antalet studerande med tilläggs lån har ökat successivt under de senaste åren.

Under 2018 ökade antalet studerande med tilläggs lån med 6 000 personer jämfört med året innan, vilket är en ökning motsvarande 18 procent. De senaste årens utveckling att fler beviljas tilläggs lån förklaras av att antalet studerande över 25 år är fler. Äldre studerande oftare har förvärvsarbetat före studierna. Tabell 32 sid 32.

Under 2018 betalades 30 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning med 1,6 miljarder kronor jämfört med 2017. Tabell 34 sid 33.

Att mer studiemedel betalades ut berodde på fler studerande med studiemedel, att studiebidraget höjdes den 1 juli 2018 och att en högre andel studerande valde att nyttja studielån och tilläggs lån.

CSN:s service till kunderna

Nio av tio studiemedelskunder var nöjda med den service som de fick av CSN under 2018. Studiemedelskunderna var mest nöjda med handläggningen. De var dock mindre nöjda med vår service via telefon. Tabell 37 sid 33.

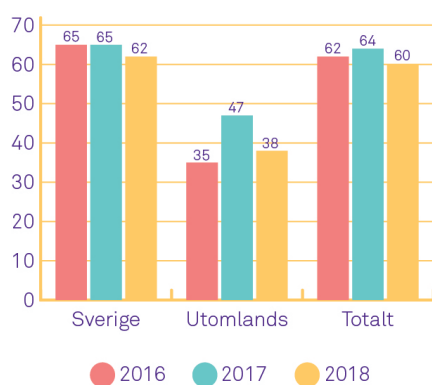
Handläggning

Andelen kunder som var nöjda med handläggningen av sina studiemedelsärenden uppgick till 90 procent 2018. Under året fick 60 procent av alla som ansökte om studiemedel beslut om sin ansökan inom två veckor. Det var en minskning med 4 procentenheter jämfört med 2017. Av dem som ansökte om studiemedel i Sverige fick 62 procent beslut



inom två veckor. Motsvarande för dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands var 38 procent. Tabell 35 sid 33.

Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent



I genomsnitt väntade studerande i Sverige 15 dagar på beslut och studerande utomlands väntade i 23 dagar. Att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige beror på att handläggningen i hög grad är manuell och att vi ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas. Tabell 36 sid 33.

Av ansökningarna rörande studier i Sverige hanterades 58 procent av ärendena helt maskinellt. Inom studiemedel för studier utomlands hanterades 12 procent helt maskinellt.

Telefon och e-brev

Under 2018 var 65 procent av kunderna nöjda med telefonservicen och 72 procent var nöjda med servicen via e-brev. Kundnöjdheten med servicen i telefon sjönk dock under 2018 jämfört med tidigare år. Orsaken är att väntetiderna i telefon varit längre. Förklaringen till de längre väntetiderna är att vi bedrivit ett omfattande förbättringsarbete i verksamheten, vilket på sikt ska ge ett bättre kundmöte som skapar mervärde för kunderna. Under 2018 har detta förbättringsarbete tagit tid i anspråk, vilket inneburit en lägre bemanning i telefonkanalen. Periodvis har även tekniska problem bidragit till att fler kunder har ringt, vilket också påverkat väntetiderna negativt. Detta har sammanfattningsvis medfört att vi inte kunnat besvara lika många samtal som tidigare, framför allt från studerande i Sverige. Av de samtal som kunderna i Sverige ringde besvarade vi 71 procent under året, vilket är en nedgång från 83

procent jämfört med 2017. För studerande i Sverige ökade den genomsnittliga väntetiden från 8 minuter 2017 till 15 minuter 2018.

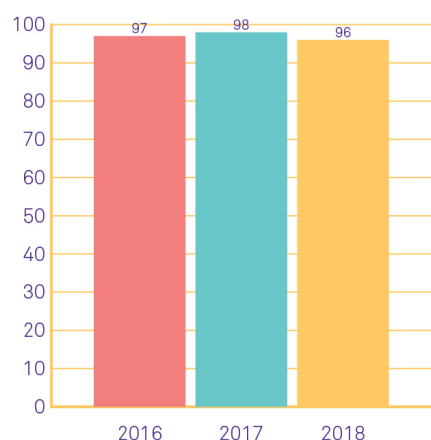
Vi besvarade 87 procent av samtalen från studerande utomlands, vilket är en nedgång från 91 procent jämfört med föregående år. De kunder som inte fick svar lade på innan samtalet kopplades fram.

Av de studerande i Sverige som kontaktade oss via e-brev under 2018 fick 72 procent svar inom tre arbetsdagar. Av de studerande utomlands som e-postade oss fick 92 procent svar inom tre arbetsdagar. Tabell 38 sid 34.

Kvalitet i handläggningen

Genom vår löpande kvalitetsuppföljning följer vi upp att våra beslut är korrekta utifrån gällande regler. Vår uppföljning visar att 96 procent av besluten om studiemedel är korrekta, vilket är 2 procentenheter lägre jämfört med föregående år. Vi har påträffat felaktiga maskinella beslut, där systemet inte klarat av att hantera komplexa och ovanliga ärenden. I de fall där vi ser att samma fel kan uppstå igen och där kunden drabbas negativt avser vi att åtgärda orsakerna till felen.

Kvalitet i ärendehanteringen, studiemedel, andel i procent



Färre studerande överklagade

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

Under 2018 lämnade de studerande in totalt 4 300 överklaganden om studiemedel.

Det är 200 färre än föregående år. Det är främst antal överklaganden rörande studiemedel för studier utomlands som har minskat.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2018 ändrade CSN 30 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkom i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 39 sid 34.

Återkraven ökade

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

Under 2018 fick 54 000 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Tabell 40 sid 34.

De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 551 miljoner kronor. Det var en ökning med 38 miljoner kronor jämfört med 2017. Tabell 41 sid 34. Ökningen förklaras av att fler personer fick återkrav med anledning av inkomster över fribeloppet, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav.

Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,8 procent 2018.

Det genomsnittliga återkravet 2018 var 10 200 kronor. Antalet män respektive kvinnor som fick återkrav speglar könsfördelningen bland de studerande i stort. Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning var dock något högre för män än för kvinnor. En tänkbar förklaring till detta är att män anmäler ändrade förhållanden i något lägre omfattning än kvinnor, vilket kan leda till att mer studiemedel betalas ut felaktigt till männen.

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

Tabell 32

Studerande med studiemedel, fördelat på typ av studiestöd och kön¹, antal

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	83 203	50 339	133 542	84 054	51 097	135 151	87 364	53 616	140 980
Studiebidrag och grundlån	201 010	141 417	342 427	195 665	138 549	334 214	192 552	137 360	329 912
Tilläggsbidrag	70 453	17 201	87 654	67 235	16 381	83 616	65 373	16 381	81 754
Tilläggs lån	23 597	15 525	39 122	19 814	13 312	33 126	16 485	11 491	27 976
Merkostnadslån	19 713	13 861	33 574	19 079	13 466	32 545	18 203	12 984	31 187
Totalt antal studerande ²	284 213	191 756	475 969	279 719	189 646	469 365	279 916	190 976	470 892

¹ Siffrorna för 2016 och 2017 har justerats så att individer som fått nytt personnummer inte dubbelräknas.

² Nettoräknad siffra. En studerande kan ha fått flera typer av studiestöd under samma kalenderår.

Tabell 33

Studerande med studiemedel, fördelat på studerande i Sverige och utomlands, utbildningsnivå och kön¹, antal

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige									
-grundskolenivå	14 880	7 038	21 918	14 325	6 714	21 039	15 184	6 877	22 061
-gymnasienivå	65 738	44 264	110 002	64 460	43 111	107 571	65 469	43 308	108 777
-eftergymnasial nivå	204 878	139 758	344 636	201 857	138 924	340 781	200 226	139 725	339 951
Studerande utomlands	17 464	12 581	30 045	17 675	12 919	30 594	18 391	13 372	31 763

¹ Siffrorna för 2016 och 2017 har justerats så att individer som fått nytt personnummer inte dubbelräknas.

Tabell 34

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

	2018	2017	2016
Bidrag			
– studiebidrag	10 622,6	9 857,9	9 776,5
– tilläggsbidrag	476,2	443,3	422,6
Totalt utbetalt bidrag	11 098,8	10 301,2	10 199,1
Lån			
– grundlån	16 680,1	15 988,6	15 494,7
– tilläggs lån	884,0	738,4	605,9
– merkostnadslån	1 299,4	1 334,9	1 369,0
Totalt utbetalt lån	18 863,5	18 062,0	17 469,6
Totalt utbetalt studiemedel	29 962,3	28 363,2	27 668,7

Tabell 35

Andel beslut inom två veckor, studiemedel, fördelat på studerande i Sverige och utomlands samt kön, antal i procent

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige	62	63	62	65	65	65	64	65	65
Studerande utomlands	39	37	38	49	45	47	35	35	35
Studerande totalt	60	60	60	64	63	64	62	62	62

Tabell 36

Genomsnittlig handläggningstid, studiemedel, fördelat på studerande i Sverige och utomlands samt kön, antal dagar

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande i Sverige	15	15	15	14	14	14	14	14	14
Studerande utomlands	23	24	23	21	22	21	26	27	27
Studerande totalt	16	16	16	15	15	15	15	15	15

Tabell 37

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

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s handläggningstid	86	93	88	86	85	86	88	85	87
CSN:s handläggning i sin helhet	92	88	90	88	88	88	91	91	91
CSN:s telefonservice i sin helhet	65	64	65	77	80	78	71	88	75
CSN:s e-postservice i sin helhet	71	74	72	75	77	75	78	61	73
CSN:s service i sin helhet	88	92	90	90	90	90	92	88	91

Tabell 38**Service via telefon och e-brev, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent**

	2018		2017		2016	
	Studerande i Sverige	Studerande utomlands	Studerande i Sverige	Studerande utomlands	Studerande i Sverige	Studerande utomlands
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	558 732	54 715	524 208	58 953	536 000	70 328
Antal besvarade samtal	399 492	47 795	434 655	53 901	436 370	62 016
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	71	87	83	91	81	88
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	14 min. 59 sek.	6 min 44 sek.	7 min 54 sek.	4 min 30 sek.	8 min 12 sek	5 min 41 sek
Inkomna e-brev	105 912	30 612	96 240	30 485	96 728	36 222
Besvarade e-brev	106 910	30 877	95 364	30 314	97 995	36 668
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar ¹	3	2	2	2	3	3
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar	72	92	80	91	70	82

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

Tabell 39**Överklagade beslut, studiemedel, antal och andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden ¹	2 629	1 669	4 298	2 800	1 695	4 495	2 863	1 928	4 791
Helt ändrade vid omprövning	721	390	1 111	1 052	574	1 626	1 074	692	1 766
Delvis ändrade vid omprövning	116	66	182	72	39	111	69	49	118
Andel ändrade vid omprövning	32	27	30	40	36	39	40	38	39

¹ Uppgifterna för 2016 och 2017 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2018 är därför preliminära.

Tabell 40**Studerande med återkrav och avräkning, studiemedel, fördelat på studerande i Sverige och utomlands samt kön, antal och andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studerande totalt (netto)	32 577	21 409	53 986	31 532	21 212	52 744	31 142	21 084	52 226
-studerande i Sverige	32 012	20 850	52 862	30 896	20 582	51 478	30 495	20 459	50 954
-studerande utomlands	637	637	1 274	702	689	1 391	697	684	1 381

Tabell 41**Återkrav och avräkning, studiemedel, fördelat på studerande i Sverige och utomlands samt kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	303	248	551	279	234	513	243	223	465
-studerande i Sverige	288	227	515	264	208	472	231	197	427
-studerande utomlands	15	22	37	16	26	41	12	26	38
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,7	2,1	1,8	1,7	2,0	1,8	1,5	2,0	1,7

Studiestartsstöd

Studiestartsstöd är ett bidrag som vissa arbetslösa kan få under en kortare tid för att läsa in en gymnasieutbildning och öka chanserna till jobb. Studerande med barn kan få tilläggsbidrag. Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av studiestartsstöd är gott. Vi har korta handläggningstider, hög kvalitet i våra beslut samt god service till våra samarbetspartners. Kundservice samordnas med studiemedelsområdet. Kunderna är överlag nöjda, trots att väntetiderna varit längre 2018 än tidigare år.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2018 ska myndigheten särskilt redovisa erfarenheter av handläggning och administration av ärenden om studiestartsstöd.

Våra erfarenheter

Administrationn av studiestartsstöd fungerar väl. Förmånen fungerar i stora drag på samma sätt som studiemedel och handläggs av utredare som också handlägger studiemedel. Styrningen för de båda områdena är samordnad och vi strävar efter en jämn nivå av service till kunderna.

Vår samverkan med Arbetsförmedlingen och kommunerna fungerar väl. Vi har en samsyn på hur vi ska verka för att förmånen ska fungera bra för vår gemensamma målgrupp.

En utmaning inom studiestartsstödet är det delade ansvaret mellan CSN och Arbetsförmedlingen i bedömningen av rätten till stöd. Arbetsförmedlingen ansvarar för bedömningen av arbetslöshetsvillkoret och CSN ansvarar för den samlade prövningen av rätten till stöd. Det är CSN som delger kunderna besluten. Många kunder kontaktar oss med



frågor om arbetslöshetsvillkoret, trots att det är Arbetsförmedlingens bedömning som beslutet grundar sig på. Detta leder i vissa enskilda fall till att kunder skickas mellan CSN och Arbetsförmedlingen med sina frågor,

trots att vi försöker informera tydligt i CSN:s beslut om vart kunden ska vända sig.

Under 2018 fick 1 000 personer avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret,

"Vi har korta handläggningstider, hög kvalitet i våra beslut samt god service till våra samarbetspartners."

vilket motsvarar 20 procent av antalet studerande med studiestartsstöd. Avslag med hänvisning till arbetslöshetsvillkoret är den vanligaste orsaken till avslag.

Vi har under en period haft problem med att kommunerna inte fullföljt den elektroniska ansökan om studiestartsstöd. Det har medfört stopp i handläggningen av dessa ärenden, vilket fördröjt besluten för kunderna. Vi har därför genomfört informationsinsatser riktade mot kommunerna, vilket har fått bra effekt.

CSN arbetar systematiskt för att informera och stödja våra partners via nyhetsbrev, Skolverkets regionala mötesplatser och Sveriges kommuner och landstings nätverk för vuxenutbildning. Vi har också blivit inbjudna till kommuner och skolor och givit vägledning direkt till kommunhandläggare och studievägledare. Vi gör också riktade utskick om aktuella frågor inom förmånen.

Antal studerande

Studiestartsstöd betalades ut till 4 900 personer under 2018. Tabell 42 sid 37. Det var sex gånger så många som föregående år. Under 2018 betalade CSN ut 255 miljoner kronor i studiestartsstöd, varav 239 miljoner kronor avsåg grundbidrag och 16 miljoner kronor avsåg tilläggsbidrag för barn.

Av kvinnor med studiestartsstöd nyttjar 70 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen är det 41 procent som nyttjar tilläggsbidrag. Det innebär ett högre utnyttjande än inom studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och oftare har barn.

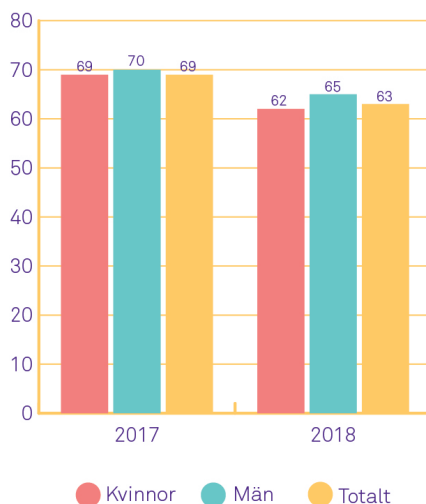
Av dem som fick studiestartsstöd under 2018 var 58 procent kvinnor och 42 procent män. Fördelningen är i princip densamma som inom studiemedel. Tabell 43 sid 37.

CSN:s service till kunderna

Handläggning

Under 2018 beslutades 63 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Det var en minskning med 6 procentenheter jämfört med föregående år.

Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd¹, andel i procent



¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

I genomsnitt ökade handläggningstiden från 11 dagar 2017 till 14 dagar 2018. Det speglar att volymerna ökat kraftigt under året och att prioriteringen av servicenivåer inom studiestartsstödet i högre grad samordnats med studiemedelsområdet. Tabell 44 sid 37.

Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 46 procent helt maskinellt.

Telefon och e-brev

Kundservicen till de studerande med studiestartsstöd samordnas med studiemedel för studerande i Sverige. Det finns inga egna kanaler för studerande med studiestartsstöd. Uppgifter om kundnöjdhet och servicenivåer finns därför inte specificerade för studiestartsstöd. För studiemedelskanalerna i telefon och e-brev är kundnöjdheten överlag hög. Läs mer om detta i avsnittet *Studiemedel och Information och service*.

För CSN:s partners finns en särskild ingång via telefon. Under 2018 besvarade vi 4 000 samtal från partners som handlade om studiestartsstödet, vilket var 91 procent av de inkommande samtalen. Den genomsnittliga väntetiden i telefonkö för våra partners var 2 minuter.

Kvalitet i handläggningen

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. I kvalitetsuppföljningen följer vi upp att våra beslut är korrekta utifrån gällande regler. Läs mer om vår kvalitetsmodell i avsnittet *Förklaringar till resultatredovisningen*. Vår uppföljning visar att 98 procent av besluten var korrekta under 2018. Under 2017 följdes inte kvaliteten upp, eftersom stödet var nytt och CSN:s administration av stödet nyligen påbörjats. Tabell 45 sid 37.

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 2018 överklagades 75 beslut om studiestartsstöd. Under hösten 2017 inkom 23 överklaganden. Ökningen av antalet överklaganden är proportionellt mindre än ökningen av antalet personer som fick studiestartsstöd utbetalat under året.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS, gör CSN en omprövning. Av de 75 överklagade besluten ändrade vi 19 beslut helt eller delvis, varav 15 beslut ändrades efter att nya uppgifter hade tillkommit i ärendet. Tabell 46 sid 37.

Återkrav

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

Under 2018 fick 680 personer återkrav eller avräkning av studiestartsstöd. CSN återkrävde eller avräknade 4 miljoner kronor studiestartsstöd under året. Detta motsvarade 1,7 procent av de utbetalade beloppen. Tabell 47 sid 37.

Det genomsnittliga återkravsbeloppet per person var 5 900 kronor under 2018. Läs mer om CSN:s arbete om att motverka felaktiga utbetalningar i avsnittet *Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar*.

Tabell 42**Studerande med studiestartsstöd, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal**

	2018			2017 ¹			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	2 858	2 054	4 912	458	346	804	-	-	-
Tilläggsbidrag	2 000	848	2 848	307	115	422	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.**Tabell 43****Utbetalda belopp, studiestartsstöd, fördelat på typ av studiestöd och kön, miljoner kronor**

	2018			2017 ¹			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	139,2	99,7	238,9	13,1	9,7	22,8	-	-	-
Tilläggsbidrag	11,0	4,8	15,8	1,0	0,4	1,4	-	-	-
Totalt utbetalt studiestartsstöd	150,2	104,6	254,7	14,1	10,0	24,2	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.**Tabell 44****Genomsnittlig handläggningstid, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal dagar**

	2018			2017 ¹			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestartsstöd	14	13	14	11	10	11	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.**Tabell 45****Kvalitet i ärendehantering, studiestartsstöd, andel i procent**

	2018	2017 ^{1,2}	2016
Studiestartsstöd	98	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.² Kvalitetsuppföljning genomfördes inte 2017, då stödet var nytt.**Tabell 46****Överklagade beslut, studiestartsstöd, antal och andel i procent**

	2018			2017 ^{1,2}			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden ¹	48	27	75	17	6	23	-	-	-
Helt ändrade vid omprövning	9	8	17	2	1	3	-	-	-
Delvis ändrade vid omprövning	2	0	2	1	0	1	-	-	-
Andel ändrade vid omprövning	23	30	25	18	17	17	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.² Uppgifterna för 2017 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2018 är därför preliminära.**Tabell 47****Återkrav och avräkning, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och belopp, miljoner kronor**

	2018			2017 ¹			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp	2,1	2,0	4,0	0,2	0,1	0,3	-	-	-
Antal personer	346	334	680	23	19	42	-	-	-
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,5	2,0	1,7	1,1	1,2	1,2	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.

Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar

CSN:s arbete för att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar ska bidra till en hög tilltro till studiestödssystemet. Myndigheten arbetar för att rätt belopp ska betalas ut från början. Det gör vi genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, genom att skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och genom effektiva kontroller.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott och att vi bidrar till att motverka bidragsbrott och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs. Vi har ändamålsenliga och effektiva kontroller och medarbetare med god förmåga att upptäcka brott. Vi har ett systematiskt arbetssätt för att analysera, motverka och polisanmäla bidragsbrott och andra brott.

CSN hindrar fel och brott

Alla utbetalningar av studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån där för mycket eller för lite har utbetalats utgör felaktiga utbetalningar. En felaktig utbetalning av studiestöd kan leda till ett beslut om återkrav. Felaktigt utbetalt studiemedel eller studiestartsstöd kan under vissa förutsättningar också räknas av mot kommande utbetalningar. Då regleras skulden 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. De beviljade studiestödveckorna och beloppen betraktas då som förbrukade och eventuella lån ska betalas tillbaka inom ramen för den vanliga återbetalningen.

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

Under 2017 och 2018 har en pilotverksamhet genomförts för att förhindra felaktiga utbetalningar inom studiemedel för språkstudier utomlands. Bidragsbrott har förekommit oftare för språkstudier än för andra studier. En hög andel av de ärenden som kontrollerats har visat sig vara misstänkta försök till bidragsbrott. Vi har sett att antalet upptäckta misstänkta försök till bidragsbrott rörande språkstudier har minskat under året. Vi bedömer att våra kontroller har bidragit till detta.

Under 2018 har vi genomfört en studie av felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier utomlands. Studien har genomförts inom ramen för delegationen för korrekta utbetalningar, som har regeringens uppdrag att

studera omfattningen av felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Av CSN:s rapport Felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier utomlands framgår att 3 procent av de belopp som betalas ut är felaktigt utbetalade. Hälften av felen beror på fel från de studerande, en tredjedel beror på att förskottsutbetalningar får behållas i god tro vid ändrade förhållanden och 14 procent av felen beror på fel från CSN. Den enskilt vanligaste orsaken till återkrav beror på att studerande inte anmäler studieavbrott eller förändrad studieomfattning.

CSN har under 2018 genomfört en enkätundersökning av studerandes kunskaper och attityder kopplade till felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Resultaten visar att kunskaperna om de studerandes eget ansvar har försämrats något sedan den föregående mätningen 2016, liksom attityderna till fel och brott. Färre tror också att sannolikheten är stor att man blir upptäckt om man fuskar med studiemedel. Kunskapen om bidragsbrott har dock ökat något. Vi avser att analysera vår kommunikation och information kring dessa frågor för att bedöma eventuella behov av åtgärder.

Återkraven ökade

Under 2018 fick fler studerande återkrav eller avräkning av felaktigt utbetalade studiestöd

jämfört med föregående år. De samlade återkraven för studiestödet var 578 miljoner kronor, varav 551 miljoner kronor avsåg studiemedel och 23 miljoner kronor avsåg studiehjälp. Inom det nya studiestartsstödet krävdes 4 miljoner kronor tillbaka i form av återkrav och avräkning. Sammantaget var återkraven 44 miljoner kronor högre än föregående år.

Återkraven av studiemedel ökade med 38 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det förklaras av att fler personer fick återkrav på grund av för hög inkomst, vilket också är det vanligaste skälet till återkrav.

Återkrav av studiehjälp ökade med 1 miljon kronor. Det berodde på att kundgruppen ökade under året. Återkrav av studiehjälp beror främst på ogiltig frånvaro.

När det gäller studiestartsstöd återkrävdes 4 miljoner kronor mer än föregående år.

Samttaget återkrävdes eller avräknades 1,7 procent av allt studiestöd som betalades ut 2018. Andelen var högst för studiemedel för studier i Sverige. Tabell 48 sid 40.

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. För studier utomlands är emellertid skillnaden större – andelen återkrav och avräkning är dubbelt så hög bland män. Det beror främst på att det genomsnittliga återkravet är högre för män än för kvinnor. Skillnaderna mellan män och kvinnor är mer utpräglade för utlandsstudier än för andra studier, vilket kan hänga samman med att bidragsbrott är vanligare när det gäller utlandsstudier. Bidragsbrott rör ofta höga belopp och män är överrepresenterade bland misstänkta och polisanmällda bidragsbrott. Bidragsbrott utgör en högre andel av återkraven när det gäller utlandsstudier jämfört med studier i Sverige.

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

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

CSN polisanmälde fler bidragsbrott

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

De sammanlagda beloppen i polisanmällda ärenden var 36,7 miljoner kronor, vilket motsvarar 49 procent av beloppen i alla misstänkta brott som upptäcktes under året. Vi polisanmälde 531 personer för misstänkt bidragsbrott, vilket var fler än föregående år. Antalet polisanmälningar motsvarar 16 procent av alla misstänkta bidragsbrott som upptäcktes under året.

Utöver de polisanmällda bidragsbrotten har vi också polisanmält 45 urkunds-förfalskningar. En urkunds-förfalskning vid en ansökan om studiemedel kan betraktas som försök till bidragsbrott, som upptäckts innan några pengar betalats ut.

Under året har vi sett trendbrott när det gäller upptäckta misstänkta bidragsbrott mot studiestödssystemet. Det tidigare mönstret att studiemedel för utlandsstudier är överrepresenterat i brottsstatistiken kvarstår, men har försvagats under 2018. År 2017 svarade utlandsstudiemedel för 10 procent av de misstänkta brotten och 70 procent av polisanmälningarna. År 2018 svarade utlandsstudiemedel för 5 procent av misstänkarna och 30 procent av polisanmälningarna. Vi ser flera anledningar till detta. En anledning är att CSN vidtagit åtgärder för att försvåra vissa brott. Vi bedömer att en annan förklaring är de regeländringar som trädde i kraft för studier från och med den 1 juli 2018. Regeländringen innebär att man inte kan få ut lika höga belopp vid ett och samma tillfälle som man kunde tidigare. En tredje faktor kan också vara att kriminella nyckelpersoner som organiserar brottsliga upplägg mot studiestödet utreds av polisen eller har lagförts, vilket

minskar deras möjligheter att begå nya bidragsbrott. Vi ser att antalet organiserade upplägg har halverats under 2018, jämfört med föregående år.

I 89 av de polisanmällda bidragsbrotten förekom förfalskade dokument. Flertalet förfalskningar förekom i ärenden rörande utlandsstudier. Tabell 49 sid 40.

Under 2018 inkom 293 beslut från polis och åklagare till CSN. I 61 fall hade åtal väckts och i ett fall hade strafföreläggande beslutats. I resterande 231 fall ledde inte anmälningarna till åtal.

Under 2018 har CSN tagit del av 56 domar i åtal rörande bidragsbrott eller andra brott. I 49 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Sju av tio polisanmälningar 2018 rörde män, trots att män bara utgör fyra av tio personer med studiemedel. En förklaring till detta är att män generellt är överrepresenterade när det gäller brottslighet.⁶ En annan bidragande faktor är att återkraven är högre för män, och att CSN vid polisanmälan prioriterar ärenden med höga belopp. När det gäller bidragsbrott mot studiestödssystemet avviker inte könsfördelningen från den generella bilden av brottslighet bland män och kvinnor.

Samordning med andra förmåner

Studiemedel får inte lämnas för tid då den studerande får aktivitetsstöd. Däremot har det tidigare varit möjligt att beviljas aktivitetsstöd samtidigt som man uppbär studiestöd. Försäkringskassan har räknat av felaktigt utbetalade studiestöd från sina utbetalningar av aktivitetsstöd. De belopp som aktivitetsstödet minskats med har Försäkringskassan betalat tillbaka till CSN. Under 2018 har Försäkringskassan betalat 0,4 miljoner kronor till CSN.

Samordningen mellan CSN och Försäkringskassan minskar i omfattning med anledning av nya regler från den 1 januari 2018. De nya reglerna innebär att aktivitetsersättning inte längre får betalas ut om studiestöd beviljats för samma period. Det är därför endast ärenden som avser ersättningsperioder före 2018 som är föremål för samordning. Med tiden kommer inga ärenden längre vara föremål för samordning.

⁶ Kriminalstatistik 2017, Misstänkta personer, Brottsförbyggande rådet (BRÅ).

Tabell 48**Upptäckt felaktig utbetalning, återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt belopp återkrav och avräkning	313,2	264,8	578,0	287,7	246,7	534,4	250,0	234,7	484,7
- studiemedel för studier i Sverige	288,1	226,5	514,6	263,8	207,7	471,6	230,6	196,8	427,4
- studiemedel för studier utomlands	14,9	21,9	36,8	15,6	25,8	41,4	12,2	26,1	38,3
- studiehjälp, Rg-bidrag och lärlings-ersättning	8,2	14,4	22,5	8,2	13,0	21,2	7,2	11,8	19,0
- studiestartsstöd ¹	2,1	2,0	4,0	0,2	0,1	0,3	-	-	-
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,6	1,9	1,7	1,6	1,8	1,7	1,4	1,8	1,6
- studiemedel för studier i Sverige	1,8	2,1	1,9	1,7	2,0	1,8	1,6	1,9	1,7
- studiemedel för studier utomlands	1,0	2,0	1,4	1,0	2,3	1,5	0,8	2,2	1,4
- studiehjälp, Rg-bidrag och lärlings-ersättning	0,4	0,7	0,6	0,5	0,7	0,6	0,5	0,7	0,6
- studiestartsstöd ¹	1,5	2,0	1,7	1,1	1,2	1,2	-	-	-

¹ Studiestartsstöd infördes den 2 juli 2017.**Tabell 49****Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor**

	2018			2017			2016 ¹		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal polisanmälningar ²	159	417	576	77	272	349	65	176	241
- bidragsbrott	153	378	531	66	218	284	60	154	214
- urkunds förfalskning	6	39	45	11	54	65	5	22	27
Belopp	10,6	26,0	36,7	5,9	22,9	28,9	4,9	17,3	21,7
- fara ³	0,5	2,2	2,7	0,5	3,1	3,5	0,5	1,8	1,8
- utbetalt	10,2	23,8	34,0	5,5	19,9	25,3	4,4	15,5	19,9

¹ Uppgifter för 2016 har tagits fram på nytt för att möjliggöra könsfördelad statistik.² Uppgifter om polisanmälningar avviker något från tidigare årsredovisningar. I tidigare årsredovisningar har bidragsbrott och urkunds förfalskningar summerats under benämningen "bidragsbrott". De särredovisas från och med 2018.³ Med fara menas att beloppet har stått under risk att betalas ut felaktigt men att utbetalningen har kunnat förhindras.

Återbetalning och återkrav

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

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Återbetalningsgraden har ökat för låntagare bosatta i utlandet. Våra insatser för att öka återbetalningen, på kort och lång sikt har både vidgats och trappats upp under 2018. Andelen låntagare med känd adress är fortsatt hög. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar. Kvalitet i ärendehantering är hög.

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt regleringsbrevet för 2018 ska myndigheten särskilt redovisa hur myndigheten har intensifierat arbetet med att förbättra återbetalningen från främst utlandsbosatta låntagare.

Insatser för att öka återbetalningen

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

Informationsinsatser

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig beståndsdel för att öka återbetal-

ningen och därmed värna om ett hållbart studiestöd, som ett kretslopp. Vi anser att ett bra bemötande är en nyckel för att nå fram med vårt budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin betalning. Låntagarnas upplevelse av CSN:s bemötande har förbättrats med 14 procentenheter jämfört med 2017. Tabell 57 sid 48.

Under året har vi fortsatt arbetet med att sprida budskap om varför det är viktigt att betala tillbaka sitt studielån via filmer i sociala kanaler som Facebook, YouTube och Instagram.

CSN har även genomfört en riktad insats till utlandsbosatta i prioriterade länder, USA, Australien, Storbritannien, Norge, Danmark, Finland och Chile. Filmer har tagits fram för att väcka uppmärksamhet. Vi tar personlig kontakt med de låntagare som använder den kontaktsida filmerna är kopplade till.

Ett artikelsamarbete har också gjorts och spridits via LinkedIn som ett försök att bredda kampanjen.

Förstagångsbetalare som enligt plan ska börja betala på sina lån följande år har fått en förberedande information om återbetalning. Syftet är att öka medvetenheten om vad som gäller kring återbetalning av lånen samt betona vikten av korrekta kontaktuppgifter.

Vissa kunder förväntar sig att CSN ska höra av sig när betalningar inte kommer in i tid. Vi har därför skickat sms till ett urval av

kundgrupper vars autogirodragning misslyckats. Låntagare som mottagit sms har fått färre påminnelseavgifter genom att antingen betala eller nyttja trygghetsregler.

I samarbete med andra aktörer har vi informerat bland annat budget- och skuldrådgivare, om villkoren för lånen, konsekvenser av utebliven återbetalning och vikten av att betala tillbaka.

CSN har idag kännedom om faktorer som påverkar återbetalningsgrad och betalningsförmåga, men vi behöver bli bättre på att förutse hur våra kunder kommer att agera i framtiden. Med stöd av prediktiva analyser – att identifiera mönster bland stora grupper av låntagare – kommer vi bättre kunna förutse vilka som löper risk att få framtida betalningssvårigheter. Genom detta arbete strävar vi mot att kunna sätta in tidiga åtgärder för att minimera risken att våra kunder blir dåliga betalare.

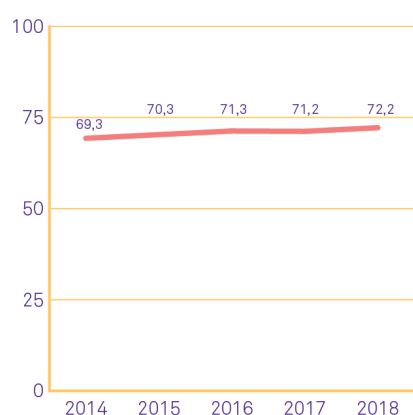
CSN bedömer att effekten av våra insatser för att öka återbetalningen kommer först på några års sikt när de låntagare som får del av CSN:s förebyggande åtgärder börjar betala tillbaka.

Upptrappade insatser för låntagare bosatta utomlands

CSN:s arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger effekt. Resultatet visar att en högre andel låntagare betalar in när vi får

kontakt med dem. Under 2018 har återbetalningsgraden för utlandsbosatta, i jämförelse med 2017, ökat med 1,0 procentenhet till 72,2 procent 2018. Dragningen via autogiro i slutet på året försenades och genomfördes först i början av 2019. Om hänsyn tas till förseningen av inbetalningar som detta medförde, hade återbetalningsgraden varit ännu högre. Vi kan också konstatera att det intensifierade arbetet kopplat till olika satsningar genererat mer inbetalningar totalt sett.

Inbetalt belopp av debiterat årsbelopp, låntagare bosatta utomlands, andel i procent



Tillsammans med ett företag inom tjänstedesign har arbetsgruppen för rättsliga processer i utlandet bedrivit en försöksverksamhet för att identifiera förbättringar inom arbetssätt och tekniker.

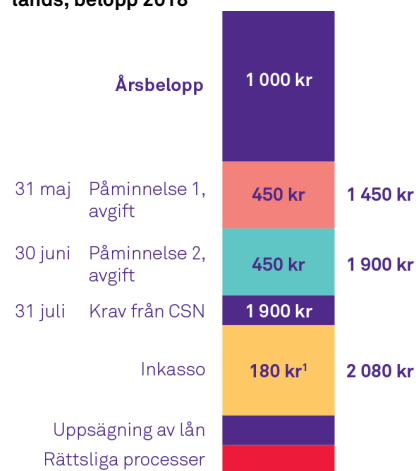
Vi har fortsatt delta i den särskilda gruppen för återbetalningsfrågor inom Arbetsgruppen för studiestöd i Norden (ASIN). Då flera kontaktpersoner har bytts ut under 2018 har gruppen inte kommit framåt i sitt arbete med att förbättra återbetalningen utanför Norden.

CSN har möjligheten att säga upp hela lånet till omedelbar betalning i de fall låntagare bosatta utomlands inte betalar. Genom förstärkning av den grupp som arbetar med rättsliga processer i utlandet har vi under 2018 inlett 1 212 utredningar om uppsägning av lån. I samband med utredningsarbetet tar vi personlig kontakt med låntagarna i syfte att upprätta betalningsöverenskommelser. Utredningsarbetet och betalningsöverenskommelserna har resulterat i att 22,9 miljoner kronor betalats in under 2018, vilket är en ökning med 9,6 miljoner kronor jämfört med 2017. Vid utgången av 2018 var totalt 1 200 lån uppsagda, varav 491 sagts upp under 2018. Fordran för de uppsagda lånen uppgår

till 344,6 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet för de uppsagda lånen under 2018 var 10,6 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 9,1 miljoner kronor under 2017.

Om CSN trots påminnelser och krav inte får in någon betalning från låntagare bosatt utomlands, lämnas ärendet över till inkasso. Förfarandet innebär ökade kostnader för låntagaren. Från och med januari 2018 har CSN ett nytt avtal med Svea Inkasso om inkasso och rättsliga åtgärder i utlandet, vilket följs upp regelbundet. CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. CSN skickar idag inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas. Under 2018 har myndigheten skickat 12 400 ärenden motsvarande ett värde av 395,3 miljoner kronor till inkasso, vilket resulterat i 37,1 miljoner kronor i inbetalningar.

Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2018



¹ Ytterligare inkassoavgifter kan tillkomma. Avgiftens storlek varierar mellan olika länder.

Vi har även utökat arbetet med att få skulder fastställda genom rättsliga åtgärder i fler länder för att därigenom få dem indrivningsbara. De rättsliga processerna drivs via Svea Inkasso, medan vi i USA använder advokatstöd. CSN driver, eller förbereder inför, rättsliga processer i för närvarande 16 länder. För att effektivisera förberedelserna inför de rättsliga processerna har våra advokater fått i uppdrag att kartlägga rättsliga system i 23 delstater i USA. Upprinnelsen till uppdraget var en fysisk träff med advokaterna i USA där arbetsmetoder och sätt att effektivisera dessa diskuterades. Sedan tidigare har vi bedrivit rättsliga processer i 10 delstater. I dessa

fall utgår CSN från en dom från 2015 där domstolen i Kalifornien konstaterar att studielån som är tagna enligt svensk lag är bindande även enligt amerikansk rätt. Domar i rättsliga ärenden innebär även ett signalvärde som ökar betalningsviljan hos vissa låntagare.

I Norge har CSN sedan 2015 använt sig av ett förenklat förfarande med att utmäta årsbelopp och sedan i föl även återkrav, hos motsvarigheten till Kronofogden, Namsmannen. Överlämnandet av krav har fortsatt under 2018.

CSN har under 2018 fortsatt att utreda om de låntagare som har 0 kronor i beskattningsbar inkomst i Sverige har inkomster i andra länder, vilket i så fall medför att de ska betala ett årsbelopp. Under året har 3 300 bostättningsutredningar initierats som resulterat i att 637 låntagare har fått ett nytt årsbelopp. Det debiterade årsbeloppet uppgick till 6,0 miljoner kronor och av detta belopp har 5,1 miljoner kronor betalats in under året. Ytterligare utredningar genomförs där uppgift om inkomster i Danmark används.

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av fastigheter i Sverige har fortsatt under 2018. Informationsutbytet med Lantmäteriet har resulterat i att ytterligare 19 ärenden har överlämnats till Kronofogden. Processerna tar tid, men har lett till att 2,7 miljoner kronor betalats in under 2018 för dessa eller tidigare överlämnade krav. CSN har även fortsatt begära utmätning av kapitaltillgångar i Sverige via Kronofogden för personer bosatta utomlands. Vi har skickat 99 ärenden vidare till Kronofogden motsvarande 3,0 miljoner kronor, vilket resulterat i att 1,1 miljoner kronor betalats in.

Göra det enkelt att betala

CSN arbetar för att göra det enkelt för låntagare och kunder med återkrav att betala.

Under 2018 har vi underlättat för utlandsbosatta i och med att de numera även kan betala krav med kort. Tjänsten marknadsförs genom filmer som sprids via sociala medier.

Sedan 2016 arbetar CSN med särskilda betalningsplaner för att få låntagare som brister i sin återbetalning att återigen komma i fas. Under 2018 har vi utvecklat arbetet ytterligare genom bättre stöd till handläggare och förbättrad uppföljning.

Förbättrat arbetssätt kring kontaktuppgifter

Med korrekta kontaktuppgifter får kunden rätt förutsättningar att ta ansvar för sin återbetalning och CSN kan nå fram med information.

Ett nytt arbetssätt för hanteringen av kontaktuppgifter har införts under 2018. Arbetssättet omfattar säkring av befintliga kontaktuppgifter, efterforskning av förlorade adresser samt att få låntagaren i betalning efter att adressen har återfunnits. Det nya arbetssättet har implementerats via interna utbildnings- och informationsinsatser och skapar förutsättningar för handläggare, inom både utlåning och återbetalning, att vid kundkontakter säkerställer att vi har korrekta uppgifter. Vi bedömer att effekter kommer först på längre sikt.

Under 2018 har vi även kontaktat låntagare vid tidiga signaler på felaktiga adressuppgifter. Både kontakt vid första returen av ett utskick och när en låntagare utvandrar med ofullständiga kontaktuppgifter. Vårt arbetssätt visar på att kunderna i stor utsträckning bekräftar befintliga kontaktuppgifter eller lämnar nya.

CSN:s uppgifter tyder på att vi förlorat adress till färre låntagare och kunder med återkrav under 2018. Den bestämmelse som infördes under 2011 om skyldighet att meddela adress likaså CSN:s insatser bedöms påverka resultatet.

I samarbete med andra aktörer söker vi ständigt, nya vägar att återfinna kontaktuppgifter. Vi prioriterar adressefterforskning för de kundgrupper i den ordning som vi bedömer ger bäst effekt på återbetalning samt använder nya söktjänster i det arbetet. I ett fåtal ärenden har vi anlitat en privatdetektiv för adressefterforskning. Vår bedömning är att den eftersökningen kan vara ett komplement till övriga arbetsmetoder.

CSN lämnar vidare externa uppdrag för utökad adressökning i mindre omfattning än tidigare då vi förfinat urvalet.

Vår strävan att under 2018 permanenta samarbetet kring kontaktuppgifter med Nederländerna och Storbritannien har hittills inte medfört att tidigare utbyte har kunnat återupptas på grund av att kontaktpersoner har bytts ut.

Antalet låntagare som CSN saknar adress till har ökat med 450 personer jämfört med

2017. Män är kraftigt överrepresenterade bland låntagare med saknad giltig adress. Andelen män utgör 65 procent av dessa, jämfört med 41 procent bland samtliga låntagare. Sammantaget har vi hittat adresser till 3 300 personer. Av dessa har 2 400 fått en avisering vilket resulterat i att 970 personer har betalat in totalt 10,6 miljoner kronor under 2018.

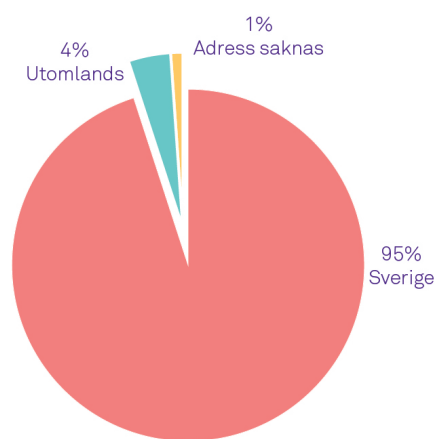
Det är 2 700 låntagare som själva anmält adress till CSN vilket resulterat i betalningar som uppgår till 7,8 miljoner kronor.

Fler låntagare och ökad lånefordran

Den 31 december 2018 var det 1 574 100 låntagare som hade en skuld till CSN, varav 968 hade lån uppsagda till omedelbar betalning. Av låntagarna är 59 procent kvinnor, vilket har varit i stort sett oförändrat under lång tid.

Vi saknade adresser till 17 600 låntagare, vilket motsvarar 1 procent av det totala antalet låntagare. Av övriga låntagare bor 95 procent i Sverige och 4 procent, motsvarande 66 600 låntagare, bor utomlands.

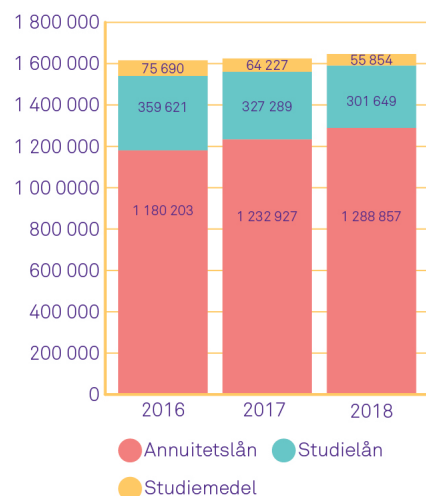
Låntagares bosättning, andel i procent



Majoriteten av de utlandsbosatta var kvinnor, 56 procent, och 44 procent var män. Tabell 50 sid 48. Flest låntagare är bosatta i Storbritannien, som tillsammans med USA och Norge är de vanligaste bosättningsländerna.

Antal låntagare har ökat jämfört med 2017. Låntagare med annuitetslån ökar, medan antalet låntagare med studielån och studiemedel minskar. Tabell 51 sid 47. Minskningen beror på att det inte längre betalas ut några lån för låntyperna studielån och studiemedel och att lån slutbetalas eller avskrivs.

Låntagare¹ fördelat på lånetyp, antal



¹ En låntagare kan ha flera låntyper.

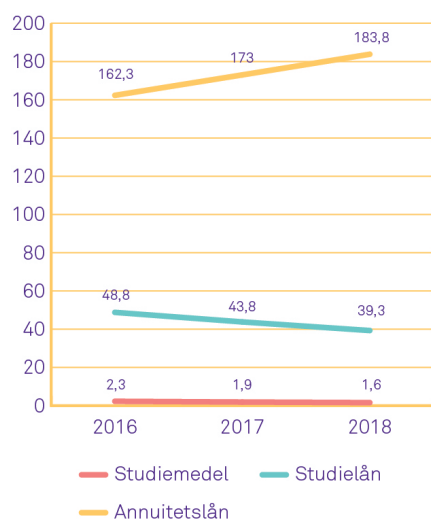
En låntagare kan vara i studier eller mellan studier och återbetalning och därför ännu inte återbetalningsskyldig. De låntagare som har annuitetslån blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Den 1 januari 2018 var det 1 339 200 låntagare som var återbetalningsskyldiga, vilket är en ökning med 16 400 jämfört med 2017. För låntypen annuitetslån ökade antalet återbetalningsskyldiga låntagare med 48 400, medan antalet återbetalningsskyldiga fortsatte att minska för de båda äldre låntyperna. Tabell 52 sid 47.

Under 2018 slutbetalades 65 300 lån, vilket är en minskning med 9 600 jämfört med 2017. Flest lån slutbetalades inom låntypen annuitetslån. I antalet slutbetalda lån ingår både lån som slutbetalas enligt ordinarie återbetalningsplan och lån som slutbetalas i förtid. Tabell 52 sid 47.

Under 2018 har den totala utestående fordran för lån ökat och uppgick 2018 till 224,9 miljarder kronor. Fordran för låntagare som bor i Sverige uppgick 2018 till 208,0 miljarder kronor. Motsvarande fordran för låntagare bosatta utomlands var 14,8 miljarder kronor.

Fordran för låntypen annuitetslån ökar varje år medan studielån och studiemedel minskar.

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



¹ För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

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

³ Per den 31 december respektive år.

CSN administrerar också ett antal äldre studielån som omfattar 358 låntagare. Fordran för dessa låntyper uppgick 2018 till 7,2 miljoner kronor. Det är en minskning med 320 000 kronor jämfört med 2017.

Inbetalningarna ökar för annuitetslån

De totala inbetalda beloppen under 2018 var 13 017 miljoner kronor, vilket är en minskning med 252 miljoner kronor jämfört med 2017. Tabell 53 sid 47.

Minskningen beror till stor del på den försenade autogirodragningen som omfattade 184 miljoner. För låntypen annuitetslån ökar inbetalningarna medan de minskar för låntyperna studiemedel och studielån. Förutom minskat antal lån och låntagare för de äldre låntyperna påverkar även de sista årens nedåtgående ränteutveckling storleken på inbetalningarna.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2018 till 849 miljoner kronor och har minskat för alla låntyper. Minskningen jämfört med föregående år är 122 miljoner kronor. Förtida inbetalningar görs ofta i syfte att slutbeta skulden och är vanligast för låntagare med lån i flera olika låntyper. Antalet låntagare som har mer än en



lånetyp minskar för varje år vilket också påverkar utfallet.

När CSN beräknar andelen inbetalt belopp baseras den på det debiterade årsbeloppet och det inbetalda årsbeloppet per den 31 december för respektive avgiftsår. I det debiterade årsbeloppet har hänsyn tagits till exempelvis nedsättningar och avskrivningar som skett under året. För avgiftsåret 2018 var det debiterade årsbeloppet totalt 12,2 miljarder kronor. Av detta betalades 11,0 miljarder kronor, vilket motsvarar 90,2 procent av det debiterade beloppet. Andelen har minskat jämfört med 2017. Om hänsyn tas till den försenade autogirodragningen som nämnts

tidigare blir återbetalningsgraden 91,7 procent, vilket var lika mycket som under förra året. Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män. Ett årsbelopp kan betalas under totalt fyra år och det kommer därför in ytterligare inbetalningar efter avgiftsårets slut. Årsbeloppet för 2015 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått, och där debiterade CSN 12,1 miljarder kronor och fick in 11,5 miljarder kronor. För dem som bor utomlands debiterade CSN 644,6 miljoner kronor och fick in 518,2 miljoner kronor. Några faktorer som är särskilt viktiga för hur stor andel av det debiterade beloppet som betalas in till CSN är: andelen låntagare som är bosatta utomlands, andel låntagare

som CSN saknar adressuppgifter till och låntagarnas inkomster. Även reglerna för nedsättning och låntagarnas beteende när det gäller att ansöka om nedsättning bedöms ha betydelse för utfallet. De rättsliga möjligheterna att driva in skulder spelar stor roll när det gäller låntagare bosatta utomlands.

CSN saknar uppgift om bosättning för 16 400 återbetalningsskyldiga låntagare. På goda grunder går det att anta att många av dessa också är bosatta utomlands.

I beräkningen av andelen inbetalt belopp ingår inte inbetalningar av obetalda årsbelopp för tidigare avgiftsår, förtida inbetalningar eller inbetalningar på uppsagda lån. Det kommer alltså in ytterligare inbetalningar efter avgiftsårets slut, vilket leder till att andelen som betalas in ökar. För att visa på hur mycket mer som kommer in med viss fördröjning efter avgiftsåret har inbetalningar satts i relation till tidigare debiterat belopp. Resultatet visar att en relativt stor andel av årsbeloppen betalas med en viss fördröjning. Efter tre år har låntagare bosatta i Sverige betalat in 97,2 procent och låntagare bosatta utomlands har betalat in motsvarande 80,4 procent. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det aktuellt debiterade beloppet efter avgiftsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Låntagare bosatta utomlands har betalat in 10,1 procentenheter av det debiterade beloppet efter avgiftsåret, vilket är mer än dubbelt så mycket jämfört med låntagare bosatta i Sverige. Det är stora summor som kommer in till CSN även efter det ursprungliga avgiftsåret. För avgiftsår 2015 betalade utomlands bosatta låntagare in ytterligare 58,2 miljoner kronor under de tre följande åren. Andelen som betalar av låntagare bosatta utomlands efter avgiftsåret har ökat i jämförelse med tidigare år. Tabell 61 sid 49.

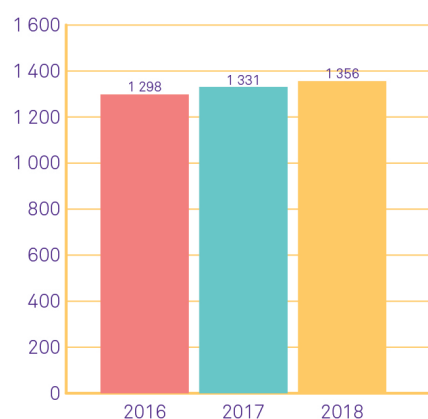
Färre får nedsättning och avskrivning

Det årsbelopp som en låntagare har fått beskred om i januari kan ändras under året till följd av trygghetsreglerna som ger möjlighet till nedsättning och avskrivning. En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. De vanligaste typerna är nedsättning vid studier och nedsättning på grund av låg inkomst. Nedsättning med hänsyn till inkomst innebär att årsbeloppet anpassas till låntagarens aktuella inkomst. Av låntagarna som fick nedsättning under 2018

var 61 procent kvinnor, vilket är samma andel som 2017.

Under 2018 var det 161 900 låntagare som fick nedsättning, vilket är en minskning med 300 låntagare jämfört med 2017. Det totala beloppet som sattes ned under året var 1 356 miljoner kronor. Det är en ökning med 25 miljoner kronor sedan föregående år.

Nedsättning belopp i miljoner kronor



Större delen av dem som fått nedsättning har lånetypen annuitetslån och det handlar främst om låntagare som åter börjat studera med studiestöd och låntagare med låga inkomster.

En låntagare kan ansöka om avskrivning av lånet med hänsyn till synnerliga skäl eller på grund av sjukdom. De flesta avskrivningarna av lån initieras dock av CSN, exempelvis på grund av dödsfall, ålder eller på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Det var fler kvinnor än män som fick avskrivning under 2018. Vanligaste orsaken till avskrivning är avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier, vilket förklaras av att fler studerande är kvinnor.

Det avskrivna beloppet uppgick 2018 till 735,2 miljoner kronor, vilket är en minskning med 2,4 miljoner kronor. Resultatet har främst påverkats av minskade avskrivningar på grund av dödsfall inom annuitetslån och ökade avskrivningar på grund av ålder för studielån. Tabell 56 sid 48.

Färre kunder med återkravsskulder

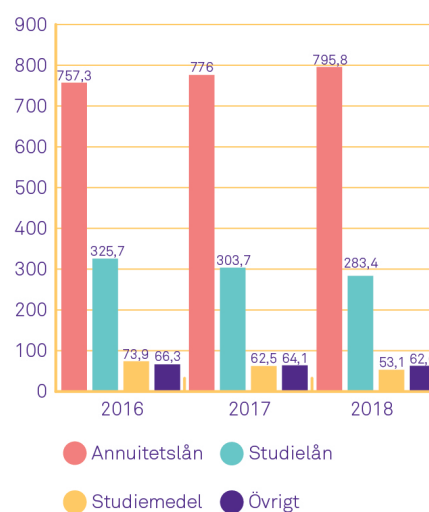
Den 31 december 2018 hade 61 600 personer en återkravsskuld varav 51 procent var män. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket

gör att det totala antalet återkravsskulder var 83 000. Tabell 55 sid 48.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2018 till 1 195,0 miljoner kronor. Det är en minskning med 11,4 miljoner kronor jämfört med 2017. Utöver betalningar påverkas fordrans storlek av antalet nya återkravsbeslut samt hur stora belopp som återkrävs. Antalet återkravsbeslut var 5 100 fler än under motsvarande period förra året. Fler får beslut om återkrav på grund av att fler personer uppgav en felaktigt låg inkomst i sin ansökan om studiemedel, vilket är det vanligaste skälet till återkrav.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2018 var totalt 490,8 miljoner kronor, vilket är en ökning med 29,3 miljoner kronor jämfört med 2017. Ökningen förklaras främst av att fler personer fått återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst, vilka också har de genomsnittligt högsta återkrävda beloppen.

Utestående återkravsfordran^{1,2,3}, fördelat på lånetyp, miljoner kronor



¹ Per den 31 december respektive år.

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

³ Ett antal återkrav för studiehjälp redovisas som återkrav för studielån och studiemedel.

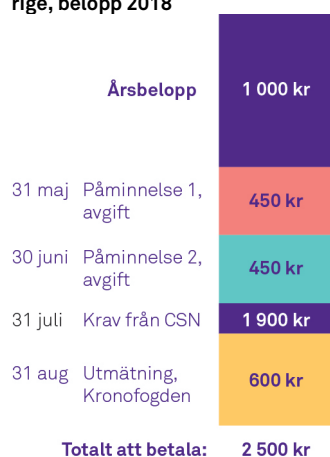
De allra flesta låntagare betalar återkravet under samma år som de får beslutet. Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2018 var det 7 400 personer som hade en betalningsplan för ett återkrav. Antalet som slutfört sitt återkrav är, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. Under 2018

slutbetalades 67 500 återkrav, vilket är en ökning med 3 400 jämfört med 2017. Tabell 55 sid 48.

Färre ärenden 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 eller återkrav innebär ökade kostnader för låntagaren.

Kravprocessen för låntagare bosatta i Sverige, belopp 2018



Den 31 december 2018 hade 80 900 eller 6 procent av de återbetalningsskyldiga låntagare en studieskuld till CSN hos Kronofogden. Män är överrepresenterade bland dessa. Både antal och andelen låntagare har minskat mellan 2017 och 2018. Tabell 54 sid 48.

Vid utgången av 2018 var det 13 100 personer som hade en skuld på återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarar 21 procent av det totala antalet personer med återkrav. Det var fler kvinnor än män som hade återkrav hos Kronofogden vid utgången av 2018. Det är en minskning med 1,8 procentenheter eller 1 200 personer jämfört med utgången av 2017. Tabell 54 sid 48.

Under 2018 har CSN fortsatt det förebyggande arbetet tillsammans med Kronofogden för att underlätta för de personer som har svårt att betala sitt lån eller återkrav. Som ett led i arbetet har CSN under året fortsatt försöken med att nå vissa unga låntagare med obetalda belopp via sms. CSN ringer även studerande i åldern 18–20 år som har fått ett krav om att betala återkrav av studiehjälp. Vi har också kontaktat unga låntagare som fått

ett krav om att betala och som tidigare inte finns i Kronofogdens register. De studerande har då fått en möjlighet att genom olika åtgärder undvika ett kronofogdekrav.

Kronofogden har under 2018 fattat beslut i 4 800 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingår. Det är 600 fler beslut jämfört med 2017. Vid utgången av 2018 var det 9 700 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av låneskuld. Den totala fordran för de lån som omfattas av skuldsaneringsbeslut uppgick vid årsskiftet till 333,8 miljoner kronor, vilket är en ökning med 76,0 miljoner kronor jämfört med tidigare år.

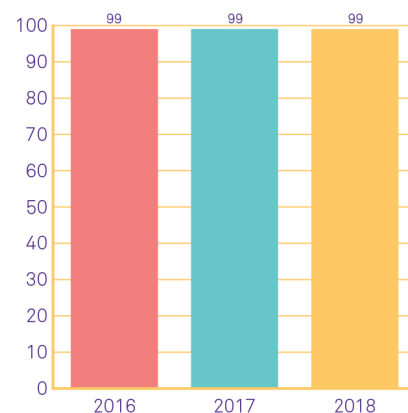
CSN:s service till kunderna

CSN stärker sin förmåga att tillgodose kundernas behov med ett arbetssätt som innebär att alla studiestödsutredare nu arbetar med både handläggning och kundservice. Ny teknik har införts som ger kunden möjlighet att med egna ord och uttryck styra samtalet till rätt kompetens. Båda åtgärderna ger oss bättre möjlighet att hantera kundens ansökan eller fråga på en gång samt minska onödig efterfrågan.

Låntagarnas nöjdhet med handläggningen varierar mellan olika perioder under året. Våren 2017 var 76 procent av låntagarna nöjda med handläggningen medan 60 procent var nöjda hösten samma år. Jämfört med motsvarande period förra året har låntagarnas nöjdhet ökat till 64 procent hösten 2018. Kvinnor är något mer nöjda än män. Inom handläggningen är det vår förmåga att vara tydliga när vi, innan beslut, frågar låntagare om fler uppgifter som förbättrats mest jämfört med 2017. Tabell 57 sid 48.

Kvaliteten inom handläggningen är hög. Kvalitetsuppföljningen visar att 99 procent av besluten är korrekta. I de manuella besluten är felaktiga bedömningar den vanligaste orsaken till fel. För de maskinella besluten beror felet på att beslutat belopp anpassats till det belopp som vi aviseras. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare.

Kvalitet i ärendehantering, återbetalning och återkrav, andel i procent



Andelen avskrivningsärenden som beslutas inom två veckor är 75 procent vilket är en minskning jämfört med ifjol. Det är fler män än kvinnor som får beslut inom två veckor. Det kan delvis förklaras av att 59 procent av avskrivningsbesluten rör kvinnor. Under 2018 beslutades 89 procent av nedsättningsärendena inom två veckor. Förra året var andelen 94 procent. Det är ingen skillnad mellan könen. Tabell 58 sid 48.

Kundundersökningen visar att åtta av tio låntagare är nöjda med vår service. Minst nöjda är de med väntetiden i telefon, vilket beror på att den genomsnittliga väntetiden ökat jämfört med 2017. Den genomsnittliga väntetiden under 2018 var 10 minuter och 30 sekunder. Längre väntetid i telefon medför att fler kunder lägger på innan de kopplas fram. Under 2018 har vi besvarat 78 procent av låntagarnas samtal jämfört med 86 procent under 2017.

Antal inkomna e-brev under 2018 har ökat något i jämförelse med 2017. Vi bedömer att ökningen beror på att de längre väntetiderna i telefon medför att kunderna söker kontakt med oss via andra kanaler. Andelen kunder som fick svar på sitt e-brev inom 3 arbetsdagar var 87 procent vilket är en nedgång med 2 procentenheter jämfört föregående år. Tabell 60 sid 49.

De längre handläggningstiderna för ärenden och e-brev samt ökningen i väntetiden i telefon beror främst på att omställningen till ett nytt arbetssätt tagit tid i anspråk när medarbetare breddat sina roller och sina respektive kompetenser.

Tabell 50**Låntagares¹ bosättning, fördelat på kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	883 065	606 813	1 489 878	867 013	593 264	1 460 277	856 328	582 879	1 439 207
Utomlands	37 045	29 537	66 582	36 386	29 319	66 005	36 563	29 194	65 757
Adress saknas	6 119	11 506	17 625	5 954	11 220	17 174	6 117	11 440	17 557

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.**Tabell 51****Låntagare¹, fördelat på lånetyp² och kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	35 336	20 518	55 854	41 178	23 049	64 227	49 186	26 504	75 690
Studielån	184 649	117 000	301 649	200 013	127 276	327 289	219 120	140 501	359 621
Annuitetslån	752 056	536 801	1 288 857	719 787	513 140	1 232 927	689 662	490 541	1 180 203

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.² En låntagare kan ha flera lånetyper.**Tabell 52****Låntagare^{1,2}, fördelat på kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antalet låntagare (netto)	926 229	647 856	1 574 085	909 653	633 803	1 543 456	899 008	623 513	1 522 521
Antalet återbetalningsskyldiga låntagare ³	790 306	548 876	1 339 182	782 750	540 052	1 322 802	774 517	532 560	1 307 077
Antalet låntagare med slutreglerade lån	38 994	26 303	65 297	44 978	29 943	74 921	48 666	33 316	81 982
Antalet låntagare med saknad adress	6 119	11 506	17 625	5 954	11 220	17 174	6 117	11 440	17 557

¹ Per den 31 december respektive år.² Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.³ Per den 1 januari respektive år. Antalet återbetalningsskyldiga vid ingången av varje år räknas som återbetalningsskyldiga hela året.**Tabell 53****Inbetalt belopp¹, fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor**

	2018	2017	2016
Annuitetslån	8 438,2	8 119,0	7 703,0
Studielån	4 306,9	4 810,8	5 154,6
Studiemedel	266,5	335,7	410,9
Äldre lån ²	0,1	0,1	0,1
Skuldsanering ³	5,7	3,4	4,1
Totalt	13 017,4	13 269,0	13 272,7

¹ Per den 31 december respektive år. Beloppen inkluderar ränta, administrativa avgifter, förtida inbetalningar samt inbetalningar som avser obetalda årsbelopp och avgifter från tidigare avgiftsår.² Lån för eftergymnasiala studier beviljade före 1965 och lån för gymnasiestudier som beviljades fram till 1973.³ Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav.

Tabell 54**Krav hos Kronofogden, fördelat på kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld ¹	40 760	40 158	80 918	43 011	42 218	85 229	44 050	42 546	86 594
Personer med återkravsskuld	7 116	5 955	13 071	7 807	6 439	14 246	7 589	6 275	13 864

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.**Tabell 55****Återkrav, fördelat på kön, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer med återkravsskuld	30 271	31 323	61 594	30 551	31 362	61 913	31 517	32 087	63 604
Antal återkravsskulder	41 992	40 990	82 982	42 501	41 094	83 595	43 640	42 104	85 744
Antal slutbetalda återkravsskulder	39 239	28 255	67 494	37 184	26 935	64 119	34 216	25 650	59 866
Antal personer med betalningsplan	3 935	3 462	7 397	3 750	3 175	6 925	3 841	3 329	7 170

Tabell 56**Avskrivning av lån, fördelat på kön, antal och belopp i miljoner kronor**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer ¹	21 352	16 027	37 379	23 760	17 618	41 378	26 297	19 128	45 425
Totalt avskrivna belopp ^{2,3}	-	-	735,2	-	-	737,5	-	-	769,5

¹ Låntagare med uppsagda lån ingår i respektive lånetyp. Nya uppgifter har tagits fram för alla år.² Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.³ Totalt avskrivna belopp hämtas från myndighetens ekonomisystem och kan inte fördelas på kön.**Tabell 57****Kundernas upplevelse av CSN:s service, återbetalare¹, fördelat på kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s bemötande sin helhet	81	81	81	68	65	67	76	84	79
CSN:s handläggning i sin helhet	65	62	64	63	58	60	67	74	70
CSN:s service i sin helhet	82	82	82	76	65	71	75	80	77

¹ Kundgruppen återbetalare redovisas enligt ny princip. I tidigare årsredovisningar har resultaten från första halvårets enkätundersökningar redovisats. CSN har på grund av tekniska problem med 2018 års enkätundersökning ändrat principen för redovisning. Resultaten som redovisas är hämtade från andra halvårets enkätundersökningar. Mer information finns i avsnitt Förklaringar till resultatredovisningen.**Tabell 58****Återbetalning, ärenden som beslutats inom två veckor, fördelat på kön och ärendeslag, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Nedsättning	89	89	89	94	94	94	92	92	94
Avskrivning	74	76	75	82	82	82	78	79	78

Tabell 59**Återbetalning, genomsnittlig handläggningstid, Serfördelat på kön och ärendeslag, antal dagar**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Nedsättning	8,1	8,0	8,1	5,8	5,8	5,8	5,1	5,2	5,2
Avskrivning	9,0	8,0	8,6	6,7	6,9	6,7	8,1	7,8	8,0

Tabell 60**Service via telefon och e-brev, återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid, antal och andel i procent**

	2018	2017	2016
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	313 667	319 223	379 585
Antal besvarade samtal	244 929	275 925	319 772
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	78	86	84
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	10 min.30 sek.	5 min 48 sek.	6 min 19 sek.
Inkomna e-brev	50 410	49 755	58 788
Besvarade e-brev	50 844	49 455	59 469
Genomsnittlig svarstid e-brev, arbetsdagar ¹	2,2	2,0	2,3
Andel besvarade e-brev inom tre arbetsdagar ¹	87	90	89

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

Tabell 61**Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, andel i procent**

		2018 ¹	2017	2016	2015	2014
Avgiftsåret	Totalt oavsett bosättning	90,2	91,7	91,6	91,5	91,3
	Bosatt i Sverige	92,2	93,8	93,8	93,6	93,5
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ²	61,3	60,6	60,4	60,0	58,7
	– bosatta utomlands	72,2	71,2	71,3	70,3	69,3
	– okänd bosättning	3,6	4,5	4,7	4,5	4,5
Avgiftsåret + 1	Totalt oavsett bosättning		94,0	93,9	93,8	93,9
	Bosatt i Sverige		95,9	95,8	95,8	95,9
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ²		65,7	65,2	64,9	64,1
	– bosatta utomlands		76,7	76,2	75,4	74,9
	– okänd bosättning		7,1	7,9	7,0	7,8
Avgiftsåret + 2	Totalt oavsett bosättning			94,7	94,6	94,7
	Bosatt i Sverige			96,5	96,5	96,6
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ²			68,0	67,4	66,6
	– bosatta utomlands			78,7	77,6	77,0
	– okänd bosättning			11,3	10,2	11,1
Avgiftsåret + 3	Totalt oavsett bosättning				95,5	95,6
	Bosatt i Sverige				97,2	97,4
	Totalt bosatta utomlands och okänd bosättning ²				70,4	69,3
	– bosatta utomlands				80,4	79,4
	– okänd bosättning				13,8	15,1

¹ Autogirodragnin för december 2018 genomfördes först den 2 januari 2019. Om inbetalningarna via autogiro den 2 januari 2019 inkluderas för avgiftsåret 2018 blir återbetalningsgraden oavsett bosättning 91,7 procent, för bosatta i Sverige 93,7 procent, för bosatta utomlands 72,6 procent och för låntagare med okänd bosättning 3,6 procent. Återbetalningsgraden totalt för bosatta utomlands och med okänd bosättning blir 61,6 procent.

² I denna uppgift ingår dels de som CSN de facto vet bor utomlands, dels de som CSN saknar adress till och där större andelen antas vara bosatta utomlands.

Expertfunktion – kunskap om studiestödet

CSN har i uppgift att ta fram kunskap om studiestödet och de studerandes sociala och ekonomiska situation. Det gör vi genom att ta fram analyser i rapportform om studiestödet och dess effekter. Vi tillhandahåller också statistik via vår statistikdatabas på vår webbplats och genom att ta fram statistik som efterfrågas av bland annat allmänheten, andra myndigheter och medier.

Samlad bedömning

Vi har under 2018 tagit fram statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. CSN:s bedömning är att vår kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god.

Resultatet har redovisats i form av utökad information i statistikdatabasen på csn.se och genom rapporter. En samlad förteckning över våra publicerade rapporter finns i Bilaga – publicerade rapporter. Samtliga publikationer finns även tillgängliga via vår webbplats csn.se.

Mål och återsrapporteringsuppdag från regleringsbrevet

Enligt regleringsbrev för 2018 ska myndigheten särskilt redovisa resultatet av myndighetens uppgift att följa och analysera de studerandes sociala och ekonomiska situation.

Publicerade rapporter

Studerandes ekonomiska och sociala situation 2017

För sjätte gången sedan 2007 har CSN undersökt studerandes upplevelse av sin situation. Fokus har varit på ekonomi, hälsa och

”Studerande med utländsk bakgrund tar mer sällan studielån än studerande med svensk bakgrund.”

studiesituation. Några av undersökningens resultat är att den nedåtgående trenden för upplevelse av den egna studieekonomin, studiesituationen och hälsan fortsätter.

En dryg majoritet upplever att studieekonomin är bra. För fyra av tio täcker studiemedlen levnadsomkostnaderna. De flesta studerande tror på en ljus framtid. Majoriteten av de studerande upplever också att de mår bra, även om många samtidigt upplever hälsobesvär. Kvinnor upplever att de har mer hälsobesvär än vad männen gör.

Omkring hälften av de studerande i undersökningen uppger att de inte skulle studera utan studiemedel.

Varför tveka att ta studielån? – Studerande med utländsk bakgrund förklarar

Studerande med utländsk bakgrund tar mer sällan studielån än studerande med svensk bakgrund. Av de som är födda i Sverige och har två svenska föräldrar tar 74 procent lånedelen, jämfört med 50 procent för de som är utrikes födda. En del av skillnaden kan förklaras av att utrikes födda oftare studerar på låga utbildningsnivåer. Även vid studier på samma nivå lånar dock utrikes födda mer sällan.

Hur kan vi förstå detta? Bristande kännedom om det svenska samhället är en viktig faktor som även kan innebära att CSN upplevs som främmande. Svårigheter i det svenska språket kan skapa en rädsla för att ta studielån, då bland annat återbetalningsprocessen kan uppfattas som svårbegriplig. Kulturella faktorer kan också forma synen på studielån.

Studerande som har utländsk bakgrund kan ha gemensam, generationsöverskridande familjeekonomi. Återbetalning av studielånet



upplevs då belasta resten av familjen, varför man avstår från att ta lån. Även religiösa faktorer kan utgöra hinder för att vilja ta studielån.

Resterande slutliga årsbelopp - en genomlysning

Hälften av alla låntagare med nedsättning får ett så kallat resterande slutligt årsbelopp (restbelopp). Bland låntagare som är bosatta utomlands eller har haft utländsk inkomst är andelen 66 procent.

För låntagare som får årsbeloppet nedsatt med hänsyn till sin beräknade inkomst gör CSN en efterkontroll av inkomsten två år senare. Om det visar sig att låntagaren hade en högre inkomst än vad hen uppgav i ansökan debiteras låntagaren ett restbelopp. Den vanligaste anledningen till att låntagare bosatta utomlands får ett restbelopp är för att de inte styrker sin utländska inkomst inför efterkontrollen av inkomst.

Rapporten visar också att restbelopp har en negativ påverkan på låntagarnas återbetalning. Låntagare med restbelopp betalar i

lägre utsträckning in hela årsbeloppet jämfört med låntagare som inte har restbelopp.

Ju högre restbeloppen är, desto större påverkan på återbetalningen. Vid ingången av 2017 debiterades 32 000 låntagare restbelopp på totalt 150 miljoner kronor.

Studerande vid Community College

Community College är en skolform som främst förekommer i USA och Kanada. Den

saknar motsvarighet i Sverige, men kan betraktas som ett mellanting mellan gymnasium och högskola. Svenska studerande kan få studiemedel för att studera vid Community College. Det är främst unga studerande mellan 18 och 22 år som väljer att studera vid Community College.

Drygt hälften av de som studerar vid Community College får studiemedel under högst två kalenderhalvår. Fyra av tio väljer att inte fortsätta sina studier efter Community College. Merparten väljer att dock läsa vidare på högskola eller universitet. Många studerar vidare i Sverige.

Efter studierna har studerande vid Community College något högre genomsnittliga studieskulder än studerande med svenska studiemedel vid andra skolformer i USA. De har också något sämre benägenhet att återbetala lånen än andra studerande i USA.

Vad påverkar andelen som använder studiemedel?

CSN redovisar årligen statistik över andelen som har studiemedel. Andelen som använder studiemedel skiljer sig åt mellan olika utbildningsformer. Utvecklingen påverkas även av flera faktorer.

Inom komvux har andelen som har studiemedel minskat över tid, vilket kan förklaras av att grupper som mer sällan nyttjar studiestödet har vuxit. Ett exempel är studerande som läser på distans, en studieform som har blivit vanligare över tid.

Även inom folkhögskolan och yrkeshögskolan har det blivit vanligare att studera på distans. Andelen som använder studiemedel inom dessa utbildningsformer har också minskat.

Inom högskola och universitet har andelen som har studiebidrag varit i stort sett oförändrad under de senaste åren, vilket stämmer väl överens med utvecklingen för de faktorer som analyserats. Samtidigt har andelen som tar lån ökat något. Denna utveckling har emellertid inte gått att förklara utifrån de förklaringsfaktorer som undersökts.

Särskilda uppdrag

Regeringen ger även CSN särskilda uppdrag att ta fram viss statistik eller analys, via regleringsbrevet. Även dessa rapporter publiceras på vår webbplats.

Studiestödet 2017

Under 2017 ökade antalet studerande med studiestöd. Bland annat ökade antalet studerande med studiehjälp. Det är första gången på flera år som antalet studerande med studiehjälp ökar, vilket beror på att ungdomskullarna har blivit större. Många får extra tillägg, vilket är en ersättning som ges till studerande i inkomstsvaga hushåll. Under 2017 fick 7 procent av alla med studiehjälp extra tillägg.

Antalet studerande med studiemedel minskade marginellt jämfört med 2016. Trots minskningen ligger det totala antalet studerande med studiemedel på en historiskt sett hög nivå.

Bland studerande med studiemedel visar rapporten att andelen som väljer att ta studentlån ökar. Lånebenägenheten har ökat med 4,3 procentenheter sedan 2011. De låntagare som blev återbetalningsskyldiga under 2017 hade en genomsnittlig skuld på 159 800 kronor. Skulden ökade med 7 500 kronor jämfört med 2016. Ökningen beror framför allt på att lånebeloppen har höjts.

Den 31 december 2017 fanns det 1 542 800 låntagare med en studieskuld, vilket är en rekordhög siffra. Färre av dessa fick nedsättning och färre fick obetalda årsbelopp överlämnade till Kronofogdemyndigheten.

Studiestartsstöd - delrapport

Studiestartsstödet infördes den 1 juli 2017. Av Sveriges 290 kommuner var 271 anslutna till stödet under andra kalenderhalvåret 2017. Av den totala budgeten användes 5 procent av de medel som fördelades till kommunerna. Mindre städer och landsbygdskommuner är de som i genomsnitt använde störst del av sin budget. Det kan innebära att det är svårare att komma igång med rekryteringsarbetet i de större kommunerna.

Totalt var det 803 personer som fick studiestartsstöd utbetalt under 2017. Av dessa var 57 procent kvinnor och 43 procent var män. De flesta studerande hade tidigare studerat på grundskolenivå. Av dem som fick studiestartsstöd hade 20 procent någon gång haft studiemedel.

Uppföljning av högre bidrag till studerande på pedagogisk utbildning

Till den 30 juni 2018 gavs det högre bidraget till studerande på kompletterande pedagogisk utbildning (KPU) som leder till ämneslärarexamen inom matematik, naturorienterande ämnen eller teknik.

I en enkätundersökning som CSN har genomfört svarade 20 procent av dem studerande att de inte hade påbörjat utbildningen utan det högre bidraget. Vi bedömer därför att effekten av det högre bidraget är liten. Den kan dock komma att öka när samtliga studerande på KPU nu får det högre bidraget.

Av det totala antalet KPU-studerande med det högre bidraget var 51 procent kvinnor och majoriteten var 35 år eller äldre. Sedan införandet har drygt 800 studerande fått studiemedel med högre bidrag.

Försörjningskällor för utrikes födda kvinnor som studerar

I rapporten ställer vi försörjningskällor för utrikes födda kvinnor som studerar i förhållande till regler och belopp för studiemedel.

Resultaten visar att utrikes födda kvinnor som studerar är en heterogen studerande-grupp. Vissa är kortutbildade och har en lång utbildning framför sig. Andra är högutbildade och studerar på yrkeshögskola eller vid högskolan parallellt med att de arbetar. De med lägst inkomster studerar vid folkhögskola och har ofta etableringsersättning. De med högst inkomster studerar vid yrkeshögskola.

Studiestöd är en ersättning som består av bidrag och eventuellt även av lån. Studiestödet är tänkt att användas under en kortare period av livet, då investeringar görs i varje individs kunskaper. Det är därmed inte säkert att studiestödet har förutsättningar att konkurrera med till ett exempel ett kortare vikariat, även om det på sikt skulle vara mer lönsamt att välja studierna. Studiostartsstödet eller studiemedlens högre bidragsnivå bör dock vara studiestödtyper som kan attrahera personer som går från etableringsinsatser till studiestöd.

Hemustrustningslån

Hemustrustningslån är till för inköp av möbler och köksustrustning. Lånet kan ges till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd. Det går att låna olika belopp beroende på hushållsstorlek och med hänsyn till om bostaden är omöblerad eller möblerad.

Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med återbetalningen för ett kalenderår i taget. Det är också möjligt att få hela eller halva låneskulden efterskönt om låntagaren saknar betalningsförmåga på längre sikt.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemustrustningslån är gott. Insatser för att öka återbetalningen både på kort och lång sikt har genomförts. Antalet lån som återbetalas ökar och vi ser att vår kravhantering genererar mer inbetalningar. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar.

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Enligt regleringsbrev för 2018 ska myndigheten särskilt redovisa vilka insatser myndigheten vidtagit för att öka antalet återbetalare av lån.

Insatser för att öka återbetalningen av hemustrustningslån Informationsinsatser

Myndigheten har under året gjort flera informationsinsatser med syftet att öka återbetalningen av hemustrustningslån. CSN har bland annat genomfört utbildningsträffar i fem olika län. Vi har, i samarbete med andra aktörer, informerat bland annat budget- och skuldrådgivare, om villkoren för hemustrustningslån, konsekvenser av utebliven återbetalning och vikten av att betala tillbaka.

CSN har tagit fram sex kortare informationsfilmer om hemustrustningslån och översett dem till sju olika språk. Samtliga filmer finns tillgängliga på CSN:s webbplats och på YouTube. Två av filmerna innehåller information om återbetalning av hemustrustningslån och vilka möjligheter som finns om låntagaren får problem med sin betalning.

Förbättrat arbetssätt kring kontaktuppgifter

Ett arbetssätt för hanteringen av kontaktuppgifter har införts som omfattar säkring av befintliga kontaktuppgifter, efterforskning av förlorade adresser samt att få låntagaren i betalning efter att adressen har återfunnits. Interna utbildnings- och informationsinsatser har ställt för att handläggare vid alla typer av kundkontakter säkerställer att vi har korrekta kontaktuppgifter.

Antalet lån där CSN saknar adress till en eller flera låntagare var 4 100 under 2018. Det motsvarar 6 procent av hemustrustningslånen.

Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2018 var det 93 000 låntagare som hade en skuld till CSN. Den utestående fordran uppgick 2018 till 1,5 miljarder

kronor. Av detta belopp bedöms 0,9 miljarder kronor vara osäkra fordringar.⁷

Handläggning av ärenden Färre får hemustrustningslån

Under 2018 betalade CSN ut 138,8 miljoner kronor i hemustrustningslån till 10 200 låntagare. Utbetalda lån har minskat med 89,1 miljoner kronor och antalet låntagare som fått lånet utbetalt har minskat med 7 200 jämfört med 2017.

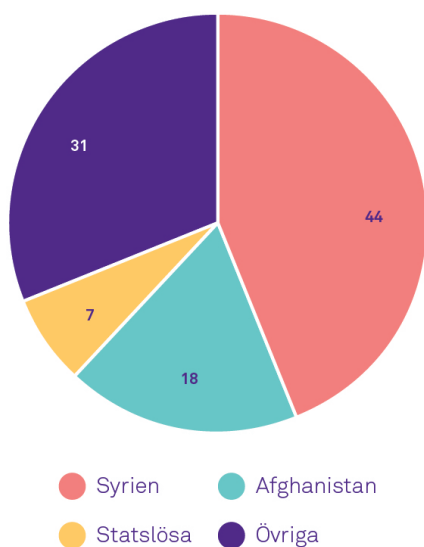
Under 2018 beräknas 43 900 personer ha bosatt sig i landets kommuner inom ramen för flyktningmottagandet med möjlighet att söka hemustrustningslån. Det är en minskning med 36 procent jämfört med 2017.

Antalet ansökningar har minskat med 43 procent jämfört med 2017. Det minskade antalet mottagna flyktingar i Sverige betyder också att färre personer än tidigare sökt och beviljats lån under året. Tabell 62 sid 57. Under 2018 hanterade vi hemustrustningslån till medborgare från 64 olika länder. Av dem kommer 44 procent från Syrien och 18 procent från Afghanistan. Andelen statslösa motsvarar 7 procent.

⁷ För mer information om värderingsprinciper och resultat se avsnitt Redovisningsprinciper.



Låntagares nationalitet, hemtrustningslån, andel i procent



En majoritet av låntagarna söker det maximala belopp som kan beviljas för en omöblerad bostad. Tabell 63 sid 57.

Det är fler män än kvinnor som ansökt och beviljats hemtrustningslån, vilket förklaras främst av att det är fler män än kvinnor som söker asyl och får uppehållstillstånd i Sverige. Andelen kvinnor som ansökt och beviljats hemtrustningslån ökar dock jämfört med tidigare år. Tabell 64 sid 57.

Ökade inbetalningar

Hemtrustningslånet förfaller till betalning två år efter utbetalningen, men lånet löper med ränta från första utbetalningsdagen. Räntan var 1,7 procent för 2018. Inbetald ränta under året är avdragsgill i självdeklarationen.

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

Antalet lån uppgick 2018 till 70 200, vilket är en minskning med 1 700 lån jämfört med 2017 och beror på att färre personer än tidigare sökt och beviljats hemtrustningslån under året. Tabell 65 sid 57.

Antalet låntagare var 93 000 och antalet lån som ännu inte hade förfallit till betalning var 19 900 den 31 december 2018.

Det inbetalda beloppet har ökat med 30 miljoner kronor under året, vilket är en ökning med 16 procent jämfört med 2017. Ökningen beror främst på att antalet personer som återbetalar hemtrustningslån ökat på grund av de senaste årens flyktingmottagande. Det görs även mer inbetalningar av hemtrustningslån innan det förfallit till betalning jämfört med tidigare år. Under 2018 slutbetalades totalt 8 100 hemtrustningslån, vilket är en ökning jämfört med 2017. Tabell 66 sid 57.

"Under 2018 hanterade vi hemutrustningslån till medborgare från 64 olika länder."

Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med betalningen. Under 2018 beviljade CSN anstånd på 10 500 lån, vilket motsvarar 15 procent av det totala antalet hemutrustningslån. Det är en minskning jämfört med 2017.

Arbete och inkomster är avgörande för om en låntagare ska kunna betala tillbaka sitt lån. Trots att många låntagare har rätt till anstånd, väljer de ändå att betala en mindre summa.

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

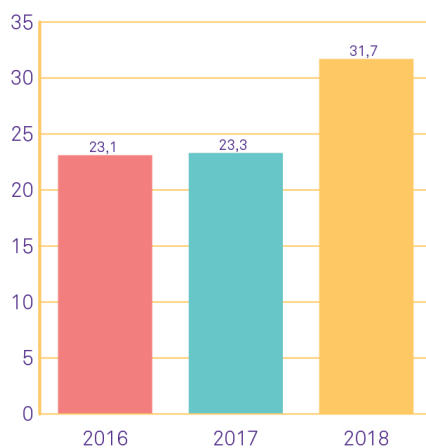
Mer än hälften av låntagarna som har fått lån efterskänkta under 2018 är i åldern 50-79 år och saknar inkomst. Övriga låntagare har i huvudsak fått lånet efterskänkt med hänsyn till sjukdom, funktionsnedsättning och dödsfall. Det är ingen skillnad mellan män och kvinnor som har fått efterskänkning under året. Tabell 67 sid 57 och tabell 68 sid 58.

Kravhantering

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

Kravarbetet har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 31,7 miljoner kronor under 2018, vilket är en ökning med 8,4 miljoner kronor jämfört med 2017.

Inbetalningar hemutrustningslån inom kravhantering, miljoner kronor



Ökningen förklaras främst av att vi har sagt upp 2 608 lån till omedelbar betalning och ansökt om betalningsföreläggande i 1 964 fall. Dessutom har 751 lån slutbetalats under året.

CSN:s service till kunderna

Under 2018 har 66 procent av ansökningarna behandlats inom två veckor. Motsvarande andel för 2017 var 70 procent. I den totala behandlingstiden ingår både CSN:s handläggningstid och handläggningstiden hos kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter.

Den genomsnittliga behandlingstiden för återbetalningsärenden är fortsatt kort och har dessutom minskat något under 2018. Andelen ärenden om efterskänkning som beslutas inom två veckor är 96 procent. Förra året var andelen 95 procent. Under 2018 beslutades 93 procent av anståndsärendena inom två veckor, vilket var i samma nivå som 2017. Tabell 71 sid 58.

Andelen kunder som upplever att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet har fungerat väl har minskat under 2018. Förra året var andelen 75 procent och under 2018 är andelen 65 procent. Sju av tio låntagare anser att de får svar och beslut i tid. Tabell 69 sid 58.

Kvaliteten inom handläggningen har minskat jämfört med förra året. Kvalitetsuppföljningen visar att 96 procent av besluten under

2018 är korrekta. Förra året var andelen 98 procent. Den vanligaste orsaken till fel är felaktiga bedömningar. Under 2019 kommer vi arbeta för att kvaliteten höjs genom att dra lärdomar av de brister vi hittat. Vi har för avsikt att granska fler ärenden vid fler tillfällen under året för att kunna följa kvaliteten löpande.

Kvalitet i ärendehantering, hemutrustningslån andel i procent



Andelen som är nöjda med vår service i sin helhet uppgår till 80 procent. Minst nöjda är kunderna med väntetiden i telefon vilket beror på att den genomsnittliga väntetiden under första halvåret varit betydligt längre jämfört med samma period 2017. På årsbasis ser vi en liten ökning av den genomsnittliga väntetiden i telefon. Längre väntetid i telefon medför att fler kunder lägger på innan de kopplas fram. Under året har vi besvarat 86 procent av låntagarnas samtal jämfört med 88 procent under 2017. Tabell 70 sid 58.

Det bemötande som vi ger i kontakt med kunderna är viktigt och under 2018 har ytterligare utbildningsinsatser gjorts för att göra bemötandet bättre. Av våra kunder är åtta av tio nöjda med bemötandet. Det är i stort sett ingen skillnad mellan kvinnor och män. Tabell 69 sid 58.

Vi tillhandahåller lättillgänglig och behovsanpassad information om hemutrustningslån på vår webbplats. Där finns det även särskilt anpassad information på lättläst svenska och på engelska. Faktablad med information om hemutrustningslån finns översatta till flera olika språk för att kunna bemöta våra kunder på ett bra sätt.

Tabell 62**Hemutrustningslån, inkomna och beviljade ansökningar, utbetalda lån, antal och belopp i miljoner kronor**

	2018	2017	2016
Inkomna ansökningar	9 705	16 971	15 058
Beviljade ansökningar	8 726	15 981	14 275
– varav tilläggs lån	1 501	2 503	2 167
Utbetalda lån	8 314	15 254	13 221
Utbetalt belopp	138,8	227,9	208,2

Tabell 63**Hemutrustningslån, beviljade ansökningar fördelat på typ av bostad, antal och andel i procent**

	2018		2017		2016	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Möblerad bostad	1 395	16	3 607	23	2 171	15
Omöblerad bostad	7 331	84	12 374	77	12 104	85
Totalt	8 726	100	15 981	100	14 275	100

Tabell 64**Hemutrustningslån, beviljade ansökningar fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2018		2017		2016	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Kvinnor	5 224	43	7 847	38	6 281	35
Män	6 803	57	12 983	62	11 517	65
Totalt	12 027	100	20 830	100	17 798	100

Tabell 65**Hemutrustningslån, skuldbelopp, antal och andel i procent**

	2018		2017		2016	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1 kr–1 000 kr	828	1	651	1	618	1
1 001 kr–25 000 kr	50 409	72	51 271	71	46 089	70
25 001 kr–50 000 kr	16 350	23	17 083	24	16 487	25
50 001 kr–	2 605	4	2 868	4	3 070	4
Totalt	70 192	100	71 873	100	66 264	100

Tabell 66**Hemutrustningslån, inbetalt belopp¹, miljoner kronor**

	2018	2017	2016
Inbetalt belopp	218,8	189,3	165,0

¹ I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.**Tabell 67****Hemutrustningslån, beslut om efterskänkning, antal och belopp**

	2018	2017	2016
Antal beslut (bifall och avslag)	1 536	1 509	1 344
Belopp som efterskänkts ¹ (mnkr)	33,9	41,9	32,4
Genomsnittligt belopp som efterskänkts, hela lån (kr)	28 450	33 833	29 203
Genomsnittligt belopp som efterskänkts, halva lån (kr)	17 203	22 881	20 023

¹ I det efterskänkta beloppet ingår kapital och ränta.

Tabell 68**Hemutrustningslån, beslut om efterskänkning fördelat på kön och typ av beslut, antal**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	1 135	1 121	2 256	991	1 040	2 031	938	892	1 830
- varav med beslut till hälften	514	555	1 069	350	349	699	310	306	616
Avslag	101	89	190	121	108	229	106	95	201

Tabell 69**Kundernas upplevelse av CSN:s service, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel i procent**

	2018			2017			2016		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
CSN:s handläggning i sin helhet	66	64	66	72	76	75	74	92	84
CSN:s service i sin helhet	75	80	80	80	85	83	85	85	85
CSN:s bemötande i sin helhet	78	80	79	78	84	82	85	86	85

Tabell 70**Hemutrustningslån - Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent**

	2018	2017	2016
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	40 800	43 000	42 300
Antal besvarade telefonsamtal	35 100	38 000	37 400
Andel besvarade samtal där kunden valt personlig service	86	88	88
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	3 min.48 sek.	3 min. 24 sek.	2 min.39 sek.

Tabell 71**Hemutrustningslån, genomsnittlig handläggnings- och behandlingstid, antal dagar**

	2018	2017	2016
Behandlingstid tilldelning	20	19	16
Handläggningstid hos CSN	8	7	4
- beslut om lån	7	6	3
- beslut om utbetalning av lån	1	1	1
Handläggningstid hos annan myndighet ¹	12	12	12
Behandlingstid återbetalning			
- anstånd	3	3	4
- efterskänkning	3	4	4

¹ Med annan myndighet menas kommuner, arbetsförmedlingen och migrationsverkets mottagningsenheter.



Körkortslån

Från och med den 1 september 2018 administrerar CSN körkortslån. Det är ett statligt lån för B-körkortsutbildning som riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år. Syftet med lånet är att öka möjligheterna för unga och arbetssökande att komma in på arbetsmarknaden.

Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende administration av körkortslån är gott. Vi har mött kundernas efterfrågan på ett bra sätt och medarbetarna upplever att kunderna är nöjda.

Redovisning av uppdrag i regleringsbrevet

CSN har i regleringsbrev 2018 fått i uppdrag att i samverkan med Arbetsförmedlingen genomföra en riktad informationsinsats till målgruppen för det nya statliga körkortslånet i syfte att öka kännedomen om lånet.

CSN har tilldelats extra medel för uppdraget.

En riktad informationsinsats i samverkan med Arbetsförmedlingen

Under 2018 har en större gemensam informationskampanj planerats tillsammans med Arbetsförmedlingen. Kampanjen omfattar filmen "Vägen till jobbet". Den visar hur körkort är vägen till jobb och att fler arbeten än man kan tro kräver körkort. Eftersom många i målgruppen inte har svenska som första språk ska filmen textas på tre olika

språk. Filmen ska spridas via CSN:s och Arbetsförmedlingens informationskanaler och via CSN:s och Arbetsförmedlingens sociala kanaler.

Vid årsskiftet var informationskampanjen tillfälligt stoppad till följd av oklara framtida ekonomiska förutsättningar för körkortslånet. Informationskampanjen kommer att återupptas när CSN och Arbetsförmedlingen får besked om den framtida politiska riktningen för körkortslånet.

CSN och Arbetsförmedlingen har också samarbetat runt mindre informationsinsatser under året för att nå ut med information till målgruppen. Inför körkortslånets införande gjordes en film för att väcka intresse och få målgruppen att vilja veta mer om körkortslån. Filmen är anpassad för att visas i sociala kanaler. Under 2018 påbörjades också arbetet med en förklarande film om hur körkortslånet fungerar. Filmen färdigställs under 2019.

CSN har även tagit fram information om körkortslånet som riktar sig till trafikskolor och arbetsförmedlare så att de på ett bra sätt ska kunna informera om lånet.

På vår webbplats csn.se finns informationsblad på nio olika språk, förutom svenska. Dessa är till hjälp för personer med annat modersmål än svenska. Även Arbetsförmedlingen och trafikskolorna har nytta av informationsbladen när de möter personer som är intresserade av körkortslån från CSN.

Om körkortslån

Körkortslån är ett nytt verksamhetsområde som administreras av CSN från och med den 1 september 2018. Körkortslånet är avsett att förbättra möjligheten till etablering på arbetsmarknaden. Många arbeten som kan vara en väg in på arbetsmarknaden kräver körkort. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år.

Körkortslån kan bara beviljas en gång för samma person. Maximalt kan 15 000 kronor beviljas, vilket betalas ut i förskott i form av delutbetalningar om 5 000 kronor. Innan utbetalning gör CSN vissa kontroller för att säkerställa att lånet används för avsett ändamål. Körkortslån får enbart användas för vissa kostnader som uppkommer i samband med utbildning hos en godkänd trafikskola, det vill säga en trafikskola som har tillstånd enligt lagen om trafikskolor.

Körkortslån innehåller ingen bidragsdel utan ska betalas tillbaka i sin helhet. De första låntagarna blir återbetalningsskyldiga från och med januari 2021. Enligt huvudregeln ska återbetalning ske med 300 kronor per månad.

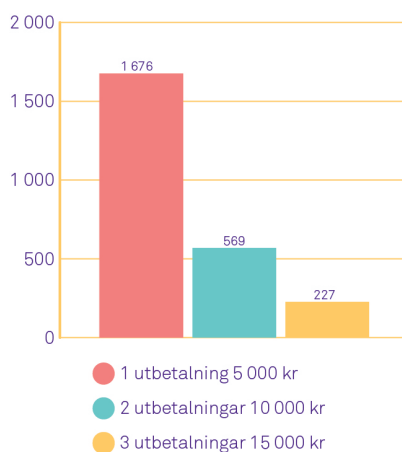
De sökande

Intresset för körkortslån har varit stort. Under första tiden med körkortslån har 8 835 personer ansökt om lånet. Av de sökande är 66 procent män. Majoriteten finns i åldersspannet 18-30 år och åldersgruppen utgör 58 procent av de sökande. Det är framförallt personer som bor i storstadsregionerna som söker om körkortslån. Sökande boende i Skåne län, Stockholms län och Västra Götalands län utgör 48 procent.

Hittills har 8 428 personer fått beslut om körkortslån, 66 procent av dem är män. Av de sökande har 31 procent fått avslag på sin ansökan. Den vanligaste orsaken till avslag är att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet.

Körkortslån får endast betalas ut till låntagare som är inskrivna vid godkända trafikskolor. Inför utbetalning måste låntagaren lämna en underskriven begäran om utbetalning till CSN. Körkortslån betalas ut i form av delbelopp om 5 000 kronor. Under 2018 har 2 472 personer fått körkortslån utbetalt. Av dessa fick 227 personer det maximala beloppet utbetalt. Totalt har 17,5 miljoner kronor betalats ut.

Körkortslån, personer och utbetalt belopp, antal



CSN:s service till kunderna

Administrationen av körkortslån har fungerat väl och CSN har kunnat möta efterfrågan från kunderna på ett bra sätt. Medarbetarna upplever att kunderna är nöjda. Majoritet av de sökande får beslut om körkortslån inom två veckor.

Under 2018 har 7 280 kunder ringt till CSN med frågor om körkortslån. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 1 minut och 32 sekunder. Under perioden har 1 270 e-brev besvarats. Som regel har kunderna fått svar under nästkommande arbetsdag.

Eftersom körkortslån är ett nytt verksamhetsområde för CSN har inte någon kvalitetsuppföljning gjorts under 2018. Uppfattning bland medarbetarna är dock att regelverket är tydligt och enkelt att tillämpa.

Överklaganden

En sökande som inte är nöjd med CSN:s beslut om körkortslån kan överklaga till allmän förvaltningsdomstol. Under 2018 har 12 personer överklagat sina beslut om körkortslån. Den vanligaste typen av beslut som överklagas är avslag på grund av att den sökande inte uppfyller villkoret om arbetslöshet. Hittills har 7 ärenden avgjorts i förvaltningsrätten. Inte i något fall har förvaltningsrätten ändrat CSN:s bedömning.

Låntagare med körkortslån

Den 31 december 2018 var det 2 468 låntagare som hade en skuld till CSN. Den utestående fordran uppgick 2018 till 17,5 miljoner kronor. Det inbetalda beloppet var 30 000 kronor under 2018.

Korta fakta om körkortslån under perioden den 1/9-31/12 2018, antal personer, tusen kronor

	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande	3 048	5 787	8 835
Antal med beslut	2 904	5 524	8 428
Antal med utbetalt belopp	754	1 718	2 472
Utbetalt belopp	5 335	12 140	17 475
Antal låntagare	753	1 715	2 468
Utestående fordran ¹			17 484

¹ Utestående fordran går inte att redovisa fördelat på kön.

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 arbetslösa personer som uppfyller vissa villkor.

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
Datorer och kringutrustning	5 år
Förbättringsutgifter på annans fastighet	7 år

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

Immateriella anläggningstillgångar

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

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

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

Utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Utveckling av CSN:s dataprogram och verksamhetssystem delas in i fyra steg: förstudie, etablering, genomförande och avslut. Endast utgifter från etablering och framåt aktiveras då förstudie tillhör

forskningsfasen. Aktivering sker när tillgången tas i drift och då påbörjas avskrivningen. CSN tillämpar en avskrivningstid om 10 år för egenutvecklade dataprogram och verksamhetssystem samt 5 eller 10 år för köpta dataprogram och licenser. Den längre avskrivningstiden motiveras av att regelverket för studielånen är stabilt och att tillgångarna bedöms vara långsiktigt hållbara och stabila över tiden.

Immateriella 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.

Från och med 1 september 2018 administrerar CSN lånetypen körkortslån. I och med att lånet är nytt och regelverket för lånet blev klart sent så har CSN inte hunnit att utveckla ett maskinellt stöd för återbetalningshanteringen. Därför kan CSN inte lämna någon information om återstående löptider för körkortslånet. Reserveringar för låneförluster för körkortslån görs med 20 procent av det utlånade beloppet eftersom körkortslånen finansieras med anslag.

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 72 sid 67 framgår de olika lånens storlek exklusive administrativa avgifter.

Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras i balansräkningen av studielån och annuitetslån. CSN finansierar utlåning via upplåning hos Riksgälden. De räntor CSN påför låntagarna och som är obetalda vid årsskiftet kapitaliseras och lånas upp hos Riksgälden. Avsättning har under 2018 gjorts med 6,8 procent av utlånade medel till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Avsättningen finansieras med anslagsmedel. Förluster på utlåning före 2014 finansieras med anslag det år då kostnaden uppkommer och avsätts också till kreditreserven. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid avskrivningar minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven.

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

Övriga lån

Övriga lån som motsvaras av statskapital är studiemedel, äldre lån, hemutrustningslån och körkortslån. CSN finansierar utbetalningar av hemutrustningslån och körkortslån genom tillfört statskapital (anslag). För lånetypen studiemedel görs varje kalenderår en uppdatering 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

Studielån

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

De förväntade framtida förlusterna är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkningsmodell. Inga förändringar har gjorts i beräkningsmodellen under 2018.

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 få betalningar har gjorts under de senaste åren.

Den andra värderingsprincipen bedömer betalningsförmågan hos de låntagare som har avslutat sina studier och är återbetalningsskyldiga. Principen bygger på en bedömning av låntagarens möjligheter att betala tillbaka lånet utifrån låntagarens ekonomiska förutsättningar och skuldens storlek. I bedömningen tas hänsyn till de trygghetsregler som finns inbyggda i regelverket, exempelvis nedsettningsregler, samt att årsbeloppen för lånetypen studielån är 4 procent av inkomsten. Detta innebär att en låntagare kan få sin skuld avskriven vid 65 års ålder eller för annuitetslån vid 68 års ålder.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten att dö i olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). CSN har använt dessa risker sedan 2005. Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade

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

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

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

Ränta

Räntan på studielån fastställs av regeringen efter beräkning av Riksgälden. Den beräknas på ett genomsnitt av de senaste tre årens räntekostnader för den statliga upplåningen. Den ränta på studielån som tas ut från låntagarna motsvarar cirka 70 procent av den ränta som Riksgälden debiterar CSN.

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller i dag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för studielån under de senaste sex åren, inklusive året efter bokföringsåret. Genomsnittsräntan 2018 är 0,57 procent.

Tillväxt

CSN tar, genom en skattad inkomstkurva, hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,9 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens inkomstutveckling utvärderas vartannat år. Efter utvärderingen 2017 höjdes den generella tillväxttakten från 2,5 procent till 2,9 procent.

Generella uppgifter för avskrivningar

Den individuella beräkningsmodellen för varje låntagare kompletteras med generella uppgifter om avskrivningar på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl.

Den individuella beräkningsmodellen 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.

Beräkningen av den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningsmodellen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid 68 års ålder förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

Hemutrustningslån

CSN värderar lånefordringar och avgifter avseende hemutrustningslån med avdrag för reserveringar på grund av förväntade låneförluster. Förutom en individuell modell som utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen har även en generell modell framtagits för att inkludera de som ännu inte ingår i den individuella modellen.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

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

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

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

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

Vid beräkningen av framtida dödsfall utgår CSN från föregående års utfall fördelat per åldersintervall. Dödsfallen väljs ut slumpmässigt med hjälp av den andel av hela populationen som har räknats fram.

Generell beräkningsmodell

För att inkludera de låntagare som ännu inte är återbetalningsskyldiga samt lån som ännu inte ingår i den individuella beräkningsmodellens kriterier och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används en generell beräkningsmodell. Låntagare blir återbetalningsskyldiga två år efter utbetalningen av lånet och därefter tar det tre till tio år innan lånet har haft möjlighet att ingå i den individuella modellens kriterier för reservering.

Den generella reserveringen baseras på den individuella beräkningsmodellen. Ett schablonvärde för totalt reserverat och avskrivet kapitalbelopp tas fram vart tredje år genom att ett genomsnittsbetrag framräknas för de år som ingår i den individuella modellen. 2017 gjordes beräkningen att för lån utbetalade före 2006 har 29,2 procent av utbetalt kapital avskrivits eller reserverats. I den generella modellen har därför 29,2 procent av utbetalade lån, med avdrag för faktiska avskrivningar, reserverats som låneförluster.

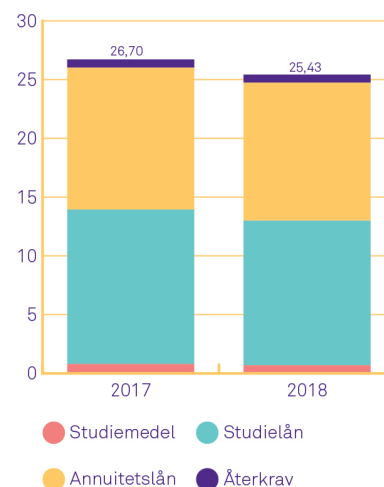
För 2018 tillämpas den individuella modellen på lån utbetalda före 2007 och en generell reservering för lån utbetalda från 2007 till och med 2018.

Årets beräkning av reserveringar för låneförluster

Studielån

Reserveringar för låneförluster för 2018 beräknas till 25,4 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 1,3 miljarder kronor lägre jämfört med 2017.

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



I tabellen nedan redovisas effekten av olika förändringar mellan 2017 och 2018 exklusive administrativa avgifter.

Volymförändring, ändring av inkomstunderlaget och ränteförändring baseras på bearbetningarna som gjorts på ett slumpmässigt urval av 10 procent av hela populationen.

Förändringar reserveringar för låneförluster, miljarder kronor, 2017-2018

2017 års utfall	26,7
Volymförändring	-0,6
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
Ränteförändring	-0,2
Avskrivning vid behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	-0,4
Förändring i prognos för personer i studier	-0,1
2018 års utfall	25,4

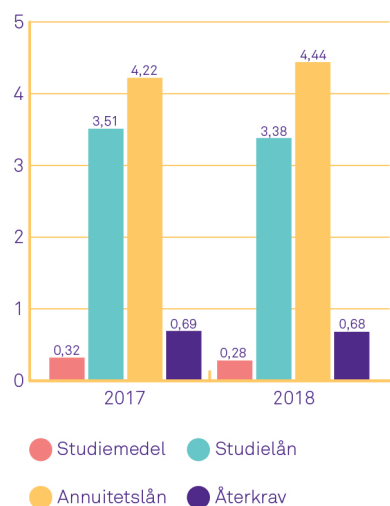
Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,6 miljarder kronor. Med volymförändring avses antalet personer i beräkningsmodellen. Minskningen förklaras av att 8 100 personer färre finns i beräkningsmodellen. Det minskade antalet beror främst på att låntagare med lånetyperna studiemedel och studielån slutbetalar sina lån eller uppnår åldern för rätt till avskrivning. Studiemedel och studielån har en högre andel av lånefordran reserverad för låneförluster än annuitetslånet, varför färre personer finns i beräkningsmodellen trots att den totala lånefordran ökar. Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,57 procent för 2018 jämfört med 0,76

procent för 2017. Den lägre räntan minskar reserveringar för låneförluster med 0,2 miljarder kronor. De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 1,6 miljarder kronor och minskar reserveringar för låneförluster med 0,4 miljarder kronor. De generella avskrivningarna på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier minskar med 0,1 miljarder kronor på grund av en lagändring. Den som har läst på grund- eller gymnasienivå under 2018 kan inte få dessa lån avskrivna. De generella avskrivningarna med hänsyn till synnerliga skäl minskar med 0,3 miljarder kronor på grund av de senaste årens låga utfall.

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 8,8 miljarder kronor för 2018. Det är en ökning med 50 miljoner kronor jämfört med 2017. Reservationen för lånetypen annuitetslån har ökat med 220 miljoner kronor på grund av fler låntagare. Reservationen har minskat med 38 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och med 123 miljoner kronor för lånetypen studielån. Dessa minskningar beror på att färre låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. Även för återkraven har reservationen minskat något.

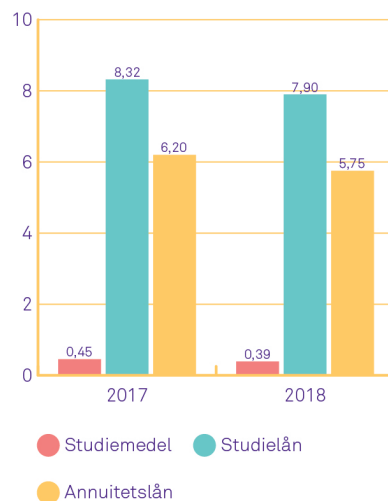
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 14,0 miljarder kronor för 2018. Det är en minskning med 922 miljoner kronor jämfört med 2017. Reservationen har minskat med 59 miljoner kronor för lånetypen studiemedel och 420 miljoner kronor för lånetypen studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetypen annuitetslån har reservationen minskat med 445 miljoner kronor vilket främst beror på lägre framtida avskrivningar för behörighetsgivande studier och synnerliga skäl.

Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor



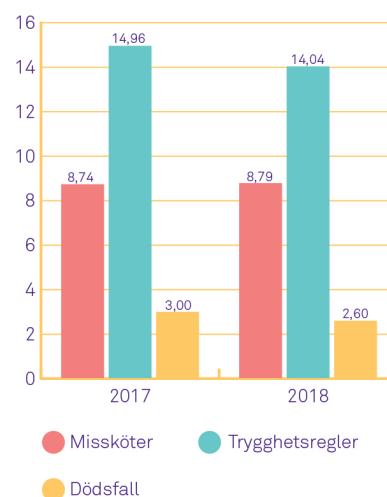
Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall är 2,6 miljarder kronor för 2018. Det är en minskning med 404 miljoner kronor jämfört med 2017 som främst förklaras av lägre risktal att dö i olika åldrar. Reservationen för lånetypen studiemedel har minskat med 13 miljoner kronor, lånetypen studielån har minskat med 282 miljoner kronor på grund av färre låntagare och lånetypen annuitetslån har minskat med 109 miljoner kronor.

Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip dödsfall, miljarder kronor



Reserveringar för låneförluster, fördelat på värderingsprincip, miljarder kronor



Jämförelser med andra förutsättningar

CSN har gjort fem extra bearbetningar för att se hur var och en av följande ändrade förutsättningar påverkar reserveringarna för låneförlusterna:

- förändring i inkomstunderlaget mellan 2017 och 2018
- förändring i räntan mellan 2017 och 2018
- en väsentligt högre ränta än nuvarande ränta
- en lägre tillväxttakt i löneökningen
- en högre tillväxttakt i löneökningen.

Bearbetningarna har gjorts på ett slumpmässigt urval på 10 procent av hela populationen. När vi har multiplicerat det tioprocentiga urvalet med 10 blir det beräknade värdet för hela populationen 25,6 miljarder kronor. Detta skiljer sig från det bokförda värdet på 25,4 miljarder kronor. Det bokförda beloppet är beräknat på hela populationen. En sådan avvikelse kan uppkomma vid ett slumpmässigt urval.

Förändring av inkomstnivån

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran men med förra årets inkomstkurvor visar att beloppet för reserveringarna för låneförlusterna skulle ha varit marginellt lägre om inkomstunderlaget hade varit det samma som i 2017 års beräkning.

Förändring av genomsnittsräntan

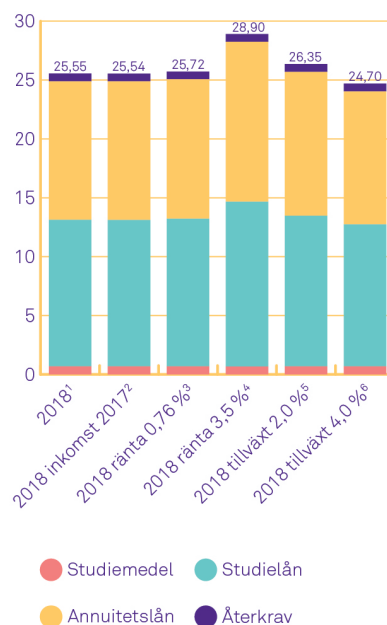
Genomsnittsräntan har sjunkit från 0,76 procent till 0,57 procent jämfört med föregående år. Räntesänkningen minskar reserveringarna för låneförluster med 0,2 miljarder kronor.

Räntan har sjunkit kontinuerligt under en längre period. Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli väsentligt högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,5 procent i stället för 0,57 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 3,4 miljarder kronor.

Förändring av tillväxten

CSN tar genom en skattad inkomstkurva hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 2,9 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 2,0 och 4,0 procents årlig tillväxt. Detta genererar reserveringar för låneförluster till ett belopp av 26,4 miljarder kronor respektive 24,7 miljarder kronor jämfört med 25,6 miljarder kronor med 2,9 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



¹ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

² Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med föregående års inkomstkurva.

³ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med föregående års ränta.

⁴ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med en ränta på 3,5 procent i stället för 0,57 procent.

⁵ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 2,0 procent i stället för 2,9 procent.

⁶ Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2018 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 4,0 procent i stället för 2,9 procent.

Slutsats

Sammanfattningsvis kan det konstateras att en förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster. Om räntan höjs med 2,93 procentenheter från 0,57 procent till 3,5 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 3,4 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 0,9 procentenheter från 2,9 procent till 2,0 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 0,8 miljarder kronor.

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

Framtida finansiering av avskrivningar

Beräknade reserveringar för låneförluster för lånetyperna studielån och annuitetslån och uppsagda lån för dessa lånetyper, finansieras från och med 2014 genom avsättning till kreditreserven i Riksgälden.⁸

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar per den 31 december 2018 uppgår till 25,4 miljarder kronor, varav 24,0 miljarder kronor behöver finansieras via uttag från kreditreserven.

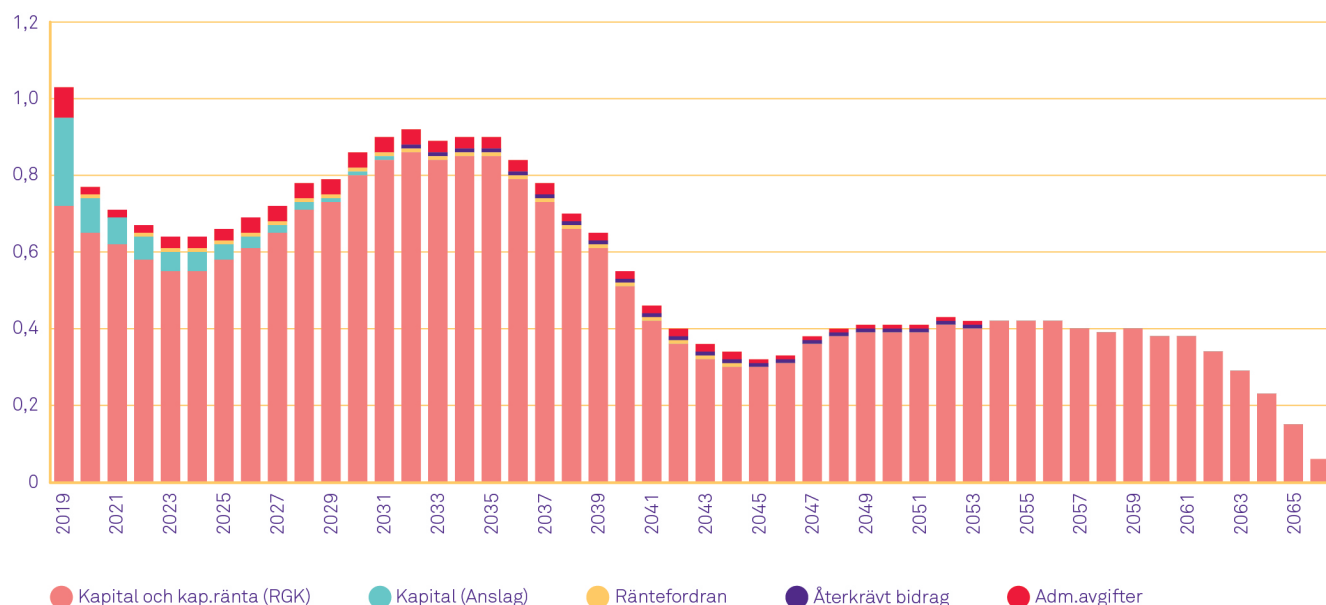
Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2018 uppgick till 646 miljoner kronor. Beloppet beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035.

De totala avskrivningarna beräknas uppgå till 920 miljoner kronor i nuvärde under 2032. Detta gäller oberoende av finansiering. Från och med 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan bli mycket låga efter 2065, när nuvarande lånestock i stort sett beräknas vara avvecklad.

De årliga avskrivningarna beräknas vara låga 2023–2024 vilket kan hänföras till den prognos över avskrivningar för studier som ger behörighet till högskolestudier. Prognosen baserar CSN på historiska utfall. Prognosen visar att de flesta personer med den här typen av avskrivning får den nära i tid på grund av kontinuerliga studier. Från och med 2025 ökar prognosen för de årliga avskrivningarna igen. För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet sid 66. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2018.

⁸ I diagrammet Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).

Reserveringar för låneförluster, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



Hemutrustningslån

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 908 miljoner kronor för 2018. Det är en ökning med 2 miljoner kronor jämfört med 2017.

Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 675 miljoner kronor för 2018. Det är en ökning med 11 miljoner kronor jämfört med 2017.

ner kronor jämfört med 2017. Ökningen beror på fler lån med tre årsbelopp helt obetalda samt fler lån med lite inbetalt de senaste fem åren.

Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 222 miljoner kronor för 2018. Det är en minskning med 11 miljoner kronor jämfört med 2017. Minskningen är väsentligen hänförlig till lån för dem som

har beviljats anstånd i 10 år med hänsyn till inkomst och ålder.

Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 10 miljoner kronor för 2018, vilket är en ökning med 2 miljoner kronor.

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

Tabell 72

Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor

	2018-12-31	2017-12-31
Lån finansierade hos Riksgälden		
Studielån	38 442 679	43 085 647
Annuitetslån	182 800 461	172 206 134
Uppsagt studielån	139 073	73 684
Uppsagt annuitetslån	191 346	98 881
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	221 573 558	215 464 346
Reserveringar för låneförluster	-24 043 504	-25 201 291
Summa lån finansierade hos Riksgälden	197 530 055	190 263 055
Övriga lån		
Äldre lån	7 036	7 342
Studiemedel	1 439 738	1 754 456
Uppsagt studiemedel	1 300	1 088
Hemutrustningslån	1 464 203	1 557 579
Körkortslån	17 484	0
Summa exkl. reserveringar för låneförluster	2 929 761	3 320 464
Reserveringar för låneförluster	-1 607 532	-1 711 748
Summa övriga lån	1 322 229	1 608 716

Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)		2018	2017
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	Not 1	890 691	826 334
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	3 519	84
Intäkter av bidrag		2 292	1 843
Finansiella intäkter	Not 4	785	533
Summa		897 286	828 793
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	Not 2	-540 521	-518 068
Kostnader för lokaler		-39 237	-38 381
Övriga driftkostnader	Not 3	-274 017	-257 867
Finansiella kostnader	Not 4	-478	-481
Avskrivningar	Not 13, 14	-15 509	-13 996
Nedskrivningar	Not 13	-27 524	0
Summa		-897 286	-828 793
Verksamhetsutfall		0	0
Uppbördsverksamhet			
Avgiftsintäkter	Not 5	810 382	827 894
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-35 742	-31 288
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-117 565	-129 502
Återkravsintäkter	Not 6	236 729	214 028
Skadeståndersättning som ej disponeras av CSN		82	676
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	81 065	93 964
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 29	-702 847	-715 339
Saldo		272 104	260 433
Transfereringar			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		18 179 143	16 551 782
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	Not 7	170 338	356 454
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	Not 10	13 153	10 662
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	750	828
Lämnade bidrag	Not 9	-18 179 908	-16 552 641
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	2 509	2 437
Ränteintäkter studielån	Not 7	283 318	721 969
Räntekostnader studielån	Not 7	-415 521	-1 022 451
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-26 488	-20 546
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-751 315	-767 152
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	1 226 985	539 108
Saldo		502 964	-179 551
Årets kapitalförändring	Not 12	775 069	80 882

Balansräkning

Balansräkning (tkr)		2018-12-31	2017-12-31
Tillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar Not 13			
Balanserade utgifter för utveckling		138 242	102 144
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		18 446	20 829
Summa immateriella anläggningstillgångar		156 689	122 973
Materiella anläggningstillgångar Not 14			
Förbättringsutgifter på annans fastighet		701	986
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		8 624	9 949
Summa materiella anläggningstillgångar		9 325	10 935
Utlåning Not 15		198 867 461	191 881 644
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		15	5
Fordringar hos andra myndigheter		23 606	19 495
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 224 699	1 212 400
Summa kortfristiga fordringar		1 248 320	1 231 900
Periodavgränsningsposter Not 17			
Förutbetalda kostnader		66 930	36 808
Upplupna bidragsintäkter		385	227
Övriga upplupna intäkter		2 533	26
Summa periodavgränsningsposter		69 848	37 060
Avräkning med statsverket Not 18		-488 514	-333 708
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	106 225	124 488
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	5 887 426	4 761 163
Kassa och bank		704	540
Summa kassa och bank		5 994 356	4 886 191
Summa tillgångar		205 857 484	197 836 997

Balansräkning (tkr)		2018-12-31	2017-12-31
Kapital och skulder			
Myndighetskapital	Not 21		
Statskapital		1 315 287	1 941 264
Balanserad kapitalförändring		-19 117 005	-21 113 815
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	775 069	80 882
Summa myndighetskapital		-17 026 649	-19 091 669
Avsättningar	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		1 132	2 131
Övriga avsättningar		2 762	2 044
Summa avsättningar		3 894	4 175
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	Not 23	162 470	129 983
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	222 415 439	216 384 084
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	121 545	274 605
Leverantörsskulder		114 062	78 995
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	11 667	9 151
Summa skulder m.m.		222 825 181	216 876 817
Periodavgränsningsposter	Not 25		
Upplupna kostnader		55 057	47 674
Summa periodavgränsningsposter		55 057	47 674
Summa kapital och skulder		205 857 484	197 836 997

Anslagsredovisning

Anslagsredovisning 2018-12-31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
13 01 004 Hemutrustningslån (ramanslag)	104 051	202 863	0	-104 051	202 863	-138 796	64 067	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	104 051	202 863	0	-104 051	202 863	-138 796	64 067	Not 28
14 01 013 Lån till körkort (ramanslag)	0	151 466	0	0	151 466	-17 475	133 991	
AP1 Lån till körkort (ram)	0	151 466	0	0	151 466	-17 475	133 991	Not 28
15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)	-49 408	4 169 761	0	-44 744	4 075 609	-4 035 297	40 312	Not 9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	-94 152	4 054 661	0	0	3 960 509	-3 950 355	10 154	
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	44 744	115 100	0	-44 744	115 100	-84 942	30 158	Not 28
15 01 002 Studiemedel (ramanslag)	2 231 511	16 370 643	0	-2 231 511	16 370 643	-13 851 324	2 519 319	Not 9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	574 483	9 501 307	0	-574 483	9 501 307	-8 973 794	527 513	Not 28
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	1 640 363	3 646 828	0	-1 640 363	3 646 828	-1 648 783	1 998 045	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	1 420 029	3 119 143	-30 000	-1 420 029	3 089 143	-1 229 337	1 859 806	Not 28
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	2 183	129 085	30 000	-2 183	159 085	-153 240	5 845	
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år (ram)	139 960	303 200	0	-139 960	303 200	-230 615	72 585	Not 28
-2.7 Studiebidrag, vissa lärar-studerande (ram)	78 191	95 400	0	-78 191	95 400	-35 591	59 809	Not 28
AP3 Statlig AP-avgift för studiebidrag (ram)	0	2 752 508	0	0	2 752 508	-2 752 508	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	16 664	470 000	0	-16 664	470 000	-476 239	-6 239	Not 26
15 01 003 Avsättning för kreditförluster (ramanslag)	83 878	1 878 700	0	-83 878	1 878 700	-1 825 102	53 598	
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013 (ram)	0	545 761	0	0	545 761	-545 761	0	
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014 (ram)	83 838	1 317 439	0	-83 838	1 317 439	-1 266 188	51 251	
AP3 Konstaterade förluster för återkrav (ram)	40	15 500	0	-40	15 500	-13 153	2 347	Not 28
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ramanslag)	12 236	171 582	0	-12 236	171 582	-170 338	1 244	
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor (ram)	9 817	171 582	0	-9 817	171 582	-173 449	-1 867	Not 26
AP2 Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	2 419	0	0	-2 419	0	3 111	3 111	Not 28
15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)	10 519	47 146	0	-10 519	47 146	-37 789	9 357	Not 9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	10 519	47 146	0	-10 519	47 146	-37 789	9 357	Not 28
15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)	423 839	909 000	0	-423 839	909 000	-254 732	654 268	Not 9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	423 839	909 000	0	-423 839	909 000	-254 732	654 268	Not 28
15 01 008 Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)	26 390	875 376	0	-1 498	900 268	-891 220	9 049	
AP1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	26 390	875 376	0	-1 498	900 268	-891 220	9 049	Not 27
Summa	2 843 017	24 776 537	0	-2 912 277	24 707 278	-21 222 074	3 485 204	

Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Utfall 2018-01-01 – 2018-12-31

Inkomsttitel	Inkomster	Not
2340 Räntor på studielån		
2342 001 Ränteinkomster på allmänna studielån	33 163	
2390 Övriga ränteinkomster		
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	31 882	
2500 Offentligrättsliga avgifter		
2562 001 CSN-avgifter, administrationsavgifter	284 076	
2562 002 CSN-avgifter, påminnelseavgifter	373 327	
4300 Återbetalning av studielån		
4312 001 Återbetalning av allmänna studielån	28	
4313 001 Återbetalning av studiemedel och återkrav	471 771	
4500 Återbetalning av övriga lån		
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	186 897	
4526 009 Återbetalning av körkortslån	30	
Summa	1 381 174	Not 29

Finansiella villkor, 15 01 002 Studiemedel, anslagspost 2.2

Enligt regleringsbrevet får högst 10 procent av anslagsposten användas till studerande vid allmänna kurser på folkhögskola. Högst 90 procent av posten får användas för studier vid övriga skolor eller utbildningar som anges under avdelning A 1 i bilagan till studiestödsförordningen (2000:655). Under 2018 utbetalades 195 093 tkr (6,3 procent av delpost 2.2) till studerande vid folkhögskoleutbildning. För studier vid övriga skolor eller utbildningar under avdelning A 1 utbetalades 1 034 244 tkr (33,5 procent av delpost 2.2).

Redovisning av beställningsbemyndigande (tkr)

Beställningsbemyndigande 2018-12-31							
Anslag	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtaganden fördelning per år			Not
14 01 013, Lån till körkort				2019	2020	2021	
Ap 1	114 000	0	66 265	66 265	0	0	Not 30

Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)		2018	2017
Drift			
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 31	-854 254	-814 798
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	Not 32	890 691	826 334
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 33	3 519	84
Intäkter av bidrag	Not 34	2 292	1 843
Övriga intäkter	Not 35	785	533
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		897 287	828 794
Ökning av kortfristiga fordringar		-44 498	-6 230
Ökning av kortfristiga skulder		38 252	31 005
Kassaflöde från drift		36 787	38 771
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar		-1 015	-2 122
Investeringar i immateriella tillgångar		-74 122	-59 197
Summa investeringsutgifter		-75 137	-61 319
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgälden		75 523	59 297
-amorteringar		-43 036	-14 037
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		32 487	45 260
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		4 414	-1 404
Kassaflöde till investeringar		-38 236	-17 463
Låneverksamhet			
Nyutlåning		-19 020 782	-18 290 530
Amorteringar		11 620 095	11 273 907
Räntekostnader		-413 012	-1 020 014
Summa låneutgifter		-7 813 699	-8 036 637
Finansiering av låneverksamhet			
Lån från Riksgälden		19 341 668	18 689 688
-amorteringar		-13 271 542	-12 896 923
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		156 271	227 931
Ränteintäkter (disponibla)		283 122	721 497
Tillförda anslagsmedel för räntekostnader		183 491	367 115
Tillförda anslagsmedel för kreditförluster		1 811 949	1 868 827
Ränteintäkter/räntekostnader kreditreserv		-26 487	-20 545
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet		8 478 472	8 957 590
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		465 611	553 206
Kassaflöde från låneverksamhet		1 130 384	1 474 159

Finansieringsanalys (tkr)	2018	2017
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av administrativa avgifter	810 710	828 053
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav	308 963	299 036
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter	-166 193	-190 930
Förändringar av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag	-236 730	-214 028
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	716 750	722 131
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-702 847	-715 339
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	13 903	6 792
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-18 179 908	-16 552 641
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-150 693	-190 865
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-18 330 601	-16 743 506
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	18 179 893	16 552 610
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	18 179 893	16 552 610
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	-150 708	-190 896
Förändring av likvida medel	992 130	1 311 363
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	4 476 150	3 164 787
Ökning av kassa och bank	164	-247
Ökning av tillgodohavande Riksgälden	1 146 772	1 335 891
Minskning av avräkning med statsverket	-154 806	-24 281
Summa förändring av likvida medel	992 130	1 311 363
Likvida medel vid årets slut	5 468 280	4 476 150

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2018	2017	2016	2015	2014
Beviljad låneram Riksgälden	336 000	180 000	180 000	180 000	180 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	162 470	129 983	84 723	69 256	62 581
Beviljad kontokredit Riksgälden	75 000	75 000	75 000	0	75 000
Utnyttjad kontokredit Riksgälden	0	0	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden ¹	463	470	313	282	0
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	0	0	0	0	865
Avgiftsintäkter budget ²	802 000	802 000	658 000	606 000	439 000
Avgiftsintäkter utfall ³	810 382	827 894	847 650	890 519	532 115
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	43 468	24 892	39 702	9 432	17 191
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	0	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	9 049	26 390	30 572	1 032	67 029
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen ⁴	1 039 800	949 385	917 839	884 637	925 961
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	0	49 408	20 309	12 931	54 482
Anslagssparande totalt stödanslagen	3 476 156	2 866 034	2 274 179	1 700 264	1 018 602
Tilldelat bemyndigande	114 000	0	0	0	0
varav utestående åtaganden	66 265	0	0	0	0
Årsarbetskrafter (ÅAK) ⁵	852	861	788	687	695
Medeltal anställda	968	966	896	906	909
Driftskostnad per ÅAK ⁵	1 002	946	950	1 174	1 088
Årets kapitalförändring administration ⁶	0	0	0	135 963	17 405
Balanserad kapitalförändring administration ⁶	0	0	0	511 941	494 535
Årets kapitalförändring totalt	775 069	80 882	339 806	-585 240	78 204
Balanserad kapitalförändring totalt ⁷	-17 801 718	-19 172 551	-20 910 889	-20 984 226	-22 183 156

¹ Räntan på räntekontot har varit negativ under 2018, -0,50 procent. Detta innebär räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2018.

² Avser aviserade avgiftsintäkter (se not 5). Från och med 2016 är CSN helt anslagsfinansierad och avgifterna disponeras inte av CSN.

³ Avser aviserade avgiftsintäkter.

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

⁵ Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2018 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning.

⁶ CSN är helt anslagsfinansierad från och med 2016.

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

Sammanställning av utlåningsverksamhet

Lånefinansierad utlåning, 2018-12-31, tkr							
Låneram		Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp			
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6§ budgetlagen)		15	223 000 000	222 415 439 1)			
Finansiell redovisning							
Lånefordringar exkl. reserveringar		Ingående balans	Nyutlåning	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	65 319 970	18 920 864	1 759 461	121 695	-289 875	82 069 803 4)
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	106 886 164	23 047	6 061 347	99 369	-17 837	100 730 658
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet exkl. reserveringar							
Studielån		43 085 647	13 633	4 129 561	358 515	-168 525	38 442 679
Uppsagda studielån		73 684	64	5 738	2 063	73 126	139 073
Uppsagda annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	0	2	5	0	3 937	3 934 4)
Uppsagda annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	98 881	103	3 800	704	92 932	187 412
Summa		215 464 346	18 957 713	11 959 912	582 347	-306 241	221 573 558
Lånefordringar		Reserveringar för låneförluster ingående balans		Årets förändring			Reserveringar för låneförluster utgående balans
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	-3 680 714		-426 757			-4 107 471
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	-8 303 482		836 914			-7 466 568
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet							
Studielån		-13 074 206		878 649			-12 195 557
Uppsagda studielån		-60 809		-54 285			-115 093
Uppsagda annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	0		-3 147			-3 147
Uppsagda annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	-82 081		-73 586			-155 668
Summa		-25 201 291		1 157 788			-24 043 504
Lånefordringar inkl. reserveringar		Ingående balans		Årets förändring			Utgående balans
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	61 639 256		16 323 076			77 962 332
Annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	98 582 683		-5 318 593			93 264 090
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet inkl. reserveringar							
Studielån		30 011 441		-3 764 319			26 247 122
Uppsagda studielån		12 876		11 104			23 980
Uppsagda annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen	2)	0		787			787
Uppsagda annuitetslån som är undantagna från utlåningsmodellen	2)	16 800		14 945			31 744
Summa		190 263 055		7 267 000			197 530 055
Tillgångar i utlåningsverksamhet							
Annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen efter reserveringar	2)						77 962 332
Uppsagda annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen efter reserveringar	2)						787
Medel på räntebärande konto	3)						5 887 426
Summa tillgångar i utlåningsverksamhet							83 850 545 4)
Redovisning mot anslag							
Anslag		Utfall					
15 01 003 Avsättning för kreditförluster							
AP1 Konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013		545 761					
AP2 Förväntade förluster på utlåning fr.o.m. 2014		1 266 188					
15 01 004 Statens utgifter för studiemedelsräntor							
AP1 Statens utgifter för studiemedelsräntor		173 449					
Summa		1 985 398					

Anslagsfinansierad utlåning, 2018-12-31, tkr

Finansiell redovisning

	Ingående balans	Nyutlåning	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans
Lånefordringar exkl. reserveringar						
Studiemedel	1 754 456	26 501	241 648	94 109	-5 461	1 439 738
Hemutrustningslån	1 557 579	146 994	206 488	33 881	0	1 464 203
Körkortslån	0	17 514	30	0	0	17 484
Övriga lån (Skuldsaneringslån och Äldre lån)	196 456	-141	3 416	25 117	76 662	244 444
Lånefordringar med villkorad återbetalnings-skyldighet exkl. reserveringar						
Uppsagda studiemedel	1 088	25	31	0	219	1 300
Summa	3 509 578	190 892	451 613	153 108	71 419	3 167 169
Lånefordringar	Reserveringar för låneförluster ingående balans		Årets förändring			Reserveringar för låneförluster utgående balans
Studiemedel	-799 189		109 403			-689 786
Hemutrustningslån	-905 729		-1 769			-907 499
Körkortslån	0		-3 495			-3 495
Övriga lån (Skuldsaneringslån och Äldre lån)	-182 147		-45 251			-227 397
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet						
Uppsagda studiemedel	-936		-183			-1 118
Summa	-1 888 000		58 705			-1 829 295
Lånefordringar inkl. reserveringar	Ingående balans		Årets förändring			Utgående balans
Studiemedel	955 267		-205 315			749 952
Hemutrustningslån	651 849		-95 145			556 704
Körkortslån	0		13 989			13 989
Övriga lån (Skuldsaneringslån och Äldre lån)	14 310		2 737			17 046
Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet inkl. reserveringar						
Uppsagda studiemedel	152		30			182
Summa	1 621 578		-283 704			1 337 874

Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
13 01 005 Hemutrustningslån	138 796
AP1 Hemutrustningslån	
14 01 013 Lån till körkort	17 475
AP1 Lån till körkort	
Summa	156 271
Inkomsttitlar	
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån	-49
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	-31 882
2394 303 Ränteinkomster körkortslån	0
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	-28
4313 001 Återbetalning av studiemedel	-245 100
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	-186 897
4526 009 Återbetalning av körkortslån	-30
Summa	-463 986

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

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

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

4) Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 1 777 mnkr högre än utgående balans för annuitetslån och uppsagda annuitetslån som inkluderas i utlåningsmodellen. Skillnaden beror bland annat på att det i kreditreserven även hanteras konstaterade förluster på utlåning t.o.m. 2013. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

5) Tabellen är utfallen på inkomsttitlarna 2342 001 och 4313 001 minskade med inbetalningar avseende återkrav och skadestånd.

Noter och tilläggsupplysningar

Not 1	tkr	
	2018	2017
Intäkter av anslag	890 691	826 334
Intäkter av anslag har ökat med 64 mnkr jämfört med 2017. Ökningen beror på nedskrivning av pågående investeringar samt ökade kostnader för personal och datatjänster.		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	3 519	84
Intäkter av avgifter och andra ersättningar har ökat med 3 mnkr 2018 jämfört med 2017. CSN har en vitesuppgörelse med en leverantör på 3 mnkr samt intäkter för administrativa tjänster från och med hösten 2018 åt Myndigheten för digital förvaltning.		
CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2018.		

Not 2	tkr	
	2018	2017
Kostnader för personal	-540 521	-518 068
Den totala personalkostnaden har ökat med 22 mnkr jämfört med 2017. Ökningen motsvaras till största delen av den årliga lönerrevisionen och ökad semesterlöneskuld.		
Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 380 mnkr. Av lönesumman avser 41 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).		

Not 3	tkr	
	2018	2017
Övriga driftkostnader	-274 017	-257 867
De övriga driftkostnaderna har ökat med 16 mnkr jämfört med 2017. CSN är inne i en intensiv utvecklingsperiod med systemförnyelse och utveckling av systemstöd för körkortslånet vilket leder till ökade kostnader för datatjänster, licenser och övriga externa tjänster.		
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-11 149	-12 565
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-103 958	-87 071
Datakonsulter	-74 240	-78 523
Kostnader för betalningar	-12 380	-11 585
Porto	-18 641	-18 737
Telefoni	-9 100	-8 859
Kronofogdeavgifter	-6 247	-6 088
Övriga externa tjänster	-31 155	-26 267
Övriga driftkostnader	-7 147	-8 172

Not 4	tkr	
	2018	2017
Finansiella intäkter	785	533
Posten består av:		
Ränteintäkter, lån för investeringar	783	522
Övriga ränteintäkter	1	11
Finansiella kostnader	-478	-481
Posten består av:		
Räntekostnader, räntekonto	-463	-470
Övriga finansiella kostnader	-15	-11
Räntan på avistakontona i Riksgälden har varit negativ under 2018, -0,50 procent. Detta innebär ränteintäkter för lån anläggningstillgångar och räntekostnader på räntekontot trots att saldot varit positivt under hela 2018.		

Not 5	tkr	
	2018	2017
Avgiftsintäkter	810 382	827 894
Avgiftsintäkterna har minskat med 18 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen studielån som har minskat, vilket förklaras av färre låntagare inom denna lånetyp.		
Avskrivningar av avgifter	-35 742	-31 288
Avskrivningar av avgifter har ökat med 4 mnkr. Det är främst avgifter för lånetypen studiemedel som ökat.		
Förändring av reserveringar för avgifter	-117 565	-129 502
Reserveringar för avgifter 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.

Årets förändring av reserveringarna för avgifter:

Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	14	17
Studiemedel	3 910	-434
Annuitetslån	-53 852	-55 563
Skuldsaneringslån	-25 509	-19 956
Hemutrustningslån	-38	-518
Delsumma	-75 475	-76 455

Not 5 forts.		tkr
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	-41 548	-52 547
Uppsagt studiemedel	4	-4
Uppsagt studielån	-54	-47
Uppsagt annuitetslån	-144	-139
Delsumma	-41 743	-52 737
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	47	30
Studielån och bidrag	-95	-13
Annuitetslån och bidrag	-116	-137
Rekryteringsbidrag	-15	-11
Studiehjälp	-169	-178
Delsumma	-348	-310
Summa	-117 565	-129 502
Förändring av reserveringar per avgiftstyp		
Påminnelseavgifter	-113 752	-108 782
Övriga avgifter	-3 813	-20 720

Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderingsprincip 1	Värderingsprincip 2	Värderingsprincip 3	Totalt reserverat 2018	Andel procent	Totalt reserverat 2017
Avgifter för lånefordringar							
Äldre lån	148	148			148	100%	162
Studiemedel	140 795	76 057	42 680	3 295	122 031	87%	125 942
Annuitetslån	755 071	255 353	1 099	33 149	289 601	38%	235 749
Skuldsaneringslån	96 403	87 954			87 954	91%	62 445
Hemutrustningslån	6 851	4 914	378	38	5 330	78%	5 292
Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	683 162	398 921	35 768	27 875	462 564	68%	421 016
Uppsagt studiemedel	124	21			21	17%	25
Uppsagt studielån	5 022	182			182	4%	128
Uppsagt annuitetslån	7 759	469			469	6%	324
Avgifter för återkrav							
Studiemedel och bidrag	867	598		14	612	71%	659
Studielån och bidrag	10 800	2 998	1	149	3 148	29%	3 053
Annuitetslån och bidrag	19 568	1 245	1	106	1 352	7%	1 236
Rekryteringsbidrag	1 027	215	0	12	227	22%	212
Studiehjälp	8 961	3 043	3	71	3 116	35%	2 948
Avräkningskonton	-6						
Totalt	1 736 552	832 119	79 929	64 708	976 756	56%	859 191

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	
	2018	2017
Återkravsintäkter	236 729	214 028
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 23 mnkr vilket främst beror på att antalet återkravsbeslut var 6 200 fler under 2018 jämfört med 2017. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst samt skolk/frånvaro som har ökat.		

Not 7	tkr	
	2018	2017
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	81 065	93 964
Ränteintäkterna för återkrav och hemutrustningslån m.m. har minskat med 13 mnkr. En orsak är minskade ränteintäkter för hemutrustningslån med 4 mnkr, vilket förklaras av att räntesatsen sänkts från 2,0 procent 2017 till 1,7 procent 2018. Vidare har uppindexeringen för lånetyp studiemedel minskat med 4 mnkr sedan föregående år. Slutligen har räntan på återkrav sänkts från 2,88 procent 2017 till 2,30 procent 2018 vilket leder till minskade ränteintäkter för återkrävda studielån och återkrävda annuitetslån.		
Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden	170 338	356 454
Avser anslagsintäkter för räntekostnader på 31,6 procent av räntefakturan från Riksgälden från och med kvartal 4 år 2017 till och med kvartal 3 år 2018. Förändringen beror på att räntesatsen har sänkts för låntagarna.		
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	2 509	2 437
Avser ränteintäkter på lån för återkrav i Riksgälden. Räntan på Riksgäldens avistakonton är oförändrad sedan 2017, -0,50 procent.		
Ränteintäkter studielån	283 318	721 969
Ränteintäkterna för lånetyperna studielån och annuitetslån har minskat på grund av att räntan har sänkts från 0,34 procent till 0,13 procent.		
Räntekostnader studielån	-415 521	-1 022 451
Avser räntekostnader på upplånat kapital och kapitaliserade räntor för studielån hos Riksgälden. Räntekostnaderna har minskat på grund av den sänkta räntesatsen.		
Övriga räntekostnader låneverksamhet	-26 488	-20 546
Avser räntekostnader för kreditreserven. Räntan i Riksgälden har varit negativ under 2018, -0,50 procent. Detta innebär räntekostnader för kreditreserven trots att saldo är positivt.		

Not 8	tkr	
	2018	2017
Intäkter av bidrag från myndigheter	750	828
Posten avser anslagspost 4.2 och anslagspost 5 under anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk som disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten. CSN hanterar utbetalningar och betalar in statliga ålderspensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för dessa bidrag. CSN rekviderar beloppen från Specialpedagogiska skolmyndigheten.		

Not 9	tkr	
	2018	2017
Lämnade bidrag	-18 179 908	-16 552 641
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 035 297	-3 430 279
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	-15	-31
Summa	-4 035 313	-3 430 310
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-13 851 324	-13 060 715
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-37 789	-36 627
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-750	-828
Summa	-38 539	-37 456
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-254 732	-24 161

Not 10	tkr	
	2018	2017
Intäkter av anslag för gjorda avskrivningar	13 153	10 662
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	-751 315	-767 152
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 16 mnkr jämfört med föregående år. Det är främst avskrivning på grund av ålder inom lånetypen studielån som har minskat.		
Studiemedel	-94 109	-104 286
Studielån	-358 676	-372 114
Annuitetslån	-221 098	-211 320
Återkrav	-15 650	-16 533
Hemutrustningslån	-33 882	-41 897
Övriga lånefordringar	-27 899	-21 002
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar är högre än intäkter av anslag för gjorda avskrivningar. Detta förklaras av att anslaget endast omfattar återkravslån som är finansierade hos Riksgälden.		

Not 11	tkr	
	2018	2017
Förändring av reserveringar för låneförluster	1 226 985	539 108
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.		
Årets förändring av reserveringar för låneförluster:		
Utlåning		
Lånefordringar		
Äldre lån	260	596
Studiemedel	109 403	106 997
Annuitetslån	410 157	-199 281
Skuldsaneringslån	-45 511	-39 191
Hemutrustningslån	-1 769	-332 346
Körkortslån	-3 495	0
Delsumma	469 044	-463 225

Not 11 forts.	tkr	
Lånefordringar med villkorad återbetalning		
Studielån	878 649	1 035 158
Uppsagt studiemedel	-183	7
Uppsagt studielån	-54 285	-13 636
Uppsagt annuitetslån	-76 733	-35 091
Delsumma	747 449	986 438
Summa utlåning	1 216 493	523 213
Övriga fordringar		
Återkrav		
Studiemedel och bidrag	7 311	9 272
Studielån och bidrag	11 220	16 954
Annuitetslån och bidrag	-9 634	-10 575
Rekryteringsbidrag	1 574	1 283
Studiehjälp	-93	-651
Delsumma	10 378	16 283
Skadestånd		
Utlandsstudier	548	-308
Övriga skadestånd	-434	-80
Delsumma	114	-388
Summa övriga fordringar	10 492	15 895

Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings- princip 1	Värderings- princip 2	Värderings- princip 3	Totalt reserverat 2018	Andel procent	Totalt Reserverat 2017
Utlåning							
Lånefordringar							
Äldre lån	7 036	5 635			5 635	80%	5 894
Studiemedel	1 439 738	279 448	387 112	23 226	689 786	48%	799 189
Annuitetslån	182 800 461	4 285 023	5 750 766	1 538 250	11 574 039	6%	11 984 195
Skuldsaneringslån	237 408	221 763			221 763	93%	176 252
Hemutrustningslån	1 464 203	674 858	222 321	10 319	907 499	62%	905 729
Körkortslån	17 484	3 495			3 495	20%	0
Lånefordringar med villkorad återbetalning							
Studielån	38 442 679	3 269 324	7 901 722	1 024 511	12 195 557	32%	13 074 206
Uppsagt studiemedel	1 300	1 118			1 118	86%	936
Uppsagt studielån	139 073	115 093			115 093	83%	60 809
Uppsagt annuitetslån	191 346	158 814			158 814	83%	82 081
Avräkningskonton	-468						
Summa utlåning	224 740 259	9 014 572	14 261 921	2 596 306	25 872 799	12%	27 089 292
Övriga fordringar							
Återkrav							
Studiemedel och bidrag	52 274	44 436		1 252	45 688	87%	52 999
Studielån och bidrag	272 577	223 247	2	4 205	227 454	83%	238 674
Annuitetslån och bidrag	776 247	374 843	308	3 667	378 818	49%	369 184
Rekryteringsbidrag	27 567	21 941	31	464	22 435	81%	24 009
Studiehjälp	25 092	16 660	12	170	16 842	67%	16 749
Summa återkrav	1 153 757	681 127	353	9 758	691 237	60%	701 615
Skadestånd							
Utlandsstudier	4 023	4 023			4 023	100%	4 572
Övriga skadestånd	865	682			682	79%	248
Summa skadestånd	4 888	4 705			4 705	96%	4 820
Summa övriga fordringar	1 158 645	685 832	353	9 758	695 942	60%	706 434
Totalt	225 898 904	9 700 403	14 262 274	2 606 064	26 568 741	12%	27 795 726

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	
	2018	2017
Årets kapitalförändring	775 069	80 882
Årets kapitalförändring består av:		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital.		
Förändringen avser de äldre lånetyper som en gång finansierades via statsbudgeten och som balanseras av CSN:s statskapital. Den kapitalförändring som uppstår består till största delen av avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från övrig låneverksamhet.		
Förändringen avser de lån som är finansierade hos Riksgälden. Kapitalförändringen består till största delen av ränteutgifter, räntekostnader, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån.		
Förändringen består till största delen av ränteutgifter, avskrivningar och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån.		
Förändringen består till största delen av ränteutgifter och reserveringar för låneförluster.		
Kapitalförändring statskapital	-67 776	-74 444
Reserveringar för låneförluster statskapital	109 480	107 599
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	-358 495	-354 377
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	1 122 769	763 855
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-25 684	-29 405
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	-1 769	-332 346
Kapitalförändring statskapital körkortslån	39	0
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	-3 495	0

Not 13	tkr	
	2018	2017
Immateriella anläggningstillgångar	156 689	122 973
Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans anskaffningsvärde	332 944	314 285
Årets egenutvecklade dataprogram	91 443	18 660
Utgående balans anskaffningsvärde	424 387	332 944
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-294 077	-285 867
Årets avskrivningar	-9 522	-8 210
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-303 599	-294 077
Bokfört värde	120 788	38 867
Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem		
Ingående balans	63 277	24 112
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	73 144	57 824
Årets nedskrivning pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-27 524	0
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-91 443	-18 660
Utgående balans pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	17 454	63 277
Summa balanserade utgifter för utveckling	138 242	102 144
Under 2018 har CSN utvecklat systemstöd för körkortslånet och för ärendestyrning.		

Utveckling av systemstöd för körkortslånet fortsätter 2019. Under året har CSN påbörjat utveckling av ny avisering för hemutrustningslån samt översikt och inloggning för digitala tjänster för studiestöds-kunder.

Under 2018 beslutade CSN att göra nedskrivning med 28 mnkr av pågående investeringar för systemförnyelse. CSN har avvaktat med denna utveckling till förmån för utveckling av nya systemstöd för studiestartstödet och för körkortslånet. Vilande systemförnyelseprojekt med ett bokfört värde på 35 mnkr planerades att återupptas från och med 2020. CSN har under 2018 beslutat att använda annan teknisk lösning än den som systemförnyelseprojekten har använt sig av. På grund av beslutet har CSN gjort en nedskrivning av de vilande projekten till det beräknade nyttjandevärdet på 7 mnkr.

Det finns efter nedskrivningen en kvarstående osäkerhet i värdering av det vilande projektet för nytt ärendestyrningssystem med ett bokfört värde om 2 mnkr. Efter utredning om hur projektet påverkas av beslutet att byta teknisk lösning ska en ny nedskrivningsprövning göras.

Not 13 forts.		tkr
Köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans anskaffningsvärde	29 679	28 306
Årets köpta dataprogram och licenser	583	1 373
Utgående balans anskaffningsvärde	30 263	29 679
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-8 850	-5 745
Årets avskrivningar	-3 361	-3 105
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-12 211	-8 850
Bokfört värde	18 051	20 829
Pågående köpta dataprogram och licenser		
Ingående balans pågående köpta dataprogram och licenser	0	0
Årets anskaffningsutgifter pågående köpta dataprogram och licenser	395	0
Utgående balans pågående köpta dataprogram och licenser	395	0
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	18 446	20 829
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 14	tkr	
Materiella anläggningstillgångar	2018	2017
	9 325	10 935
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående balans anskaffningsvärde	4 373	3 989
Årets inköp	0	384
Årets utrangeringar	-1 037	0
Utgående balans anskaffningsvärde	3 336	4 373
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 387	-3 116
Årets avskrivningar	-285	-271
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	1 037	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 635	-3 387
Bokfört värde	701	986
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	701	986
Kontorsmaskiner		
Ingående balans anskaffningsvärde	3 160	3 106
Årets inköp	474	76
Årets utrangeringar	-666	-21
Utgående balans anskaffningsvärde	2 968	3 160
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 017	-2 809
Årets avskrivningar	-122	-229
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	666	21
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 473	-3 017
Bokfört värde	495	144
Övriga inventarier (möbler m.m.)		
Ingående balans anskaffningsvärde	20 040	18 379
Årets inköp	542	1 662
Årets utrangeringar	-397	0
Utgående balans anskaffningsvärde	20 185	20 040
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-10 690	-8 509
Årets avskrivningar	-2 218	-2 181
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	397	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-12 512	-10 690
Bokfört värde	7 674	9 350
Konst från Statens konstråd		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Utgående anskaffningsvärde	455	455
Bokfört värde	455	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	8 624	9 949
För mer information om avskrivningstider med mera, se avsnitt Redovisningsprinciper.		

Not 15 **tkr**

	2018	2017
Utlåning	198 867 461	191 881 644

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 198,9 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 171,2 mdkr. För ytterligare information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

Lånetypen studielån definieras som lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet, vilket innebär att det finns ett villkor kopplat till återbetalningen. Villkoret för denna lånetyp är att lånet ska återbetalas med ett årsbelopp som motsvarar 4 procent av den sammanlagda inkomsten enligt den senaste taxeringen. Lån som har sagts upp till omedelbar betalning ingår också i lånefordringar med villkor.

I tabellen särredovisas lånefordringar med villkor. Uppsagda hemutrustningslån ingår dock i lånefordringar trots att de borde redovisas som lånefordringar med villkor. Anledningen är att systemet för hemutrustningslån inte kan särredovisa information för de uppsagda lånen. Uppsagda hemutrustningslån uppgår till 326 mnkr per 2018-12-31.

Utestående fordringar avseende utlåning

	2018-12-31			2017-12-31			2017/2018
	Låne- fordringar	Låne- fordringar med villkor	Totalt	Låne- fordringar	Låne- fordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	175 714 625	43 259 300	218 973 925	165 538 699	48 199 818	213 738 517	5 235 408
Tillkommer							
Nyutlåning	19 019 693	0	19 019 693	18 289 525	0	18 289 525	730 168
Räntefordringar	115 024	13 827	128 851	238 784	36 313	275 097	-146 246
Konverteringar	79 287	-77 019	2 268	80 068	-78 168	1 900	369
Delsumma	19 214 005	-63 192	19 150 813	18 608 377	-41 855	18 566 522	584 291
Avgår							
Amorteringar	-8 272 390	-4 139 135	-12 411 525	-7 787 202	-4 554 673	-12 341 875	-69 650
Avskrivningar	-374 172	-361 283	-735 455	-377 729	-372 215	-749 943	14 488
Avlyft mellan lånetyper	-292 530	78 708	-213 822	-227 001	28 225	-198 776	-15 046
Skuldreducering p.g.a. sjukdom	-23 208	0	-23 208	-40 520	0	-40 520	17 312
Avräkningskonton			-468			-2 989	2 521
Delsumma	-8 962 300	-4 421 710	-13 384 478	-8 432 451	-4 898 663	-13 334 103	-50 375
Summa lånefordringar	185 966 329	38 774 398	224 740 259	175 714 625	43 259 300	218 970 936	5 769 323
Ingående balans reserveringar för låneförluster	-13 871 260	-13 218 032	-27 089 292	-13 408 035	-14 204 470	-27 612 505	523 213
Årets reserveringar för låneförluster	469 044	747 449	1 216 493	-463 225	986 438	523 213	693 280
Summa reserveringar för låneförluster	-13 402 216	-12 470 583	-25 872 799	-13 871 260	-13 218 032	-27 089 292	1 216 493
Summa inkl. reserveringar för låneförluster	172 564 113	26 303 815	198 867 461	161 843 365	30 041 268	191 881 644	6 985 816

Not 15 forts.

tkr

Ingående balans

Skillnaden mellan utgående balans 2017 och ingående balans 2018 beror på att det i utgående balans 2017 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2018.

Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån, hemutrustningslån och körkortslån. Totalt sett har nyutlåningen ökat med 730 mnkr jämfört med 2017. Utbetalningarna av lånetypen annuitetslån har ökat med 801 mnkr. Utbetalningarna av ordinarie lån har ökat med 691 mnkr eftersom 8 200 fler personer har lånat. Utbetalningar av tilläggs lån har ökat med 146 mnkr vilket förklaras av att 6 000 fler personer fått tilläggs lån och att fler studerande med studiemedel är 25 år eller äldre. Utbetalningar av merkostnadslån har minskat med 36 mnkr vilket beror på att färre personer tagit lån för undervisningsavgifter. Nyutlåning av lånetypen hemutrustningslån har minskat med 89 mnkr på grund av att 6 300 färre lån har utbetalats. Nyutlåning av den nya lånetypen körkortslån är 17 mnkr. Från införandet den första september 2018 har 2 500 personer fått minst en utbetalning.

Räntefordringar

Räntefordringarna har minskat med 146 mnkr jämfört med 2017. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden. Räntefordringarna för lånetypen studielån har minskat med 22 mnkr. Minskningen förklaras av att räntan har sänkts från 0,34 procent 2017 till 0,13 procent 2018 och att antalet återbetalningsskyldiga låntagare för lånetypen studielån blivit 33 000 färre. Fler hinner betala sin löpande ränta under året, vilket medför att ett mindre räntebelopp kapitaliseras vid årsskiftet. Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har minskat med 116 mnkr till följd av räntesänkningen. För lånetypen studiemedel har räntefordringarna minskat med 4 mnkr på grund av 12 000 färre återbetalningsskyldiga låntagare. Uppräkningstalet för lånetypen studiemedel har höjts från 1,87 procent 2017 till 1,96 procent 2018.

Not 15 forts.

tkr

Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. En autogirodragning på 184 mnkr som skulle ha skett i december 2018 genomfördes först den 2:a januari 2019. Trots den försenade autogirodragningen har amorteringarna ökat med 70 mnkr jämfört med föregående år. Ökningen beror på att antalet återbetalningsskyldiga för lånetypen annuitetslån blivit fler. Däremot har amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för dessa lånetyper. Förtida inbetalningar har minskat med 119 mnkr jämfört med 2017. Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån har ökat eftersom fler har blivit återbetalningsskyldiga och färre har beviljats anstånd med betalningen.

Avlyft mellan lånetyper

Denna post avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran, men innehåller även avlyft till uppsagda lån och skuldsaneringslån. Avlyften har ökat med 15 mnkr jämfört med 2017, vilket beror på att det har fattats 1 500 fler beslut om återkrav av studiemedel som inkluderar lånedelen på grund av efterkontrollerad inkomst.

Löptider lån¹

	Studiemedel	Studielån ²	Annuitetslån	Hemutrustningslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			27 794 542	329 141
Högst 1 år	162 951	908 690	1 095 271	9 855
Mer än 1 år men högst 5 år	510 330	6 152 532	3 803 070	424 937
Mer än 5 år men högst 10 år	654 886	9 773 767	12 136 233	336 784
Mer än 10 år	155 234	21 578 602	137 970 739	363 609
	1 483 401	38 413 591	182 799 854	1 464 326

¹ Löptiderna för studielånen tas fram via CSN:s datalager för uppföljning och statistik medan löptiderna för hemutrustningslånen tas fram ur handläggnings-systemet. Uppgifterna skiljer sig därför mot beloppen i bokföringssystemet. Information om löptider för körkortslån lämnas inte. Se övriga upplysningar i Redovisningsprinciper för mer information.

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

Not 16	tkr	
	2018	2017
Övriga kortfristiga fordringar	1 224 699	1 212 400
Posten består av:		
Avgifter inkl. reserveringar	759 796	746 910
Återkravsfordringar inkl. reserve- ringar	462 520	462 900
Skadeståndsfördringar inkl. reserveringar	183	527
Övriga kortfristiga fordringar	2 200	2 063

Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav¹

	2018-12-31			2017-12-31			2017/2018
	Avgifter	Återkrav	Totalt	Avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
Ingående balans	1 606 098	1 164 515	2 770 613	1 446 459	1 180 018	2 626 477	144 136
Tillkommer							
Debiterade avgifter	775 777	0	775 777	780 090	0	780 090	-4 313
Återkravsfordringar	0	479 802	479 802	0	437 705	437 705	42 097
Räntefordringar	328	-18 096	-17 768	159	-16 114	-15 955	-1 813
Konverteringar	-2 268	0	-2 268	-1 900	0	-1 900	-369
Delsumma	773 837	461 706	1 235 543	778 349	421 592	1 199 941	35 602
Avgår							
Inbetalda avgifter	-563 223	0	-563 223	-556 123	0	-556 123	-7 099
Amorteringar återkrav	0	-446 850	-446 850	0	-414 593	-414 593	-32 257
Avskrivningar	-35 545	-7 163	-42 707	-31 082	-7 371	-38 453	-4 255
Avlyft mellan lånetyper	-44 611	-18 451	-63 062	-31 504	-15 131	-46 635	-16 427
Avräkningskonton	-6	0	-5	2	0	2	-8
Delsumma	-643 384	-472 463	-1 115 847	-618 707	-437 095	-1 055 802	-60 045
Summa övriga fordringar	1 736 552	1 153 757	2 890 309	1 606 101	1 164 515	2 770 615	119 693
Ingående balans reserveringar låneförluster	-859 191	-701 615	-1 560 806	-729 689	-717 898	-1 447 587	-113 219
Årets reserveringar låneförluster	-117 565	10 378	-107 187	-129 502	16 283	-113 219	6 031
Summa reserveringar för förluster^{2,3}	-976 756	-691 237	-1 667 993	-859 191	-701 615	-1 560 806	-107 187
Summa inkl. reserveringar för förluster	759 796	462 520	1 222 316	746 910	462 900	1 209 810	12 506

¹ För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav.

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 minskade med 4 mnkr under 2018 jämfört med 2017. Förklaringen till detta är främst att 30 000 färre påminnelseavgifter har debiterats.

Återkravsfordringar

CSN beslutar om återkrav i de fall där en person inte har studerat i den omfattning som studiestöd betalats ut för eller där en person haft högre inkomst under studietiden än vad som angetts. Nyttillkomna återkravsfordringar är 42 mnkr högre under 2018 jämfört med 2017, vilket beror på att antalet återkravsbeslut var 6 200 fler. Det är främst återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst samt skolk/frånvaro som har ökat.

Inbetalda avgifter

De inbetalda avgifterna har ökat med 7 mnkr under 2018 jämfört med 2017. Ökningen förklaras av eftersläpningen i inbetalda påminnelseavgifter efter avgiftshöjningen 2015.

Amorteringar återkrav

Amorteringar av återkrav består av inbetalningar av kapital och bidrag från låntagarna. Under 2018 har amorteringarna på återkrav ökat med 32 mnkr, vilket främst förklaras av fler beslut om återkrav.

Skadeståndsfordringar	2018	2017
CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar är svåra att driva in eftersom flera av de betalningsskyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.	183	527
Övriga kortfristiga fordringar		
Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogdemyndigheten avseende indrivning från låntagare.	2 200	2 063

Not 17 tkr

Periodavgränsningsposter, tillgångar	2018	2017
Posten består av:		
Förutbetalda kostnader	66 930	36 808
Upplupna bidragsintäkter	385	227
Övriga upplupna intäkter	2 533	26

Periodavgränsningsposterna består till största delen av leverantörsfakturor som CSN har fått under 2018 men som avser 2019. De största posterna är licenser/programvaror på 57 mnkr.

Not 18 tkr

	2018	2017
Avräkning med statsverket	-488 514	-333 708
Uppbörd		
Ingående balans	-746 910	-716 766
Redovisat mot inkomsttitel	-1 381 174	-1 413 646
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 368 288	1 383 502
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-759 796	-746 910
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	91 211	105 872
Redovisat mot anslag	20 330 854	19 015 655
Medel hänförliga till transfereeringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-20 317 564	-19 030 316
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	104 501	91 211
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-26 390	-30 572
Redovisat mot anslag	891 220	827 178
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-875 376	-829 747
Återbetalning av anslagsmedel	1 498	6 751
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-9 048	-26 390
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	5 800	6 644
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-529	-844
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	5 271	5 800
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	342 581	325 395
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	32 640 421	32 082 758
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-51 761 719	-49 712 386
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	18 949 275	17 646 814
Övriga fordringar på statens centralkonto	170 558	342 581
Not 19	2018	2017
Räntekontokredit i Riksgälden		
CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2018).		
Räntekonto	106 225	124 488

Not 20	tkr	
	2018	2017
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	5 887 426	4 761 163
Kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån och annuitetslån		
Ingående balans	4 761 163	3 487 223
Tillförda medel	1 798 563	1 883 299
Uttagna medel	-672 300	-609 359
Utgående balans	5 887 426	4 761 163
Tillförda medel består av anslag för konstaterade förluster på utlåning till och med 2013 samt förväntade förluster på utlåning från och med 2014. Tillförda medel har minskat med 85 mnkr jämfört med 2017, vilket främst beror på minskat anslag för konstaterade förluster på utlåning till och med 2013. Den årliga avsättningen för förväntade förluster, som utgör en del av de tillförda medlen, motsvarar 6,8 procent av utlånade medel. För 2018 utgjorde detta belopp 1,25 mdkr.		
Uttagna medel består främst av avskrivningar av studielån och annuitetslån. Under 2018 var de uttagna medlen 64 mnkr högre än under 2017. Ökningen förklaras främst av högre avskrivningar på grund av ålder för lånetypen studielån.		
Skillnaden mellan preliminärt avsatta medel till kreditreserven för konstaterade förluster och verkligt utfall justeras två år efter bokföringsåret. Under 2019 kommer en justering att göras med -30 mnkr för 2017 och under 2020 en justering med -56 mnkr för 2018.		

Not 21	tkr	
	2018	2017
Myndighetskaptal	-17 026 649	-19 091 669

Förändring av myndighetskaptal

	Statskapital studielån	Statskapital hemutrustningslån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapitalförändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2017	927 208	1 013 600	0	455	-21 113 815	80 882	-19 091 669
Ingående balans 2018	927 208	1 013 600	0	455	-21 113 815	80 882	-19 091 669
Föregående års kapitalförändring	29 659	-361 751	0	0	412 974	-80 882	0
Årets amorteringar	-243 638	-206 488	-30	0	-228 113	0	-678 268
Årets utbetalningar	0	138 796	17 475	0	0	0	156 271
Avsättning för kreditförluster till kreditreserv i Riksgälden avseende studielån och annuitetslån	0	0	0	0	1 811 949	0	1 811 949
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	775 069	775 069
Summa årets förändring	-213 978	-429 443	17 445	0	1 996 810	694 187	2 065 021
Utgående balans 2018	713 230	584 157	17 445	455	-19 117 005	775 069	-17 026 649

Not 22	tkr	
	2018	2017
Avsättningar	3 894	4 175
Avsättningarna minskade med 0,3 mnkr under 2018. Minskningen beror på att nya avsättningar varit lägre än utbetalningar av pensioner.		
Under 2019 beräknar CSN att 2 mnkr kommer att betalas ut, 1 mnkr för avsättningar för pensioner och övriga förpliktelser samt 1 mnkr för avsättningar till Trygghetsstiftelsen.		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående balans	2 131	3 944
Utbetalda pensioner	-1 676	-1 982
Nya avsättningar	912	441
Förändring av avsättningar	-235	-272
Utgående balans	1 132	2 131
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser minskade med 1 mnkr och avser avsättningar för pensionsersättning och delpensioner inklusive löneskatt. Nya avsättningar var lägre än utbetalda pensioner vilket minskade avsättningarna.		
Under året beviljades sex nya delpensioner. Förändringar av avsättningar beror i huvudsak på att anställda med delpensioner har avslutat sin anställning.		
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	1 132	2 131
Övriga avsättningar		
Avsättning till Trygghetsstiftelsen		
Ingående balans	2 044	986
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-420	-50
Nya avsättningar	1 139	1 108
Utgående balans	2 762	2 044
Övriga avsättningar har ökat med 0,7 mnkr och avser avsättningar till Trygghetsstiftelsen. Utbetalat belopp för omställning och kompetensväxling under 2018 har använts till delpensioner.		
Summa övriga avsättningar	2 762	2 044

Not 23	tkr	
	2018	2017
Lån i Riksgälden	162 470	129 983
Låneram för lån till anläggningstillgångar är 336 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2018).		
Anläggningstillgångar		
Ingående balans	129 983	84 723
Nya lån	75 523	59 297
Amorteringar	-43 036	-14 037
Utgående balans	162 470	129 983
CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod och lånen för anläggningstillgångar i Riksgälden har ökat med 32 mnkr. Amorteringar uppgår till 43 mnkr och har ökat med 29 mnkr jämfört med 2017. Huvudsakligen beror detta på ett nedskrivningsbeslut av pågående egenutveckling, se not 13.		

Not 23 forts.	tkr	
Övriga krediter i Riksgälden	222 415 439	216 384 084
Låneram för övriga krediter är 223 000 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2018).		
Studielån		
Ingående balans	215 835 999	210 053 670
Nya lån	19 098 687	18 466 065
Amorteringar	-12 794 246	-12 460 114
Överfört till lån för återkrav	-242 982	-223 623
Utgående balans	221 897 457	215 835 999
Återkrav (kapital)		
Ingående balans	471 752	461 315
Nya återkrav	242 982	223 623
Amorteringar	-234 314	-213 186
Utgående balans	480 420	471 752
Servicekonto för räntor på studielån		
Ingående balans	76 333	120 315
Tillförda medel	-609 730	-1 257 568
Uttagna medel	570 958	1 213 587
Utgående balans	37 562	76 333
Tillförda medel består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Under 2018 var tillförda medel 648 mnkr lägre än under 2017. Minskningen förklaras av lägre belopp i inbetalda räntor och lägre anslag för räntekostnader på grund av sänkt ränta.		
Uttagna medel består av betalda räntefakturor till Riksgälden. Under 2018 var de uttagna medlen 643 mnkr lägre än 2017 vilket förklaras av lägre räntekostnad på grund av sänkt ränta.		
Eftersom den stora upplåningen av kapitaliserade räntor görs i januari 2019 är saldoto på servicekontot för räntor på studielån per 2018-12-31 negativt.		

Not 24	tkr	
	2018	2017
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	121 545	274 605
Saldot består till största delen av räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 år 2018 på 105 mnkr, vilket är 153 mnkr lägre än 2017. Den lägre räntefakturan beror på lägre ränta på lån tagna hos Riksgälden.		
Övriga kortfristiga skulder	11 667	9 151
Saldot består till största delen av personalens källskatt på 9,6 mnkr.		

Not 25	tkr	
	2018	2017
Periodavgränsningsposter, skulder	55 057	47 674
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	0	1 636
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	40 350	37 092
Upplupna övriga kostnader	14 707	8 945
Summa upplupna kostnader	55 057	47 674
Periodavgränsningsposterna består av semesterlöneskuld och andra upplupna fakturor. Ökningen av upplupna övriga kostnader beror på konsultfakturor inkomna 2019, men som avser 2018.		

Not 26**Anslagskredit**

15 01 002 anslagspost 4 Tilläggsbidrag

Utnyttjad kredit på 6,2 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 23,5 mnkr.

15 01 004 anslagspost 1 Statens utgifter för studiemedelsröntor

Utnyttjad kredit på 1,9 mnkr ryms inom medgiven anslagskredit på 7,0 mnkr.

Not 27**Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag**

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,5 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

Not 28**Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen**

13 01 004 Hemutrustningslån.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 64 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 32 procent. Det beror på att antalet kommun-mottagna flyktingar har blivit lägre än beräknat och att antalet som ansökt om lån därför minskat.

14 01 013 Lån till körkort.

Detta är ett nytt anslag 2018. Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 134 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 88 procent. Det beror på att lånet börjat betalas ut under andra halvåret 2018.

15 01 001 anslagspost 2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 30 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 26 procent. Tilldelat belopp har varit det samma som föregående år. Under 2018 har det dock varit en relativt stor ökning av antalet elever med lärlingsersättning.

15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 528 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 6 procent. Det beror på att antalet studerande med studiemedel på komvux inte ökat lika mycket som de medel som tilldelats för nya utbildningsplatser.

15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 1 860 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 60 procent. Det tilldelade beloppet har varit högt de senaste åren. Endast en mindre del av avvikelsen kan hänföras till CSN:s prognoser.

15 01 002 anslagspost 2:5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 73 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 24 procent. Tilldelat belopp har varit högt de senaste åren. Målgruppen har utvidgats 2018 vilket medfört ett ökat utnyttjande.

15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 60 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 63 procent. Tilldelat belopp har varit det samma i ett flertal år. Målgruppen har utvidgats 2018 vilket har medfört ett ökat utnyttjande jämfört med tidigare år.

15 01 003 anslagspost 3 Konstaterade förluster för återkrav.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 2 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 15 procent. Det beror på att de återkravsavskrivningar som görs i samband med skuldsanering har varit färre än beräknat.

Not 28 forts.

15 01 004 anslagspost 2 Statens utgifter för räntor på återkrav.

Inget tilldelat belopp för 2018. Eftersom Riksbankens styrränta (repo-räntan) var negativ blev räntan på återkravsskulden också negativ. Ränteutgifterna på återkravsskulden påverkas till stor del av reporäntans utveckling.

15 01 005 anslagspost 1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 9 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 20 procent. Tilldelat belopp har varit det samma i ett flertal år. Avvikelsen beror på att antalet elever med Rg-bidrag minskar.

15 01 007 anslagspost 1 Studiestartsstöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 654 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse med 72 procent. Det beror på att antalet studerande med studiestartsstöd ännu inte är lika många som det beräknades för vid införandet av stödformen.

Not 29**tkr**

	2018	2017
Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar	1 381 174	1 413 646
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	702 847	715 339
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	678 328	698 307

Inleverans av årets avgifter och löpande räntor har minskat med 12 mnkr. Förändringen beror till största delen på att färre påminnelseavgifter har debiterats.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen består i huvudsak av inbetalningar av studiemedel, återkrav och hemutrustningslån. Minskningen om 20 mnkr jämfört med 2017 beror på att amorteringarna för studiemedel har minskat eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp.

Not 30**tkr****Väsentliga skillnader mellan tilldelat bemyndigande och utestående åtaganden**

14 01 013 Lån till körkort.

Från och med september 2018 kan långtidsarbetslösa ansöka om lån från CSN för att ta körkort. Tilldelat bemyndigande är 114 mnkr och utestående åtaganden är 66 mnkr. Skillnaden beror i huvudsak på att möjligheten att låna till körkort endast har funnits i fyra månader.

Not 31**tkr**

	2018	2017
Kostnader enligt resultaträkningen	-897 286	-828 793
Justeringar		
Avskrivningar och nedskrivningar	43 033	13 996
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-854 254	-814 798

Not 32**tkr**

	2018	2017
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	890 691	826 334
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	890 691	826 334

Not 33	tkr	
	2018	2017
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	3 519	84
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	3 519	84

Not 34	tkr	
	2018	2017
Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen	2 292	1 843
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	2 292	1 843

Not 35	tkr	
	2018	2017
Finansiella intäkter enligt resultaträkningen	785	533
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	785	533

Tilläggsupplysningar

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

Namn	Övriga uppdrag	2018	2017
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Kungliga Tekniska Högskolan(KTH) Tillitsdelegationen	1 356,8	1 357,2
Anna-Carin Bylund	Rådet för den nationella referensramen	4,5	4,5
Adnan Dibrani	ESV:s insynsråd	3,0	1,5
Jan Elförp (entledigad fr.o.m. 31 maj 2018)	Uppgift saknas	1,5	1,5
Hanna Håkansson	Uppgift saknas	0,0	0,0
Birgitta Hällegårdh	Inga övriga uppdrag	6,0	0,0
Bengt Jönsson (fr.o.m. 31 maj 2018)	Södertälje Hamn AB	3,0	0,0
Rikard Josefsson	Uppgift saknas	6,0	4,5
Sven Kilgren	Inga övriga uppdrag	6,0	6,0
Staffan Sarbäck	Bizak AB	6,0	3,0
Alina Semiltova	Inga övriga uppdrag	3,0	6,0
Karin Thapper	EU-myndigheten CEDEFOP t.o.m. 30 juni 2018 Rådet för den nationella referensramen Sveriges Hanverksråd	1,5	4,5
Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning		1 397,3	1 388,7

Övrig återrappportering





Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

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

Uppdraget

CSN är en av 59 myndigheter som deltar i regeringens utvecklingsprogram för jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM). Syftet med programmet är att stärka och vidareutveckla jämställdhetsintegrering i statliga myndigheter så att verksamhet ännu bättre bidrar till att uppnå de jämställdhetspolitiska målen.

CSN:s arbete med jämställdhetsintegrering riktas främst mot de jämställdhetspolitiska delmålen om jämställd utbildning och ekonomisk jämställdhet. Att kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning, studieval och personlig utveckling samt betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.

I uppdraget har CSN haft en handlingsplan som omfattat perioden 2015-2018. I februari 2018 lämnade CSN en delredovisning till regeringen som beskrev och analyserade resultatet av det arbete som gjorts under perioden 2015-2017. I redovisningen framgår att CSN fokuserat på att bidra till ett jämställt sam-

hålla genom att ha en jämställd ärendehantering, ett jämställt bemötande och genom att sprida kunskap om studerandes ekonomiska och sociala villkor ur ett jämställdhetsperspektiv.

Enligt regleringsbrevet för 2018 ska CSN redovisa åtgärder och resultat av arbetet med jämställdhetsintegrering i årsredovisningen. CSN har valt att integrera återrapporteringen i befintliga avsnitt om ärendehantering och kundservice. Det innebär att vi redovisar identifierade skillnader mellan könen i respektive verksamhetsavsnitt. Under 2018 har CSN genomfört olika aktiviteter som finns specificerade i vår handlingsplan. Exempel på genomförda aktiviteter redovisas nedan.

Jämställt bemötande

CSN tar emot drygt 1 miljon telefonsamtal från kunder per år. För att nå målet om jämställt bemötande, men också för att säkerställa en hög kvalitet på CSN:s bemötande har vi tagit fram ett bemötandekoncept. Bemötandekonceptet är könsneutralt och utgår från att alla ska bemötas utifrån sina förutsättningar och behov oavsett kön. Medarbetare med kundkontakt har utbildats i hur man undviker att uttrycka könsstereotypiska förväntningar i telefon samt hur man använder sig av ett normkritiskt ordval vid bemötande.

Under 2018 har CSN analyserat resultatet av den medlyssningsaktivitet som genomfördes 2017. Vi ser inga stora skillnader i vårt bemötande beroende på våra kunders ålder, kön eller bakgrund. Vi kan dock konstateras att män får en större andel av vår samtalstid i telefon. Skillnaden är dock liten. Vad gäller samtalens innehåll är vi överlag bra på att lyssna, ställa följdfrågor, använder oss ofta av ett könsneutralt språk och ger inte uttryck för könsstereotypa förväntningar. De skillnader vi noterat gäller ett mindre antal ärenden, men visar vissa tendenser på att kvinnliga kunder ibland riskerar få sämre service än manliga kunder.

Resultatet av medlyssningsanalysen har förmedlats till medarbetare med kundkontakt via gruppchefer och medarbetarna har gått en kort utbildning i jämställt bemötande samt haft diskussioner runt bemötande. Aktiviteterna förväntas ge goda förutsättningar för ett bra framtida jämställt bemötande.

HBtQ-jämställdhetsintegrering införs

Jämställdhetspolitiken och jämställdhetsarbetet i Sverige har kritiserats för att vara heteronormativt. Enligt Nationella sekretariatet för genusforskning riskerar ett heteronor-

mativt jämställdhetsarbete att inverka negativt på HBtQ-personers levnadsvillkor, till exempel genom att bortse från att det finns fler kön än två. På CSN har vi beslutat att komplettera vårt jämställdhetsarbete med ett HBtQ-perspektiv. På så sätt kan vi skapa bättre förutsättningar för att främja lika rättigheter och möjligheter för de som kommer i kontakt med myndigheten oavsett sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. Detta ligger i linje med den övergripande utgångspunkten för CSN:s jämställdhetsarbete som bland annat innebär att göra studier möjligt på ett likvärdigt sätt och att utgå från kundens behov.

Under 2018 har en samordnare för HBtQ-arbetet utsetts och denne har tillsammans med jämställdhetssamordnaren lagt grunden för en ny handlingsplan där ett HBtQ-perspektiv inkluderats.

Ny handlingsplan har utarbetats

År 2018 har varit ett år där CSN sammanfattat jämställdhetsintegreringsarbetet. Analys och reflektioner har legat till grund för upprättande av en ny handlingsplan för jämställdhetsintegreringsarbetet för perioden 2019-2021.



Kompetensförsörjning

CSN ska vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra och där våra kompetenser tas till vara och utvecklas. Det skapar goda förutsättningar för oss att fullgöra vårt uppdrag på ett effektivt och rättssäkert sätt med hög kvalitet och god service.

Samlad bedömning

CSN bedömer att vidtagna åtgärder bidragit till att vi sammantaget har haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver för att fullgöra vårt uppdrag och våra uppgifter.

CSN arbetar aktivt för att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens. Myndigheten ska vara en attraktiv arbetsplats där vi trivs, mår bra, och både kan och vill göra ett gott jobb. Det ökar myndighetens attraktionskraft som arbetsgivare och ger en förbättrad arbetsmiljö där vi känner arbetsglädje.

Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Myndighetens rekryteringsbehov har varit jämförelsevis stort under 2018. Anledningen till detta är bland annat att vi fått ett nytt uppdrag att administrera körkortslån, ett nytt statligt lån för B-körkortsutbildning.

Under 2018 har CSN anställt 129 medarbetare, varav 10 chefer. Vi har i de allra flesta fall, utan svårighet, kunnat rekrytera nya medarbetare med tillräcklig kompetens. Vi har dock upplevt vissa svårigheter att rekrytera till specifika tjänster där specialistkunskaper efterfrågats inom exempelvis IT, arkivering och internrevision.

Eftersom rekryteringsbehovet varit stort har CSN genomfört ett antal insatser i syfte att effektivisera rekryteringsprocessen. Bland annat har ett externt rekryteringsstöd upphandlats för att ge bättre förutsättningar och stöd till de rekryterande cheferna. Vi har

"Under 2018 har CSN anställt 129 medarbetare, varav 10 chefer."

också lyssnat och tagit om hand synpunkter och önskemål från rekryterande chefer och kandidater som sökt jobb hos oss. Som ett resultat av förbättringsarbetet har rekryteringsprocessen kortats med tre veckor i snitt, vilket är till gagn för både rekryterande chefer och för de kandidater som sökt en tjänst hos.

För att säkerställa att CSN rekryterar rätt kompetens använder myndigheten en kompetensbaserad rekryteringsmetod. Alla rekryterande chefer på CSN får utbildning i denna metod. Behovet av rekrytering följs systematiskt upp i syfte att ha god framförhållning i rekryteringsarbetet.

För att marknadsföra CSN som en attraktiv arbetsgivare har vi under 2018 fortsatt att

genomföra riktade insatser tillsammans med Myndighetsnätverket i Sundsvallsregionen.

I syfte att attrahera unga och nyexaminerade medarbetare till myndigheten har vi fortsatt att utveckla samarbetet med Mittuniversitet. CSN har bland annat tagit emot studenter och praktikanter inom olika delar av verksamheten. Vår IT-avdelning har också deltagit i olika studentevent i ett samarbete med Mittuniversitet - Higher ambition internship, där studenter har erbjudits uppdrag inom myndigheten, parallellt med att de går en sommarkurs.

Utveckling av rätt kompetens

Chefs- och ledarskap

Chefs- och ledarskapet är en viktig faktor för att CSN ska lyckas i sitt uppdrag. Myndighetens chefer behöver skapa goda förutsättningar medarbetare att växa, utvecklas och ta ansvar. Genom att tillvarata medarbetarnas kompetens, ge medarbetarna mandat och ansvar att använda sin profession skapas engagemang och arbetsglädje. Under 2018 har vi samlat alla chefer vid ett flertal tillfällen för att stärka deras kunskaper i förändringsledning och tillitsbaserad styrning. Möten har genomförts såväl fysiskt som digitalt via så kallade webinar.

Utöver chefsmöten har alla chefer fått en grundutbildning i MBL och utbildning i CSN:s samverkansavtal. Alla nyanställda chefer har också fått utbildning i hur vår lokala lönebildning fungerar.



Ett urval chefer och ledare utan personalansvar har deltagit i myndighetens egen utbildning i Systemsyn. Utbildningen handlar om att förändra vårt sätt att tänka för att kunna utveckla en mer ändamålsenlig styrning som utgår från syftet med verksamheten och kundens behov.

Inom ramen för Myndighetsnätverket ledarförsörjningsprogram deltar ett antal medarbetare med intresse och fallenhet för ledarskap. Syftet är att stärka blivande ledare och ge möjlighet till kompetensutbyte över myndighetsgränserna. Det är också ett sätt att

stärka myndigheten som en attraktiv arbetsgivare samt öka möjligheten till att behålla kompetens.

Medarbetarskap – den aktiva medledaren

Att vara den aktiva medledaren är en viktig del av vårt förhållningssätt. Det aktiva medledarskapet innebär bland annat att ta ansvar för och utvecklas sin kompetens. Cheferna ska skapa förutsättningar för att medarbetarna ska få utrymme för att vidareutvecklas

och ta ansvar för sitt arbete. För att åstadkomma detta krävs ramar och en kultur där det är naturligt att visa mod, respekt och tillit. Genom att tillvarata kompetensen och ge medarbetarna mandat och ansvar att använda sin profession uppfattas arbetet som mer stimulerande och engagerande.

CSN har som inriktning att främja lärandet i vardagen. Kompetensutvecklingen omfattar alla tillfällen där medarbetare höjer sin förmåga att utföra sina arbetsuppgifter. Som exempel på lärande i vardagen kan nämnas medlyssningsaktiviteter för att förbättra bemötande och våra systematiska kvalitetsuppföljningar för att förbättra kunskap om regler och bedömningar i handläggningen av ärenden. Baserat på resultaten från medlyssningsaktiviteter har vi fortsatt att utbilda i bemötande. Vi har också genomfört workshops kring onödig kundefterfrågan i syfte att förbättra och effektivisera våra arbetssätt. Majoriteten av vår kompetensutveckling genomförs genom intern kompetensutveckling, eftersom mycket av den kompetens vi behöver är unik för vår myndighet.

Under 2018 har CSN arbetat aktivt för att bättre möta kundefterfrågan inom området studiestöd och skapa en ökad flexibilitet genom förbättringsarbetet - Ett CSN för kunden.. En stor förändring är omvandlingen av kontoret i Kiruna, från kundcenter till handläggande kontor. Vid utgången av 2018 hade cirka 65 kundservicehandläggare genom kompetensbreddning kunskaper för att handlägga studiehjälp, studiemedel Sverige och återbetalningsärenden. Omvandlingen av Kiruna ger oss goda förutsättningar för att möta kundernas individuella behov. Kompetensbreddningen av medarbetarna i Kiruna ger oss också bättre förutsättningar att möta våra kunder under perioder av hög efterfrågan. Läs mer om Ett CSN för kunden i avsnittet *Information och service*

Inom ramen för kärnverksamheternas försöksverksamheter har ett urval medarbetare getts möjlighet att under en period få fördjupa sin kunskap och förståelse för hur verksamheten ser ut och varför den ser ut som den gör. Under 2018 har försöksverksamheter har bedrivits inom området kontaktuppgifter, studiemedel utland och studiemedel Sverige. Lärdomarna och insikterna från försöksverksamheterna sprids vidare genom att medarbetare som deltagit för kunskapen vidare till sina kollegor

Med anledning av den nya förvaltningslagen har samtliga studiestödsutredare och handläggare som hanterar hemutrustningslån och körkortslån utbildats i förvaltningsrätt under 2018. Ett antal medarbetare som arbetar med utveckling, rättsliga frågor och informationssäkerhet har genomgått utbildning i den nya dataskyddsförordningen för att säkra myndighetens kompetens inom området.

CSN:s medarbetare har även deltagit i utbildningar i Myndighetsnätverkets regi. Exempel på utbildningar är; Att arbeta i staten, Ledare utan personalansvar, Chef i staten, Kompetensbaserad rekrytering och Arbetsmiljöutbildning. Genom Myndighetsnätverkets utbildningar tillhandahåller vi kvalitets-säkrade utbildningar på ett kostnadseffektivt sätt.

Personalstatistik

Personalstruktur

Vid utgången av 2018 hade CSN 986 anställda, varav 78 personer var visstidsanställda. Antalet anställda har ökat sedan 2017. Tabell 73 sid 99.

Könsfördelningen är fortfarande ojämn. Under 2018 var 64 procent av våra medarbetare kvinnor och 36 procent män. Det är i princip samma fördelning som under de senaste sex åren.

Medellåldern hos CSN:s anställda var 44 år under 2018. Av våra medarbetare var 22 procent under 35 år och 20 procent var över 55 år. Tabell 74 sid 100.

Personalomsättning

CSN:s personalomsättning för tillsvidareanställda är 4,6 procent, vilket är en minskning med 1,3 procentenheter jämfört med 2017. Tabell 75 sid 100.

Antalet nyrekryteringar har varit stort. Under året har 129 personer påbörjat anställning hos CSN, varav 88 visstidsanställda. Samtidigt har medarbetare lämnat CSN av olika orsaker. Av de 134 personer som lämnat myndigheten har 17 medarbetare gått i pension och 59 medarbetare har lämnat för annan anställning. Dessutom har 29 medarbetare med tidsbegränsade anställningar lämnat myndigheten. Under 2018 beviljades 6 personer delpension.

Hälsa och sjukfrånvaro

CSN:s totala sjukfrånvaro har ökat med 0,2 procentenheter från 5,8 procent 2017 till 6,0 procent 2018. Sjukfrånvaron har ökat i alla åldersgrupper.

Sjukfrånvaro längre än 60 dagar har ökat, trots att vi fortsatt att rikta insatser mot verksamhetsområden där långtidsjukfrånvaron är särskilt hög. Tabell 76 sid 99.

CSN har i regleringsbrevet för 2018 i uppdrag att redovisa åtgärder för att minska sjukfrånvaron.

Åtgärder för att minska sjukfrånvaron och öka frisknärvaron

Under 2018 har CSN haft ett särskilt fokus på rehabilitering och hälsofrämjande arbete i syfte att öka frisknärvaro och arbetsglädjen bland medarbetarna. Bland annat har arbets-sätt för att fånga tidiga signaler på ohälsa tydliggjorts och effektiviserats. Tillsammans med företagshälsan har insatser kopplat till rehabilitering identifierats och åtgärder vidtagits i syfte att skapa förutsättningar för tidig återgång efter sjukdom och minska risken för medarbetare åter blir sjuka. Vi ser ännu inte resultat av detta arbete i statistiken, men bedömer att det kommer ge effekter på sikt.

CSN-pulsen

Under 2018 har vi infört CSN-pulsen fullt ut i hela organisationen. CSN-pulsen är vårt verktyg för att följa, reflektera och lära kring vårt välmående och vår arbetsglädje. Genom CSN-pulsen fångar vi trender och signaler på hur våra medarbetare mår över tid. Under året har ett antal inspirationsseminarier genomförts för medarbetare och chefer i syfte att skapa goda förutsättningar för regelbundna dialoger om resultaten från mätningarna. Resultatet av detta arbete har även gett ytterligare kreativa hälsofrämjande aktiviteter sprungna ur medarbetarnas förslag och behov.

Tabell 73

Anställda och årsarbetskrafter, antal

	2018			2017			2016
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Totalt
Antal anställda ¹	640	346	986	546	325	871	739
Antal visstidsanställda ²	52	26	78	-	-	68	51
Medeltal anställda ³	623	345	968	620	346	966	906
Antal årsarbetskrafter ⁴	536	316	852	540	321	861	788

¹ Totalt antal anställda per den 31 december.

² Antal visstidsanställda per den 31 december.

³ Uppgift om medeltal anställda får CSN från Arbetsgivarverket.

⁴ Uppgift om årsarbetskrafter får CSN från Arbetsgivarverket.

Tabell 74**Åldersfördelning, andel i procent**

	2018			2017	2016
	Kvinnor	Män	Totalt	Totalt	Totalt
Under 35 år	16	7	22	20	19
Över 55 år	14	6	20	17	17

Tabell 75**Personalomsättning¹, andel i procent**

	2018			2017			2016
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Totalt
Personalomsättning tillsvidareanställda	4,8	4,2	4,6	6,1	5,5	5,9	4,5
Antal tillsvidare anställda som slutat under året	43	39	82	32	17	49	62
Antal tillsvidare anställda som börjat under året	26	13	39	35	26	61	35
Expansion ²	-	-	-	0,6	2,9	1,4	-
Avveckling ³	3,1	8,3	5,0	-	-	-	3,5

¹ CSN använder sedan 2018 nyckeltalsinstitutets metod för uträkning av personalomsättning. Statistiken för 2017 och 2016 är omräknad enligt den nya beräkningsmetoden. Uppgifterna går inte att jämföra med årsredovisning 2017.

² Expansion visar antal nyrekryterade tillsvidareanställda medarbetare i relation till medelantal tillsvidareanställda. Expansion visar om antalet tillsvidareanställda har ökat eller inte.

³ Avveckling visar antal tillsvidareanställda medarbetare i relation till medelantal tillsvidareanställda. Avveckling visar om antalet tillsvidare har minskat eller inte.

Tabell 76**Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent**

	2018	2017	2016
Sjukfrånvaro totalt	6,0	5,8	5,8
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	51,3	48,2	53,1
Sjukfrånvaro kvinnor	6,9	6,8	6,9
Sjukfrånvaro män	4,3	3,9	3,9
Åldersgrupp – 29 år	6,0	5,4	4,4
Åldersgrupp 30 – 49 år	5,7	5,6	5,1
Åldersgrupp 50 år –	6,5	6,2	7,3



Samverkan om digitalisering

CSN utvecklar ständigt verksamheten för att möta kundens behov och uppdragsgivarens krav, samtidigt som vi tillvaratar digitaliseringens möjligheter. Det är ett ökat fokus på samhällsnytta och samverkan med samarbetspartners är centralt för att lyckas med vårt uppdrag.

Vår samverkan

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

CSN deltar i nätverk på nationell och regional nivå inom digitaliseringsområdet. Ett exempel är Myndighetsnätverket där 18 olika myndigheter i Sundsvallsregionen samverkar för att tillsammans bli mer effektiva och jobba smartare med kompetens, kunskap och resurser.

Ett viktigt forum för att nå målet enklare, öppnare och effektivare med medborgaren i centrum är samverkansprogrammet eSam. Vi är en av 24 medlemmar i eSam. Inom ramen för eSam samverkar myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för att driva på digitaliseringen av det offentliga Sverige. Digitaliseringsområdet är under ständig

och snabb förändring och eSam är en viktig kanal för kompetensutbyte och samverkan. eSam är också en möjliggörare för digitala utvecklingsinitiativ inom det offentliga samt ett stöd för offentliga organisationer att navigera i samma riktning.

Några utvecklingsinsatser i samverkan med andra

Förbättringar i e-tjänsten Studiestartsstöd

I slutet av 2017 förbättrade vi e-tjänsten Studiestartsstöd där studie- och yrkesvägledare på kommunen hjälper personer att ansöka

om studiestartsstöd. Den nya funktionaliteten har under 2018 medfört att det har blivit enklare för kommunerna inom ett antal områden.

Vi har bland annat gjort det möjligt för kommunerna att se status på de ansökningar om studiestartsstöd som skickats till CSN. Funktionen var efterfrågad av många kommuner som nu kan följa ansökningarna på ett bättre sätt. Ytterligare en ny funktionalitet i tjänsten är att kommunerna nu kan registrera om de haft uppföljningssamtal med den studerande. Det är reglerat i lagen om studiestartsstöd att kommunen ska lämna uppgifter om uppföljning till CSN, och att vi särskilt ska följa upp om en kommun har hållit uppföljningssamtal. Med hjälp av den nya funktionaliteten har det blivit enklare för kommunerna att registrera uppföljningssamtal elektroniskt.

Körkortslån

Från och med september 2018 kan vissa arbetslösa personer i åldern 18-47 år ansöka om att låna pengar från CSN för att kunna ta B-körkort. Ansökan görs i en e-tjänst på webben. För att kunden snabbt ska få beslut om sin ansökan hämtar CSN uppgifter digitalt från Arbetsförmedlingen för att få svar på om kunden tillhör målgruppen för körkortslån eller inte. Kunden kan få ett preliminärt besked direkt i e-tjänsten. Informationsutbyte har förutom med Arbetsförmedlingen även utvecklats med Trafikverket och Transportstyrelsen. CSN har även utvecklat en e-tjänst för trafikskolor, där de rapporterar uppgifter till CSN om elever med körkortslån. Drygt 700 trafikskolor är idag anslutna till tjänsten.

Livshändelsearbeten

CSN deltar i två myndighetsgemensamma arbeten, prioriterade inom eSam, för att stödja människor i livshändelserna Ny i Sverige och Sverige Tur och Retur. Att arbeta med livshändelser innebär att utgå från personens behov när han eller hon ställs inför en händelse som påverkar och förändrar livssituationen och som kräver en mängd kontakter med olika aktörer i det offentliga.

Livshändelsen Ny i Sverige syftar till att ge personer som är nya i Sverige bättre service, snabbare etablering och färre myndighetskontakter. Arbetet drivs av Migrationsverket

och förutom CSN deltar Försäkringskassan, Skatteverket, Länsstyrelsen Västra Götaland, Tillväxtverket, SKL, Universitets- och högskolerådet (UHR), Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten.

Livshändelsen Sverige Tur och Retur syftar till att stödja människor som flyttar från och tillbaka till Sverige. Pensionsmyndigheten leder arbetet och CSN, Kronofogden och Försäkringskassan deltar. Under hösten utreds förutsättningarna för att slå ihop de två livshändelserna och driva dem som ett gemensamt utvecklingsprojekt. Arbetet ska, förutom att förenkla vardagen för målgrupperna, främja tillgänglighet och service, digitalt informationsutbyte, nyttjande av modern teknik och effektivisera myndigheternas administration.

Svenskt ramverk för digital samverkan

CSN har deltagit i arbetet med det svenska ramverket för digital samverkan som har tagits fram inom eSam. För att CSN tillsammans med andra inom offentlig sektor ska kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter behöver vi stärka vår förmåga att fungera effektivt tillsammans - till nytta för privatpersoner, företag och samhället i stort.

Ramverket ger en samlad beskrivning av vad som behöver göras ur olika perspektiv (exempelvis styrning och ledning, juridik, verksamhetsfrågor, informationsfrågor och tekniska frågor) för att CSN och andra offentliga organisationer ska kunna samverka mer effektivt. Ramverket ska implementeras under 2019. CSN deltar i arbetet med att ta fram ett självskattningsverktyg som ska göra det möjligt för offentliga organisationer att - utifrån ramverket - skatta sin förmåga till digitalisering i samverkan.

Digital plattform för livslång vägledning

CSN har under året deltagit i arbetet med en digital plattform för livslång vägledning. Den vägledning som finns idag består av en mängd aktörer, med olika huvudmän och som erbjuder vägledningstjänster utan samordning mellan aktörerna. För den som motar vägledning är informationen om yrken, utbildningar och arbetsmarknadsutsikter ofta splittrad. Det finns behov av en mer lättnavi-

gerad och enklare färdväg genom olika informationskällor och vägledningstjänster och som dessutom utgår från individens behov. Arbetet med den digitala plattformen har samordnats av Arbetsförmedlingen. Övriga primära deltagare förutom CSN har varit Skolverket, UHR, Myndigheten för yrkeshögskolan, Tillväxtverket samt Folkbildningsrådet.

Hack för Sweden

CSN har för fjärde året i rad deltagit i Hack for Sweden. Eventet är ett initiativ som vill inspirera studenter, utvecklare, innovatörer och entreprenörer att med hjälp av myndigheters öppna data skapa lösningar eller koncept som ger medborgarnytta. Genom att släppa relevant data och strukturera den så att andra aktörer kan använda den, kan nya lösningar uppstå utan att myndigheterna själva behöver göra arbetet. Över 30 myndigheter och organisationer samverkade i årets upplaga för att hitta innovativa lösningar på samhällsutmaningar. CSN bidrog med vår öppna statistikdatabas inom områdena beviljning och återbetalning. I övrigt låg vårt fokus på samverkan och ett fortsatt lärande inom innovation och öppna data.

Stödplattformen MILSA

CSN har levererat ett utbildningspaket till den forskningsbaserade stödplattformen för migration och hälsa (MILSA). Att som ny i Sverige få information om det samhälle man bor i och kunskap för att kunna ta hand om sin hälsa på ett sätt som man kan ta till sig är en mänsklig rättighet. MILSA utbildningsplattform är en nationell satsning för samhälls- och hälsokommunikatörer som i sitt arbete möter nyanlända och fokus är riktat mot utbildning, erfarenhetsutbyte och nätverksbyggande. I projektet samverkar bland annat universitet, länsstyrelser samt experter inom olika sakområden. Utbildningen genomförs i stora delar via internet. CSN har bidragit med material till onlinekurserna i form av ett antal filmer om studiestöd, hemutrustningslån, återbetalning och körkortslån. Vi har fokuserat på det som är relevant för målgruppen och berättat vad som är bra att tänka på och vilka fallgropar som finns.



Upphandling

I detta avsnitt redovisar CSN hur myndigheten arbetar vid upphandling som överstiger gällande tröskelvärden för att uppfylla kraven på kollektivavtalsenliga villkor.

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Enligt regleringsbrevet för 2018 ska CSN redovisa hur vi vid upphandlingar som överstiger gällande tröskelvärden har arbetat med att uppfylla de nya kraven på kollektivavtalsenliga villkor som följer av 17 kap. 2–5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

Myndighetens insatser

CSN har riktlinjer för upphandling och kontraktsuppföljning samt interna rutiner som reglerar hur vi ska agera. Av riktlinjerna framgår bland annat att alla upphandlingar

ska genomföras enligt LOU och övriga lagkrav som finns samt att kontrakt ska följas upp. En systematisk uppföljning av kontrakt är avgörande för att säkra att leverantören levererar enligt kontraktsvillkoren.

Under 2018 har tre stycken upphandlingar genomförts som överstiger tröskelvärdet. Ingen av dessa avser nya områden utan CSN har haft kontrakt med leverantören sedan tidigare. CSN har av den anledningen inte ställt krav på leverantören enligt 17 kap 2-5 §§ i LOU i anbudsinbjudan.

Av CSN:s anbudsinbjudan framgår dock att:

- leverantören har fullständigt arbetsgivaransvar
- endast branschskunnig personal ska anlitas för uppdraget
- leverantören ska teckna den ansvarsförsäkring som krävs under kontraktsperioden
- leverantören ansvarar för skador som åsamkats CSN till följd av oaksamhet i samband med arbetets utförande
- leverantören ansvarar för eventuell skadeståndsskyldighet gentemot tredje man i samband med arbetets genomförande.

Intern styrning och kontroll

CSN:s verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. I detta avsnitt redovisas generaldirektörens 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 korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra 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 består i huvudsak av fem olika delar

- intern styr- och kontrollmiljö, inklusive kontrollaktiviteter
- riskhantering
- löpande och systematisk uppföljning och utvärdering
- ledar- och medarbetarskap-vår kultur
- kommunikation och utbildning.

Det innebär bland annat den interna styrningen och kontrollen säkerställs genom styrdokument, verksamhetsuppföljning, process- och rutinbeskrivningar och handböcker för handläggning. De olika delarna bidrar till att

vi kan fullgöra våra uppgifter och uppnå verksamhetens mål.

Risikanalyser

CSN:s arbete med riskanalyser är väl integrerade i den ordinarie verksamheten.

I samband med verksamhetsplanering har riskanalyser genomförts med CSN:s etablerade modell för riskhantering. Modellen för riskhantering beskrivs i en riktlinje med tillhörande stöddokument.

Risikanalyserna utgår från myndighetens verksamhet och organisation. Varje avdelning kartlägger risker inom sina verksamhetsområden, vilket gör att samtliga områden inom myndigheten omfattas av riskanalyser.

CSN:s ledning bedömer och fastställer de strategiska riskerna. För varje strategisk risk utses ansvariga riskägare. Samtliga identifierade strategiska risker har handlingsplaner med åtgärder. Åtgärderna syftar till att lindra konsekvenser och minska sannolikheten för att risken inträffar. Åtgärderna följs upp regelbundet i samband med den ordinarie verksamhetsuppföljningen.

Utöver åtgärder i handlingsplaner genomför CSN kontinuerliga ansträngningar för att förhindra felaktiga utbetalningar och begränsa att utlånade studiestöd och hemutrustningslån inte betalas tillbaka. Myndigheten arbetar också systematiskt med att förbättra kvaliteten i ärendehandläggning och service.

Identifierade risker och åtgärder under 2018

Vid ingången av 2018 hade CSN nio strategiska risker. Riskerna rör verksamhetsområden där ekonomiska värden kan gå förlorade och andra viktiga värden som service, tillgänglighet, effektivitet och rättssäkerhet.

CSN har bland annat vidtagit åtgärder för att utveckla den ekonomiska uppföljningen och styrningen av pågående systemförnyelse och andra utvecklingsprojekt, förbättrat möjligheten att bevisa att det finns ett skuldförhållande mellan CSN och låntagaren samt åtgärder för att förbättra tillgängligheten till webbplatsen. Myndigheten har också vidtagit ytterligare åtgärder för att säkra integritet och begränsa handläggares tillgång till uppgifter som kan omfattas av sekretess.

Bedömning

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker, avdelningschefernas bedömningar vid de löpande och systematiska uppdragsdialogerna samt iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.

Inga brister av väsentlighet har identifierats under den period som årsredovisningen avser.

Beslut om årsredovisning

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

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

Sundsvall den 20 februari 2019



Christina Forsberg,
Generaldirektör för CSN

Bilaga

– publicerade rapporter

Publicerade rapporter under 2018

Titel	Rapportförteckning	Diarienummer
Studiestartsstöd – rekryteringsarbete och utveckling	2018:1	2017-100-9150
Studiestödet 2017	2018:2	2018-109-1427
Studerandes ekonomiska och sociala situation 2017	2018:3	2018-219-2451
Varför tveka att ta studielån? Studerande med utländsk bakgrund förklarar	2018:4	2018-219-4200
Resterande slutliga årsbelopp - en genomlysning	2018:5	2018-213-4582
Studerande vid Community Colleges i USA	2018:6	2018-213-5453
Högre bidraget för kompletterande pedagogisk utbildning – en uppföljning av perioden 3 augusti 2015 - 30 juni 2018	2018:8	2017-100-9150
Försörjningskällor för utrikes födda kvinnor som studerar	2018:9	2017-100-9150
Vad påverkar andelen som använder studiemedel?	2018:10	2018-213-15291

Bilaga – ordlista

A

administrativa avgifter

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

annuitetslån

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

anstånd

Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.

aviseringsavgift hemutrustningslån

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

B

behandlingstid

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

betalningsplan

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

C

D

dagliga resor

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

debiterat årsbelopp

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

dubbel bosättning

Bostad på både studieorten och hemorten.

E

eftergymnasial nivå

Nivå där man läser utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.

efterskänkning (av skuld)

Beslut som innebär att lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.

expeditionsavgift

Avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.

extra tillägg

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

F

fribelegg

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

förtida inbetalning

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

G

god tro

En studerande kan få behålla en felaktig utbetalning, om personen varit i ”god tro”. Det gäller under följande förutsättningar:

1. Den studerande har inte orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller genom att underlåta att fullgöra sin uppgifts- eller anmälningskyldighet.
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

1. Den tid det tar från att ett ärende initieras, exempelvis genom att ansökan registreras, till att ärendet beslutas. Gäller handläggning av studiehjälp, Rg-bidrag, lärlingsersättning, studiemedel, körkortslån och återbetalningsärenden.

2. Den tid då CSN arbetar aktivt med ett ärende om hemutrustningslån. Hit räknas inte den tid då ärendet handläggs av kommuner, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverkets mottagningsenheter.

hemutrustningslån

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

I

inackorderingstillägg

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

J

K

kapitaliserad ränta

Obetald ränta 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 man får betala i efterhand om man har betalt för lite till CSN ett år. Gäller lån tagna före 1989.

körkortslån

Lån till arbetslösa som uppfyller vissa villkor kan låna till B-körkortsutbildning. Lånet infördes den 1 september 2018.

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

M

merkostnadslån

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

Mina sidor

CSN:s självservicejänst på webben.

N

nedsättning

Beslut som innebär att man 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.

omprövning

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

P

premier studiemedel

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

påminnelseavgift

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

Q

R

rekryteringsbidrag

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

Rg-bidrag

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

S

samordnad betalning

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

skolform

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

skuld

Summa som man är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

skuldsaneringslån

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

skuldreducering på grund av sjukdom

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, närstående eller i samband med barns dödsfall.

slutlig avgift

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

slutligt årsbelopp

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

studiebidrag

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

studiehjälp

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

studielån

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

studiemedel

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

studiestartsstöd

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

studiestöd

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

ständiga förbättringar

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

T

tilläggsavgift

Administrativ avgift som CSN tar ut om man betalat för lite för ett år och måste betala resten i efterhand.

tilläggsbidrag

Bidrag som är till för den som studerar med studiemedel och har vårdnad om barn.

tilläggslån

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

TUFF

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

TUFF-ersättning

Ersättning för den som deltar i TUFF-utbildning.

U

uppindexering studiemedel

De personer som har lån tagna före 1989 betalar ingen ränta. Varje år görs en uppskrivning (uppindexering) eller nedskrivning baserat på konsumentprisindex.

uppläggningsavgift

Avgift som man får betala när lånet betalas ut.

utlandsstudier

Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

uppsagt lån

Lån som sagts upp och ska återbetalas omedelbart.

V

verksamhetsdriven systemförnyelse

CSN ska ersätta det gamla systemstödet med ett nytt systemstöd. Systemförnyelsen omfattar både verksamhetsutveckling och IT-utveckling.

väntetid

Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon efter att kunden valt område för sitt ärende i vårt talsvar.

W

X

Y

Z

Å

årsavgift

Avgift som man ska betala för ett visst år (utan administrativa avgifter). Gäller lånetypen studiemedel.

årsbelopp

Belopp som man ska betala ett visst år utan administrativa avgifter. Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

årsbesked

Brev som innehåller uppgifter om hur mycket man ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket man betalat in föregående år.

återbetalningstid

Tid som man har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende på vilket typ av lån man har.

återkrav

Krav på att en studiestödstagare direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

Ä

äldre lån

Namn på lån tagna 1964-1973. Den 1 januari 1984 övertog CSN administrationen av vissa studielån som tidigare förvaltades av dåvarande Postgirot.

ändrade lånevillkor

Överföring av lån tagna före den 1 juli 2001 till det nyare annuitetslånet.

Ö

överklagande

Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.

Vi gör studier möjligt.

csn.se

CSN Huvudkontor: 851 82 Sundsvall, Telefon 060-18 60 00,
CSN finns i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna,
Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby.

