

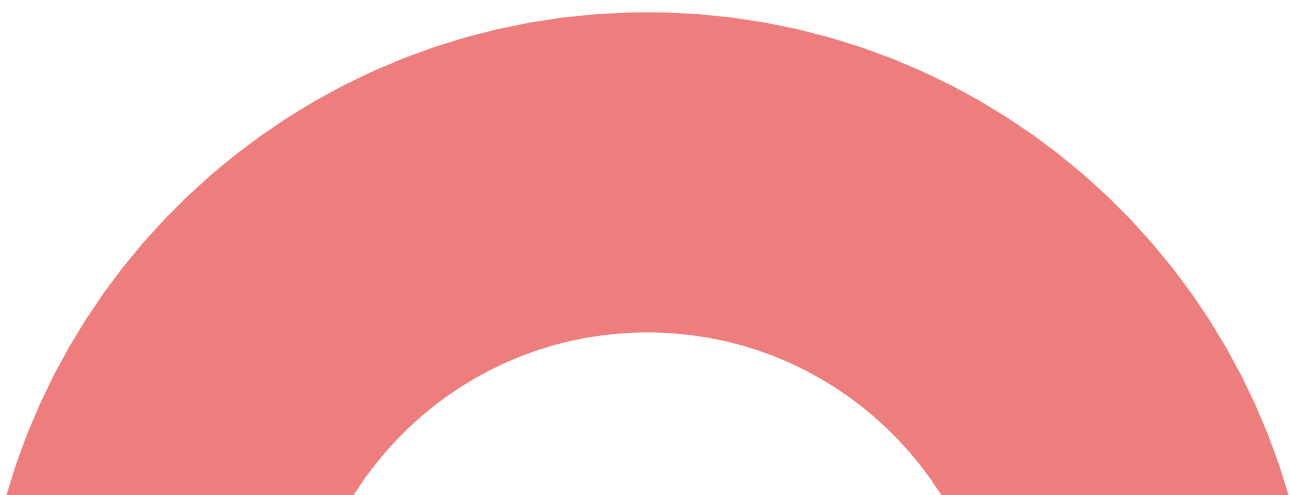
Vi gör studier möjligt.



# Årsredovisning 2024



**CSN Årsredovisning 2024**  
**ADM/2025:298**



## Innehåll

Vi är en stolt organisation av möjliggörare .....	5
Om CSN .....	6
Förklaringar till resultatredovisningen.....	8
CSN:s samlade resultat .....	12
Ekonomiska resultat och prestationer .....	14
Förtroendet för CSN .....	18
Information och service .....	21
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag .....	27
Studiemedel .....	33
Studiestartsstöd .....	40
Omställningsstudiestöd.....	44
Återbetalning och återkrav av studiestöd.....	48
Hemutrustningslån .....	60
Körkortslån.....	64
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott .....	68
Kunskap om studiestödet.....	76
Jämställdhetsintegrering.....	78
Agenda 2030.....	79
Digitalisering .....	80
Informationssäkerhet .....	83
Kompetensförsörjning och personalstatistik.....	84
Redovisningsprinciper.....	91
Resultaträkning.....	101
Balansräkning .....	102
Anslagsredovisning .....	104
Finansieringsanalys .....	106
Sammanställning av väsentliga uppgifter .....	110
Sammanställning av utlåningsverksamhet.....	112
Noter och tilläggsupplysningar.....	114
Tilläggsupplysningar.....	137
Intern styrning och kontroll.....	138
Beslut om årsredovisning .....	140
Bilaga – publicerade analyser .....	141
Bilaga – ordlista .....	142



# Vi är en stolt organisation av möjliggörare

Sverige har något som är ganska unikt – vi har ett av världens mest generösa studiestöd. Systemet bygger på att alla i Sverige ska kunna studera med ekonomiskt stöd oavsett social, ekonomisk och geografisk bakgrund. Men det kräver också att lånen betalas tillbaka för att studiestödet ska vara hållbart över tid och för att fler ska få samma chans.

Vår vision är att göra studier möjligt och under 2024 har cirka en miljon kunder studerat med ekonomiskt stöd från CSN. I vårt uppdrag har vi hanterat olika former av studiestöd, såsom studiemedel för studier på högskola och universitet, studiebidrag till gymnasieelever och omställningsstudiestöd för vuxna mitt i arbetslivet som är i behov av vidareutbildning för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden. Vi har tagit ansvar för återbetalningen av studielån, hemustrustningslån och körkortslån, samt levererat som ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet. Vi har även säkerställt korrekta betalningar och genom systematiskt samt proaktivt arbete förhindrat bidragsbrott från välfärdssystemen.

När vi nu stänger 2024 kan jag glädjande konstatera att CSN fortsätter att leverera överlag goda resultat. Vi förmedlar studiestöd på ett korrekt sätt och i rätt tid. De flesta kunder är nöjda med servicen som helhet enligt kundundersökningar, och allmänheten har högt förtroende för CSN visar en årlig extern mätning.

Omställningsstudiestödet fortsätter locka många kunder. Vi har fortsatt kraftsamla för att möta efterfrågan och förväntningarna som finns på reformen. Handläggningstiderna har kortats, tack vare en rad olika insatser. Systemstödet för handläggningen samt våra interna arbetssätt har utvecklats, fler handläggare har anställts och värdeskapande kommunikationsinsatser har genomförts för att möta behoven hos kunder och partner. Sammanfattningsvis stora framsteg som gör att vi närmar oss målet om att ge våra kunder besked innan studiestart.

En annan utmaning som vi tagit oss an med stort ansvar och helhetssyn är de försämrade ekonomiska förutsättningarna som CSN stod inför i början av 2024. Situationen berodde bland annat på regeringens generella besparingskrav kopplat till de flesta myndigheters förvaltningsanslag. Vi genomförde ett myndighetsövergripande arbete med att få en verksamhet och ekonomi i balans. Arbetet har varit mycket framgångsrikt och vi har i dag bättre förutsättningar för 2025 tack vare en samlad insats från hela laget CSN.

I slutet av juni kliver jag av uppdraget som generaldirektör för CSN efter nio år som myndighetschef. Jag är väldigt stolt över CSN:s utveckling under dessa år, 2024 inkluderat. En viktig framgångsfaktor är vårt fokus på kultur, struktur och systematik. Vi har fortsatt arbeta aktivt med CSN-huset, som är vårt förhållningssätt och beskriver kulturen som myndigheten står för. Vi har också utmanat och utvecklat vår struktur som innefattar bland annat CSN:s styrmodell, rutiner, riktlinjer, verksamhets-planering och uppföljning. Vi har även ökat medvetenheten kring systematiken och våra överenskomna arbetssätt, som en viktig nyckel för att vi ska vara effektiva och göra rätt saker på rätt sätt, med rätt effekt och för rätt person.

Jag vill rikta ett stort tack till laget CSN. Genom vårt uppdrag har vi skapat nytta för samhället, för kunderna och för våra medarbetare. Tillsammans gör vi studier möjligt.

Christina Forsberg  
Generaldirektör för CSN



## Om CSN

CSN ansvarar för att administrera studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Myndigheten motverkar bidragsbrott och säkerställer att återkrav och lån betalas tillbaka. CSN är också ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet.

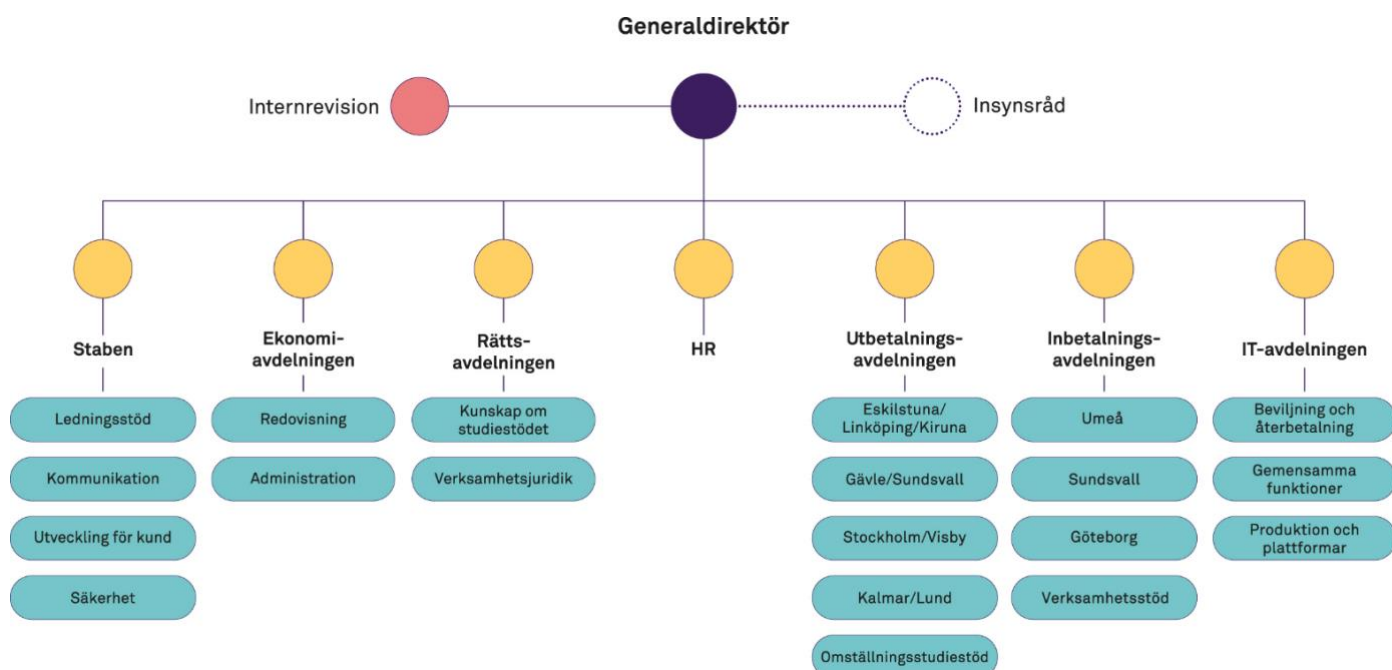
### Vårt uppdrag

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

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

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

## CSN:s organisation



### Studiestöd

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

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

### Hemustrutningslån

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

### Körkortslån

CSN hanterar återbetalningen av körkortslån. Från och med 1 januari 2024 är det inte längre möjligt att ansöka om körkortslån. Lånet var avsett för körkortsutbildning, för vissa arbetslösa personer samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19–20 år.

### Vår organisation

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

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

Vid utgången av 2024 var 1 228 personer anställda på CSN.

# Förklaringar till resultatredovisningen

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

## Prestationer och kostnader

CSN ska redovisa väsentlig information om vad myndigheten har presterat i förhållande till uppgifter och mål som regeringen har beslutat för myndighetens verksamhet.<sup>1</sup> De ärenden som myndigheter ska redovisa som prestationer är myndighetsbeslut som rör enskilda och är väsentliga att redovisa.<sup>2</sup>

### Prestationer inom administration av studiestöd

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

### Prestationer inom administration av hemutrustningslån

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

hemutrustningslån ingår de kostnader som har fördelats till verksamhetsområdet enligt vår modell för kostnadsfördelning.

### Prestationer inom administration av körkortslån

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

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

### Prestationer inom området kunskap om studiestödet

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

### Kostnads- och intäktsfördelning

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

<sup>1</sup> ESV:s föreskrifter till 3 kap. 1 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

<sup>2</sup> ESV:s allmänna råd till 3 kap. 1 § förordningen om årsredovisnings och budgetunderlag



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

Intäkterna fördelas proportionellt utifrån kostnaderna.

## Kvalitet

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

CSN följer upp kvaliteten i ett slumpmässigt urval av prestationer inom verksamhetsområdena utbetalning av studiehjälp<sup>3</sup>, Rg-bidrag, studiemedel och studiestartsstöd, samt återbetalning av studiestöd, körkortslån och hemutrustningslån. Kvalitetsuppföljningen avser både maskinella och manuella beslut. Även ett slumpmässigt urval av mejlsvår och telefonsamtal följs upp på motsvarande sätt som prestationer. Kvalitetsuppföljningarna utförs av medarbetare med djup kompetens inom respektive område och utgår från standardiserade frågeformulär.

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

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

## Kundnöjdhet

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

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

Enkätundersökningarna genomfördes under våren 2024. Vi jämför resultaten mot motsvarande undersökningar från tidigare år. Vi använder kundundersökningarna för att uttala oss om kundnöjdhet inom områdena studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd, återbetalning av studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån.

Urvalet till undersökningarna är slumpmässigt och har stratifierats utifrån ett antal kundgrupper som CSN har definierat som intressanta att följa upp. Svårshfrekvensen för 2024 års enkätundersökningar varierar mellan kundgrupperna. I gruppen studerande med studiehjälp var svarshfrekvensen 26 procent, bland studerande med studiemedel 36 procent, bland studerande med studiestartsstöd 51 procent, bland återbetalare 29 procent, bland kunder med körkortslån 28 procent och bland kunder med hemutrustningslån 24 procent.

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

När CSN redovisar hur våra kunder med olika typer av studiestöd upplever vår service, vårt bemötande och förtroende för CSN viktas vi samman kund-

---

<sup>3</sup> I verksamhetsområdet studiehjälp ingår beslut om lärlingsersättning.

grupperna studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalare av studiestöd utifrån gruppernas storlek. Denna sammanslagna kundgrupp kallar vi för studiestöds kunder.

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

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

## Analys av skillnader mellan kvinnor och män

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

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

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

## Bedömning av resultat

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

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

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

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

### Bedömning god

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

### Bedömning tillfredsställande

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

### Bedömning inte tillfredsställande

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



# Resultatredovisning



## CSN:s samlade resultat

I detta avsnitt sammanfattar vi 2024 års resultat. En mer detaljerad beskrivning av myndighetens verksamhet och resultat finns i de olika verksamhetsavsnitten i resultatredovisningen.

### Utbetalningar och total fordran

Under 2024 betalade CSN ut 53,7<sup>4</sup> miljarder kronor i studiestöd. Av utbetalningarna var lånedelen 28,1 miljarder kronor och bidragsdelen 25,5 miljarder kronor. CSN betalade även ut 7 miljoner kronor i körkortslån.

Den totala fordran uppgår till 292,9 miljarder kronor. Fordran har ökat med 15,3 miljarder kronor under 2024, vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna.

### Information och service

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

Under året har CSN gjort medvetna omprioriteringar i syfte att ge så jämn service som möjligt i olika kanaler och verksamheter. Detta har lett till att väntetiderna i telefon har blivit något längre och tillgängligheten lägre jämfört med tidigare år. Vi ser också en mindre försämring i våra kvalitetsuppföljningar avseende service via telefon och mejl inom studiestödsområdet. Under 2025 kommer vi arbeta för att kvaliteten höjs genom att dra lärdomar av de brister vi hittat. Vi arbetar också kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder. Den sammanvägda bedömningen är ändå att resultatet är gott.

### Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

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

---

<sup>4</sup> I beloppet ingår pensionsavsättningar.

## Studiemedel

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Vi har under året tagit ansvar för helheten och gjort medvetna omprioriteringar för att stötta inom verksamhetsområdet omställningsstudiestöd. Detta har lett till att handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har blivit 1 dag längre jämfört med föregående år. Även väntetiderna i telefon har blivit längre jämfört med tidigare år. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och mejl.

## Studiestartsstöd

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

## Omställningsstudiestöd

CSN bedömer att resultatet avseende administrationen av omställningsstudiestöd är tillfredsställande. Under året har handläggningsläget förbättrats väsentligt. Handläggningstiden är dock fortsatt lång vilket beror på det inledningsvis stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen. Under 2024 har ansökningar inkomna tidigare år beslutats, vilket bidragit till en positiv utveckling av handläggningstiden under året. Succesivt har handläggningstiden blivit kortare. Kunderna är nöjda med CSN:s service i sin helhet.

CSN:s handläggningstid påverkas dock negativt av Försäkringskassans handläggningstid avseende fastställande av årlig inkomst för de sökande.

## Återbetalning och återkrav av studiestöd

CSN bedömer att resultatet av vår administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Enligt instruktionen ska CSN säkerställa att återkrav betalas och att lån betalas tillbaka samt ge god service. Återbetalningsgraden, oavsett bosättning, är i nivå med 2023. Kvaliteten i ärendehantering är hög, kunderna fick beslut snabbare än föregående år och vi har hållit de svarstider vi planerat för i vår service via telefon.

## Hemutrustningslån

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemutrustningslån är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar vad gäller kvaliteten. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Andelen återbetalningskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2023. Den sammanvägda bedömningen är ändå att resultatet är gott.

## Körkortslån

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

## Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott. Vi bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2024 upptäckte CSN felaktiga utbetalningar motsvarande 1,1 procent av de totalt utbetalade beloppen. De vanligaste orsakerna till felaktiga utbetalningar är för hög inkomst, avbrott från studierna och minskad studieomfattning.

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

## Kunskap om studiestödet

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2024 tagit fram officiell statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

# Ekonomiska resultat och prestationer

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

## Verksamhetens finansiering

CSN:s verksamhet finansieras helt av anslag. CSN:s förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 15 Studiestöd i statsbudgeten. Vid ingången av 2024 hade myndigheten ett anslagsunderskott på 4 miljoner kronor. Det tilldelade anslaget för året var 1 171 miljoner kronor och för att bedriva sin verksamhet använde CSN 1 159 miljoner kronor. Det innebär ett överskott för året på 12 miljoner kronor.

Årets resultat och det ingående anslagsunderskottet innebär att ett anslagsöverskott på 7 miljoner kronor kommer att föras över till kommande år. För mer information se avsnittet Anslagsredovisning.

## Verksamhetens intäkter och kostnader

CSN är helt anslagsfinansierad och verksamhetens kostnader finansieras med intäkter av anslag. Tabell 1.

Verksamhetens kostnader har ökat med 48 miljoner kronor jämfört med 2023. Kostnader för avskrivningar och nedskrivningar ökade med 35 miljoner kronor och kostnaderna för personal ökade med 26 miljoner kronor. Även kostnader för lokaler och finansiella kostnader har ökat.

Riksdagen har beslutat att möjligheten för CSN att bevilja nya körkortslån upphör från och med den 1 januari 2024. Detta har medfört nedskrivning med 23 miljoner kronor avseende beviljningsdelar för systemstödet för körkortslån. Avskrivningskostnaderna och de finansiella kostnaderna har ökat på grund av att CSN har ökade lån för anläggningstillgångar för systemstöd för framför allt omställningsstudiestödet. Ökningen av personalkostnader beror till största delen på den årliga lönerevisionen.

Övriga driftkostnader har minskat med 18 miljoner kronor. Till största delen beror minskningen på lägre konsultkostnader.

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

## Avgiftsbelagd verksamhet

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

Avgifternas storlek bestäms av regeringen med undantag av aviseringsavgifter för hemutrustningslånen vilka bestäms av CSN. Budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten var 761 miljoner kronor och utfallet var 781 miljoner kronor. Skillnaden mellan budget och utfall beror på att fler påminnelseavgifter har debiterats. Tabell 3.

## Styckkostnader och prestationer

### Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

Kostnaderna för studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag ökade med 4 procent, från 110 miljoner kronor 2023 till 114 miljoner kronor 2024. Under 2024 har ärendevolymer ökat. Tabell 2.

Antalet prestationer ökar med 4 procent. Kostnaden per beslut för att handlägga studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag uppgår till 213 kronor per beslut 2024 och är oförändrad jämfört med 2023. Tabell 4.

### Studiemedel och studiestartsstöd

Kostnaderna för studiemedel och studiestartsstöd minskade med 4 procent, från 489 miljoner kronor 2023 till 470 miljoner kronor 2024. Under 2024 har volymerna ökat samtidigt som resurser för administrationen har minskat. Tabell 2.

Kostnaden per beslut minskade med 6 procent, från 383 kronor per beslut 2023 till 359 kronor per beslut 2024. Antalet prestationer ökade med 3 procent. Tabell 4.

### Omställningsstudiestöd

Kostnaderna för omställningsstudiestöd ökade med 27 procent, från 150 miljoner kronor 2023 till 191 miljoner kronor 2024. Ärendevolymer var stor under 2024 och resurser för administration ökade. Även avskrivningskostnaderna har ökat i takt med att systemstöd har tagits i bruk. Tabell 2.

Kostnaden per beslut minskade med 25 procent, från 3 368 kronor per beslut 2023 till 2 542 kronor per beslut 2024. Antalet prestationer ökade med 69 procent. Systemstödet har förbättrats och åtgärder har vidtagits för att korta handläggningstiderna. Tabell 4.

### Återbetalning och återkrav av studiestöd

Kostnaderna för återbetalningsverksamheten minskade med 1 procent, från 310 miljoner kronor 2023 till 307 miljoner kronor 2024. Under 2024 har volymerna ökat och genom förbättrad planering och prioritering

i verksamheten har administrationen kunnat minska. Tabell 2.

Kostnaden per beslut minskade med 4 procent, från 87 kronor per beslut 2023 till 84 kronor per beslut 2024. Antalet prestationer ökade med 3 procent. Tabell 4.

### Hemutrustningslån

Tilldelningen av nya hemutrustningslån upphörde från och med den 1 januari 2022.

Kostnaderna för hemutrustningslån minskade med 2 procent, från 27 miljoner kronor 2023 till 26 miljoner kronor 2024. Tabell 2.

Kostnaden per låntagare minskade med 3 procent, från 102 kronor 2023 till 99 kronor per låntagare 2024. Tabell 4.

### Körkortslån

Beviljning av nya körkortslån upphörde från och med den 1 januari 2024.

Kostnaden för körkortslån ökade med 67 procent från 37 miljoner kronor under 2023 till 62 miljoner kronor under 2024. Den ökade kostnaden beror på nedskrivning av verksamhetssystem då beviljningen har upphört. Tabell 2.

Kostnaden per beslut för körkortslån ökade från 1 772 kronor per beslut 2023 till 7 482 kronor per beslut 2024, vilket är en ökning med 322 procent. Tabell 4.

## Ut- och inbetalningar

Under 2024 betalade CSN ut 53,7<sup>5</sup> miljarder kronor i studiestöd, vilket är en ökning med 4,8 miljarder kronor jämfört med 2023. Ökningen förklaras främst av höjda studiemedelsbelopp. Av utbetalningarna var lånedelen 28,1 miljarder kronor och bidragsdelen 25,5 miljarder kronor. Tabell 5.

Utbetalning av bidrag har ökat med 2,1 miljarder kronor jämfört med 2023. Utbetalning av studiebidrag har ökat med 1,6 miljarder kronor främst på grund av höjt studiebidragsbelopp. 11 800 personer fler har studerat med studiebidrag. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för studiebidrag har minskat med 272 miljoner kronor. Utbetalning av omställningsstudiebidrag har ökat med 578 miljoner

<sup>5</sup> I beloppet ingår pensionsavsättningar.

kronor då åtgärder vidtagits för att korta handläggningstiderna vilket inneburit att fler har fått beslut om omställningsstudiestöd. Utbetalning av pensionsavgifter till Pensionsmyndigheten för omställningsstudiebidrag har ökat med 135 miljoner kronor. Utbetalning av studiehjälp har ökat med 36 miljoner kronor eftersom 6 100 personer fler har fått studiehjälp. Utbetalning av bidrag inom studiestartsstöd har minskat med 5 miljoner kronor till följd av att färre har studerat med studiestartsstöd. Utbetalningar av Rg-bidrag har ökat med 4 miljoner kronor.

Utbetalning av lån har ökat med 2,8 miljarder kronor jämfört med 2023. Utbetalningar av studielån har ökat med 2,8 miljarder kronor främst på grund av höjda lånebelopp. 8 700 personer fler har lånat inom studiestödet. I utbetalningar av studielån ingår utbetalda lån inom omställningsstudiestödet med 156 miljoner kronor vilket var 78 miljoner kronor mer än 2023. CSN betalade även ut 7 miljoner kronor i körkortslån, vilket är 23 miljoner kronor mindre än 2023. Det beror på att beviljning av nya körkortslån upphörde från och med den 1 januari 2024. Utbetalat belopp avser lån som beviljades innan dess.

Under 2024 betalades 16,5 miljarder kronor in. Inbetalningarna har ökat med 1,2 miljarder kronor jämfört med 2023. Inbetalningarna av studiestöd uppgår till 16,4 miljarder kronor och har ökat med 1,2 miljarder kronor främst till följd av höjd ränta. Inbetalningar av hemutrustningslån uppgick till 75 miljoner kronor och har minskat med 24 miljoner kronor. Det beror på att tilldelningen av hemutrustningslån upphörde 2022. Inbetalningar av körkortslån uppgår till 35 miljoner kronor, vilket var en ökning med 1 miljon kronor.

## Total fordran

Den totala fordran uppgår till 292,9 miljarder kronor. Fordran har ökat med 15,3 miljarder kronor under 2024, vilket främst förklaras av att nyutlåningen är större än amorteringarna. Totalt lånades 28,1 miljarder kronor ut. Tabell 6.

Reserveringar för avgifts- och låneförluster uppgår till 29,5 miljarder kronor och har ökat med 1,7 miljarder kronor jämfört med föregående år. Reserveringar för låneförluster inom studiestöd ökar till följd av en högre fordran.

**Tabell 1**  
**Resultaträkning, tusen kronor**

	2024	2023	2022
Verksamhetens intäkter	1 174 181	1 125 790	1 066 150
Verksamhetens kostnader	-1 174 181	-1 125 790	-1 066 150
Verksamhetsutfall	0	0	0
Uppbördsverksamhet	250 550	191 255	182 361
Transfereringar	-1 437 913	-418 758	-1 262 337
Årets kapitalförändring	-1 187 363	-227 503	-1 079 976

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

	2024		2023		2022	
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter
Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag	114 140	114 140	109 922	109 922	101 794	101 794
Studiemedel och studiestartsstöd	470 042	470 042	488 912	488 912	531 465	531 465
Omställningsstudiestöd	190 943	190 943	150 042	150 042	88 034	88 034
Återbetalning och återkrav av studiestöd	306 807	306 807	310 124	310 124	270 771	270 771
Expertfunktion	3 917	3 917	2 861	2 861	2 738	2 738
Hemutrustningslån	26 099	26 099	26 725	26 725	36 788	36 788
Körkortslån	62 233	62 233	37 203	37 203	34 559	34 559
Summa	1 174 181	1 174 181	1 125 790	1 125 790	1 066 150	1 066 150



**Tabell 3**

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

Verksamhet	Ink. tit.	+/- t.o.m. 2022	+/- 2023	Int. budget 2024	Int. utfall 2024	Kost. budget 2024	Kost. utfall 2024	+/- 2024	Ack. +/- utgå. 2024
Offentligrättslig verksamhet									
Administrationsavgifter	2 562	0	0	761 000	780 939	0	0	780 939	780 939

**Tabell 4**

**Prestationer, antal och styckkostnad i kronor**

	2024		2023		2022	
	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer	Styckkostnad	Prestationer
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	213	534 719	213	516 256	201	506 590
Studiemedel och studiestartsstöd	359	1 309 305	383	1 276 372	392	1 355 802
Omställningsstudiestöd	2 542	75 109	3 368	44 552		
Återbetalning och återkrav	84	3 673 974	87	3 554 658	77	3 507 654
Hemutrustningslån	99	263 169	102	262 573	141	260 610
Körkortslån	7 482	8 318	1 772	20 994	1 990	17 366

**Tabell 5**

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

	2024	2023	2022
<b>Utbetalningar</b>			
Studiestöd	53 677 776	48 844 279	47 107 180
utbetalda bidrag	25 539 581	23 479 543	22 496 850
utbetalda lån	28 138 194	25 364 736	24 610 330
Hemutrustningslån	15	0	3 355
utbetalda lån	15	0	3 355
Körkortslån	7 060	30 075	34 210
utbetalda lån	7 060	30 075	34 210
Summa utbetalningar	53 684 851	48 874 354	47 144 745
<b>Inbetalningar</b>			
Studiestöd	16 412 478	15 202 256	14 460 252
Hemutrustningslån	74 853	99 236	130 578
Körkortslån	35 013	33 633	22 636
Summa inbetalningar	16 522 344	15 335 125	14 613 466

**Tabell 6**

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

	2024	2023	2022
Total fordran	292 933	277 583	265 762
Reserveringar för avgifts- och låneförluster	-29 463	-27 779 <sup>1</sup>	-26 871
Summa total fordran inklusive reserveringar för avgifts- och låneförluster	263 470	249 805	238 891

<sup>1</sup> Korrigerat belopp jämfört med årsredovisning 2023

# Förtroendet för CSN

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

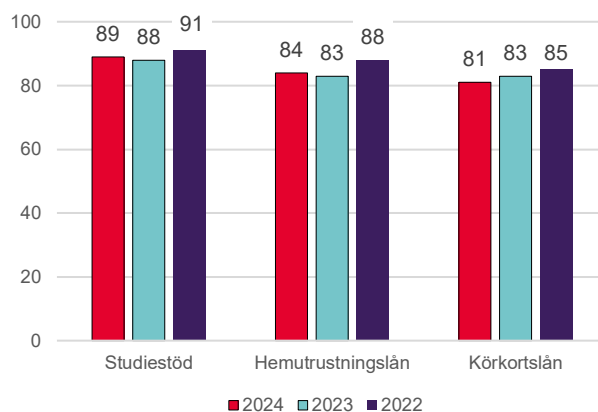
Förtroendet för oss som myndighet påverkas av vår förmåga att möta kundernas behov och förväntan gällande vår service. Hur kunden upplever att vi följer lagar och regler är emellertid det som framförallt påverkar förtroendet för CSN.

CSN genomför undersökningar för att mäta hur stort förtroende våra kunder med studiestöd, körkortslån och hemutrustningslån har för myndigheten. Studiestöd är ett samlingsnamn för stödformerna studiehjälp, studiemedel, omställningsstudiestöd och studiestartsstöd. En beskrivning av våra mätningar av kundnöjdhet finns i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Vi tar också del av Verian groups, tidigare Kantar Public, mätningar av myndigheters anseende i syfte att få en bild av hur vi ligger till i jämförelse med andra myndigheter.

## Fortsatt högt förtroende för CSN

Andelen kunder som har förtroende för myndigheten är fortsatt högt. Våra kundundersökningar visar att nio av tio studiestödskunder har förtroende för CSN. Bland kunder med körkortslån har åtta av tio förtroende för oss<sup>6</sup>. Även bland kunder med hemutrustningslån har åtta av tio förtroende för oss. Undersökningarna genomförs bland ett slumpmässigt urval av alla våra kunder, både personer som använder stödet nu och personer som betalar tillbaka lån eller återkrav.

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



Förtroendet för CSN har ökat något jämfört med 2023. Bland studerande med studiemedel eller studiestartsstöd är förtroendet för CSN något högre än bland återbetalare av studiestöd, studerande med studiehjälp eller studerande med omställningsstudiestöd. I år är första året kunder med omställningsstudiestöd inkluderas i våra enkätundersökningar. Förtroendet för CSN är något lägre bland kunderna med hemutrustningslån och körkortslån. Tabell 7.

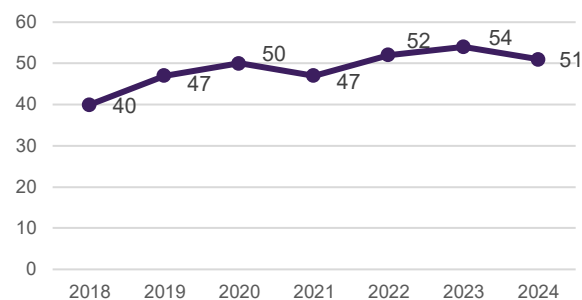
I den externa mätning som utförs av Verian group<sup>7</sup> framkommer det att anseendet för CSN ligger på en hög nivå. Anseendemätningen genomförs bland allmänheten och inte endast bland myndigheternas kunder, men respondenten ska känna till myndigheten för att kunna besvara alla frågor.

<sup>6</sup> Årets resultat baserar sig på personer som ska återbetala sitt körkortslån, då CSN slutade bevilja nya lån 1 januari 2024.

<sup>7</sup> <https://veriangroup.com/hubfs/SE/Anseendeindex-Myndigheter/2024.pdf?hsLang=sv>

Vi är en av myndigheterna i undersökningen som bedöms ha högt anseende, även om vårt index gick ner från 54 till 51 jämfört med 2023. I år placerade vi oss på 19 plats av de 48 myndigheter som undersöktes. CSN:s anseendeindex har haft en positiv utveckling över tid och ökat från index 40 år 2018 till index år 2024.

#### Verian group anseendeindex



För att belysa kundernas förtroende för CSN innehåller våra kundundersökningar bland annat frågor om kunderna litat på att vi följer gällande lagar och regler och vår förmåga att ge samma svar eller beslut på samma fråga eller ansökan oavsett vem av oss som handlägger eller svarar på frågan. Kundernas upplevelse av vår service finns att läsa om i respektive kärnavsnitt

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

Nio av tio kunder har förtroende för att vi följer lagar och regler för myndighetsövning. Tabell 8. Andelen har ökat för återbetalare av studiestöd och körkortslån. Bland studerande med studiehjälp, studiestartsstöd och återbetalare av hemutrustningslån har andelen minskat något. För studerande med studiemedel är andelen oförändrad.

Bland studerande med studiemedel är det nio av tio som även har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som fattar beslut eller svarar på frågan. Motsvarande andel bland studerande med studiehjälp, studerande med studiestartsstöd samt återbetalare av studiestöd, körkortslån eller hemutrustningslån är åtta av tio. Bland studerande med omställningsstudiestöd är andelen sex av tio. Resultatet är i nivå med 2023 förutom bland återbetalare på körkortslån där andelen som har förtroende för att de får samma svar eller beslut oavsett vem på CSN som svarar eller fattar beslut har ökat från sju till åtta av tio. Tabell 9.

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

**Tabell 7**

**Kundernas förtroende för CSN, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studiestöd</b>	90	88	89	88	86	88	91	89	91
Studiehjälp	91	86	88	91	89	90	87	86	86
Studiemedel	94	94	94	92	92	92	93	91	93
Studiestartsstöd	93	91	92	95	90	94	90	89	90
Omställningsstudiestöd	79	71	76	-	-	-	-	-	-
Återbetalning	88	87	88	87	84	86	92	90	91
<b>Hemutrustningslån<sup>2</sup></b>	86	83	84	85	82	83	89	87	88
<b>Körkortslån<sup>3</sup></b>	82	81	81	81	84	83	88	84	85

<sup>1</sup>I årsredovisningen för 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning. I årsredovisningen för 2023 används både vårens och höstens kundundersökningar. I årsredovisningen för 2024 används vårens undersökning. Ingen undersökning genomfördes under hösten 2024.

<sup>2</sup>Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

<sup>3</sup>Beviljningen av körkortslån slutade första januari 2024 och alla resultaten i tabellen för körkortslån baserar sig nu enbart på kunderna som ska återbetala på sitt körkortslån.

**Tabell 8**

**Kundernas förtroende för att CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsutövning, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studiestöd</b>	92	90	91	91	87	90	94	88	92
Studiehjälp	92	86	89	93	90	92	88	87	88
Studiemedel	95	93	94	94	94	94	94	93	94
Studiestartsstöd	95	88	93	97	91	96	91	89	91
Omställningsstudiestöd	79	76	78	-	-	-	-	-	-
Återbetalning	92	89	91	89	85	88	95	87	92
<b>Hemutrustningslån<sup>2</sup></b>	83	86	85	89	83	86	87	84	85
<b>Körkortslån<sup>3</sup></b>	90	83	86	82	82	82	88	83	85

<sup>1</sup>I årsredovisningen för 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning.

<sup>2</sup>Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

<sup>3</sup>Beviljningen av körkortslån slutade första januari 2024 och alla resultaten i tabellen för Körkortslån baserar sig nu enbart på kunderna som ska återbetala på sitt körkortslån.

**Tabell 9**

**Kundernas förtroende för att CSN ger samma svar eller beslut oavsett vem som handlägger eller svarar på frågan, fördelat på kundgrupp och kön, andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studiestöd</b>	80	81	81	81	79	80	79	76	78
Studiehjälp	78	78	78	80	80	80	75	75	75
Studiemedel	88	86	88	88	85	87	85	86	85
Studiestartsstöd	82	87	83	86	81	85	76	80	77
Omställningsstudiestöd	63	63	63	-	-	-	-	-	-B
Återbetalning	79	81	80	80	77	79	79	74	77
<b>Hemutrustningslån<sup>2</sup></b>	82	77	79	81	76	78	81	77	79
<b>Körkortslån<sup>3</sup></b>	71	77	75	73	67	69	77	67	71

<sup>1</sup>I årsredovisningen för 2022 används vårens kundundersökningar för återbetalning.

<sup>2</sup>Hemutrustningslån avser från och med 2022 endast återbetalning.

<sup>3</sup>Beviljningen av körkortslån slutade första januari 2024 och alla resultaten i tabellen för Körkortslån baserar sig nu enbart på kunderna som ska återbetala på sitt körkortslån.

# Information och service

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

## Samlad bedömning

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

Under året har CSN gjort medvetna omprioriteringar i syfte att ge så jämn service som möjligt i olika kanaler och verksamheter. Detta har lett till att väntetiderna i telefon har blivit något längre och tillgängligheten lägre jämfört med tidigare år. Vi ser också en mindre försämring i våra kvalitetsuppföljningar avseende service via telefon och mejl inom studiestödsområdet. Under 2025 kommer vi följa detta och arbeta för att kvaliteten höjs genom att dra lärdomar av de brister vi hittat. Vi arbetar också kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder. Den sammanvägda bedömningen är ändå att resultatet är gott.

## Lättillgänglig och behovsanpassad information och god service

Enligt CSN:s instruktion ska vi ge lättillgänglig och behovsanpassad information samt god service till berörda om de stöd som CSN administrerar. Vår information och service ska underlätta för våra kunder och presumtiva kunder att göra medvetna val och förstå konsekvenserna av sina val. Vår allmänna information, besked i ärenden, och svar på frågor ska skapa värde för våra kunder och vi utgår från den samlade kunskapen om kundens behov när vi utför vårt uppdrag.

Under 2024 har CSN arbetat med kommunikationsinsatser kopplat till flera olika områden, såsom omställningsstudiestödet, säkerställa korrekta utbetalningar och minska bidragsbrott, samt återbetalning och återkrav av studiestöd.

### Omställningsstudiestödet

För att möta behoven hos kunder, uppdragsgivare och partner har CSN genomfört ett omfattande kommunikationsarbete kopplat till omställningsstudiestödet under det gångna året. Under 2024 har vi tydliggjort vilka olika faser en person som är potentiellt intresserad av omställningsstudiestödet genomgår, och behov av information från CSN i de olika faserna. Översynen ligger till grund för ett pågående förbättringsarbete på [csn.se](https://csn.se) som ska göra det lättare för de sökande att hitta relevant information.

CSN har sett att många kunder har låg kunskap om hur mycket de får arbeta samtidigt som de har omställningsstudiestöd. I syfte att öka kunskaperna genomförde vi därför ett riktat utskick till cirka 6 000 personer som fått beslut om omställningsstudiestöd för hösten 2024. Där uppmanade vi kunderna att se över sitt beslut och meddela CSN om något ändrats, till exempel hur många poäng kunden ska läsa. Vi informerade också om hur andra ersättningar under studietiden kan påverka rätten till omställningsstudiestöd.

Många kunder kontaktar CSN efter att de skickat in sin ansökan för att fråga om ansökan har kommit in. Vi har därför gjort riktade utskick till de som ansökt om omställningsstudiestöd, som en extra bekräftelse på att vi har tagit emot deras ansökan.

Massmedia är och har varit en viktig kanal för att nå ut brett i den externa kommunikationen om omställningsstudiestödet. Vi har därför prioriterat att vara tillgängliga för alla frågor och efterfrågade intervjuer från olika medier. CSN har också arbetat proaktivt med pressmeddelanden i syfte att kommunicera aktuell lägesbild till exempel när regelförenklingar beslutades och när handläggningstakten ökade i slutet av året.

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

### Utskick till kunder som har två lån

Under 2024 har vi gjort riktade utskick och skickat påminnelser till kunder som har två lån och som kan slå ihop dem inför 2025 och framåt. Att slå ihop lånen är mer ekonomiskt och det blir enklare för kunden att hantera sin återbetalning. Drygt 60 procent av kunderna som har två lån slog ihop dem.

### Minska felaktiga utbetalningar

Under 2024 har CSN arbetat med kommunikationsinsatser kopplat till uppdrag i regleringsbrevet om att minska felaktiga utbetalningar. Vi har informerat kunderna om deras skyldigheter att anmäla ändrad inkomst, avbrott och andra ändringar. Andra insatser är riktade utskick och stödmaterial till personal på skolor som möter elever. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

### Klarspråk på CSN

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

Som ett annat led i att erbjuda våra kunder lättillgänglig och behovsanpassad information har vi anordnat en klarspraksvecka för alla medarbetare på CSN samt utbildat vissa kontor i att skriva klarspråk i mejl till kunder. Att kommunicera enkelt, värdat och begripligt är vår skyldighet som myndighet, enligt språklagen. Alla kunder ska förstå vilka möjligheter som studiestöds-systemet erbjuder men också vilka skyldigheter de har. Klarspraksveckan innehöll flera olika delar, bland annat föreläsningar om klarspråk, språktips och utbildningar.

### God service i olika kanaler

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

I CSN:s arbete i olika kanaler väljer vi i första hand digitala tjänster i kundmötet när det är möjligt. Vi erbjuder alltid ett alternativ för personer som inte kan eller vill vara digitala i kontakten med oss. Kanalvalet styrs av vad som är effektivt för kunden och för CSN, och i vilka kanaler som kunden vill ha kontakt med oss.

Under 2024 var nio av tio kunder nöjda med CSN:s service i sin helhet. Utöver att bedöma servicen i sin helhet ges kunder möjlighet att i våra kundundersökningar bedöma enskilda delar i CSN:s service.

### Webbplatsen och Mina sidor

Webbplatsen csn.se och e-tjänsterna i Mina sidor är våra största kundkanaler, och där flest av våra kundkontakter sker. Vi arbetar kontinuerligt och proaktivt med att ge behovs- och situationsanpassad information. Genom att hjälpa kunderna att hitta svaren själva kan kontaktbehovet via telefon eller mejl minskas.

Under året har vi fortsatt att utveckla våra kundkanaler. För att minska risken för att bidrag och lån betalas ut felaktigt och för att minska antalet återkrav har vi tagit fram en uträkningsfunktion där kunder kan räkna ut hur stora inkomster de kan ha samtidigt som de studerar med studiestöd. Vi har utvecklat en ny och säkrare inloggning på Mina sidor och med fler inloggningalternativ då det nu är möjligt för kunderna att logga in med Freja EID utöver BankID.

Under 2024 var åtta av tio kunder nöjda med csn.se och e-tjänsterna i sin helhet.

## Telefon och mejl

Kundmöten via telefon och mejl är en stor och viktig del i CSN:s service till våra kunder. Kanalen telefoni vänder sig till våra kunder som behöver och vill ha personlig service via telefon. Vi strävar efter att ha en träffsäker styrning av samtal och ett gott bemötande, i syfte att erbjuda snabb och god service.

Kundundersökningen 2024 visar att åtta av tio kunder med studiestöd är nöjda med den service CSN erbjuder både via telefon och mejl, vilket är en förbättring för mejl då sju av tio var nöjda under 2023. Även inom körkortslån och hemutrustningslån är åtta av tio kunder nöjda med både servicen inom telefon och mejl. Tabell 14, 15 och 16.

Under delar av 2024 har CSN begränsat öppettiderna i telefon för kunder med studiestöd för att effektivisera och ge så jämn service som möjligt i olika kanaler och verksamheter.

Under 2024 ringde våra kunder sammanlagt 987 300 samtal till CSN med frågor om studiestöd, hemutrustningslån och körkortslån. Det är något lägre än föregående år då antalet samtal uppgick till 1 033 200. Minskningen bedöms bero på att vi under delar av året har begränsat öppettiderna i telefon. Vi besvarade 80 procent av alla inkommande samtal. Anledningen till att vi inte besvarar alla inkommande samtal är att kunder väljer att lämna telefonkön innan vi hinner besvara samtalet.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 16,5 minuter, vilket är en ökning med 2,5 minuter jämfört med 2023. Ökningen beror främst på längre väntetider för samtal gällande studiemedel och återbetalning. Att vi har haft längre väntetider 2024 beror på en medveten styrning på längre väntetider i telefon, till förmån för att skapa effektiviseringar i verksamheten. Tabell 10,11 och 12.

Under året skickade kunderna 334 900 mejl gällande studiestöd till oss, vilket är en ökning med 16 procent jämfört med 2023. Vår bedömning är att ökningen förklaras framförallt av att vi har haft kortare öppettider i telefon och kunder som inte har kunnat ringa oss har mejlat istället. Under 2024 besvarade vi 96 procent av mejlen inom tre arbetsdagar. Det är en förbättring jämfört med föregående år då 88 procent av mejlen besvarades inom tre arbetsdagar. En utvärdering och analys av de kortare öppettiderna i telefon visade att det inte haft någon större negativ påverkan på

kundnöjdheten. Begränsningen av öppettiderna i telefon har lett till tidsbesparing som omfördelades till handläggning. Tabell 13.

CSN följer årligen upp kvaliteten i vår service via telefon och mejl inom studiestödsområdet. Resultatet av 2024 års kvalitetsuppföljning visar att 89 procent av de svar vi gav våra kunder när de ringde till oss var korrekta. Det är en försämring med 7 procentenheter jämfört med föregående år. Av våra mejlssvar var 88 procent korrekta, vilket är 3 procentenheter lägre än föregående år. Felen består av att vi har lämnat felaktig information eller att vi inte har besvarat kundens fråga. Vi arbetar systematiskt för att säkerställa god kvalitet i kundservice och handläggning och använder resultaten från kvalitetsuppföljningen för att identifiera områden vi behöver utveckla. Tabell 17.

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

## Sociala medier

CSN har länge använt sociala medier i kommunikationen med kunder och partner, men numera i begränsad utsträckning. Vi är aktiva på Facebook och LinkedIn. Närvaron på Facebook syftar till att ge relevant information till kunder och LinkedIn används för att stärka CSN:s arbetsgivarvarumärke och vid rekrytering. Kunderna har inte möjlighet att kommentera CSN:s innehåll på Facebook. Begränsningen har vi gjort i syfte att minska personuppgiftsbehandlingar.

## Partnersamverkan

Genom att samverka med våra partner kan vi nå ut med information och säkerställa god service till kunderna. CSN genomför insatser för utbildningsanordnare, skuldrådgivare, omställningsorganisationer, kommuner och andra myndigheter, vilka möter CSN:s kunder inom sina verksamheter.

Under 2024 har CSN haft ett regeringsuppdrag om att öka kunskapen om konsekvenserna om ogiltig frånvaro hos gymnasieelever. Vi har tagit fram informationsblad på olika språk, skapat riktade utskick till gymnasieskolor med tips på utbildningsmaterial och hållit webinarier för skolpersonal kopplat till ogiltig frånvaro. Vi har sett att användningen av



informationsfilmer och informationsblad om ogiltig frånvaro ökat vid tiden för insatserna. Läs mer i avsnittet Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag.

CSN har under året genomfört löpande träffar med företrädare för olika skolformer i syfte att fånga behov och informera om studiestöd. CSN har också representation i nationella nätverk till exempel Vuxenutbildning i samverkan, Folkbildningsrådet och företaget som levererar it-stöd till skolpersonal. Vi har bland annat genomfört träffar med skolpersonal och nationella nätverk inom olika skolformer, samt träffar med omställningsorganisationerna i syfte att informera om regelverket för omställningsstudiestödet.

Vi har också tagit fram stödmaterial till personal på komvuxskolor med fokus på att guida studerande i deras skyldigheter att meddela ändringar. Detta skedde inom ramen för uppdraget om att minska felaktiga utbetalningar. Läs mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

CSN har också fortsatt att löpande förbättra informationen på våra partnersidor på [csn.se](https://csn.se) för att underlätta för våra partner att hjälpa kunder och rapportera rätt uppgifter till CSN. Vi har också skapat handböcker för skolpersonal som rapporterar studieuppgifter för elever inom nya skolformen pilotverksamhet nationell Yrkesutbildning.



**Tabell 10**  
**Studiestöd - Service i telefon, väntetid, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024	2023	2022
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	971 522	1 013 878	1 031 543
Antal besvarade telefonsamtal	773 477	809 791	863 370 <sup>2</sup>
Andel besvarade telefonsamtal	80	80	84
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	16 min. 36 sek.	14 min. 05 sek.	11 min. 00 sek.

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

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

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

	2024	2023	2022
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	11 900	13 511	19 127
Antal besvarade telefonsamtal	10 281	12 381	17 511
Andel besvarade telefonsamtal	86	92	92
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	12 min. 8 sek.	5 min. 22 sek.	3 min. 48 sek.

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

	2024	2023	2022
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	3 858	5 843	6 254
Antal besvarade telefonsamtal	3 755	5 608	6 016
Andel besvarade telefonsamtal	97	96	96
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	1 min. 53 sek.	2 min. 52 sek.	2 min. 35 sek.

**Tabell 13**  
**Studiestöd – Service via mejl och brev, svarstid, antal och andel i procent<sup>1, 2</sup>**

	2024	2023	2022
Inkomna mejl	334 930	289 099	279 145
Besvarade mejl	346 246	299 919	287 774
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	96	88	94
Antal inkomna brev <sup>3</sup>	16 634	14 384	14 767
Andel besvarade brev inom en vecka <sup>3</sup>	83	78	80

<sup>1</sup> I studiestöd ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd, omställningsstudiestöd och återbetalning av studiemedel.

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

<sup>3</sup> Omställningsstudiestöd ingår inte i uppgifterna gällande brev.

**Tabell 14****Studiestöd – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	82	84	83	84	84	84	79	81	80
E-tjänster i sin helhet <sup>2</sup>	74	77	75	76	76	76	85	66	77
Handläggning i sin helhet	79	87	82	75	77	76	81	66	75
Telefonservice i sin helhet	81	83	81	81	78	80	81	81	81
Mejlservice i sin helhet	74	82	78	69	75	71	65	70	67
Bemötande i sin helhet	86	83	84	85	84	85	85	82	84
Information i sin helhet	87	86	87	86	85	85	89	88	89
Service som helhet	87	85	87	86	86	86	87	87	87

<sup>1</sup> I studiestöd ingår studiehjälp, studiemedel, studiestartsstöd och återbetalning av studiemedel.

<sup>2</sup> Denna fråga har inte besvarats av studiehjälpkunder eftersom e-tjänster saknas.

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	82	80	81	84	80	82	87	81	83
E-tjänster i sin helhet <sup>1</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Handläggning i sin helhet	78	77	77	80	78	79	82	83	83
Telefonservice i sin helhet	81	77	79	79	77	78	86	79	82
Mejlservice i sin helhet	86	78	81	80	78	79	83	82	82
Bemötande i sin helhet	87	84	85	85	83	84	84	82	83
Information i sin helhet	87	86	87	83	84	84	87	84	85
Service som helhet	88	85	86	86	86	86	91	86	88

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

**Tabell 16****Körkortslån – Kundernas upplevelse av CSN:s information och service fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Webbplats i sin helhet	70	64	66	74	86	81	89	81	84
E-tjänster i sin helhet <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	-	87	80	83
Handläggning i sin helhet	77	74	75	75	76	75	77	70	73
Telefonservice i sin helhet	68	84	79	77	71	74	79	63	70
Mejlservice i sin helhet	83	76	79	79	71	75	77	73	75
Bemötande i sin helhet	82	81	81	81	87	84	89	80	84
Information i sin helhet	83	78	80	81	89	85	92	86	89
Service som helhet	80	85	83	84	90	88	92	84	88

<sup>1</sup> För 2022 och 2023 omfattar kundundersökningen både beviljning och återbetalning av körkortslån medan den för 2024 endast omfattar återbetalning. Resultaten är därför inte jämförbara.

<sup>2</sup> Denna fråga har inte besvarats av kunder med körkortslån i undersökningen för 2023 och 2024.

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

	2024	2023	2022
Telefonservice	89	96	88
Mejlservice	88	91	93

# Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag

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

## Samlad bedömning

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

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2024 ska myndigheten redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att öka elevernas kunskaper om vilka konsekvenser ogiltig frånvaro har för rätten till studiehjälp.

### Åtgärder för att öka elevernas kunskaper om konsekvenser av ogiltig frånvaro

Ogiltig frånvaro är den vanligaste orsaken till återkrav. För att öka kunskapen om konsekvenserna av ogiltig frånvaro har CSN under hösten 2024 genomfört informationsinsatser. I arbetet har vi riktat in oss mot gymnasieskolorna för att nå elever och vårdnadshavare med information. CSN har tagit fram ett informationsblad på olika språk om konsekvenserna av ogiltig frånvaro som skolorna kan använda i kommunikationen med elever och vårdnadshavare. I nyhetsbrev till skolorna har CSN även tipsat om filmer och annat material på [csn.se](https://www.csn.se). Under hösten bjöd CSN in elevrapportörer och annan personal på gymnasieskolorna till två webinarier. Det första *Rapportera till CSN – så gör du* genomfördes i september, och det andra *Ogiltig frånvaro – hur minskar vi onödiga*

*skulder* genomfördes i oktober. Totalt deltog cirka 600 personer, och efter webinarerna bjöds deltagarna in till chatt där många frågor ställdes. Webinarerna har varit uppskattade. Enligt utvärderingen ansåg nio av tio deltagare att de fått kunskap som de har nytta av i sitt arbete. CSN fick även värdefull input om hur kommunikationen med gymnasieskolorna kan utvecklas framåt. I samband med insatserna har CSN noterat att användningen av informationsfilmer och informationsblad om ogiltig frånvaro ökade. Läs mer i avsnittet Information och service.

## Antal studerande ökar

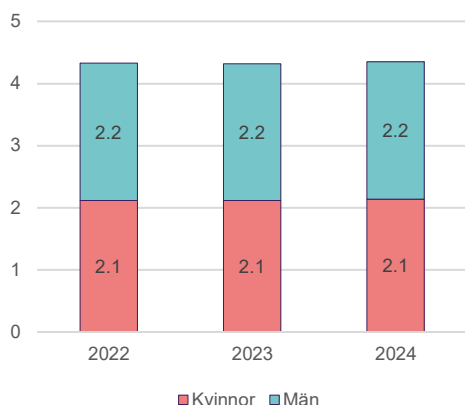
Under 2024 fick 456 100 personer studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag utbetalat, vilket är en ökning med 1 procent jämfört med 2023. Utvecklingen av antalet studerande följer den demografiska utvecklingen i årskullarna 16–20 år. Av samtliga studerande med studiehjälp studerade 1 500 personer utomlands. Tabell 18.

Antalet studerande med extra tillägg har under 2024 minskat ytterligare jämfört med de föregående åren. Under 2024 studerade 5 400 personer med extra tillägg, vilket är en minskning med 30 procent jämfört med 2023.

När det gäller lärlingsersättning har antalet studerande fortsatt att öka. Under 2024 studerade 23 600 personer med lärlingsersättning vilket är en ökning med 6 procent jämfört med 2023.

Under 2024 betalades 4,3 miljarder kronor ut i studiehjälp och lärlingsersättning.

### Studiehjälp och lärlingsersättning, utbetalt belopp, miljarder kronor



Under 2024 studerade 273 personer med Rg-bidrag. Totalt betalades 42 miljoner kronor ut i Rg-bidrag under året.

### Rg-bidrag, utbetalt belopp, miljoner kronor



## CSN:s service till kunderna

Studiehjälpkunderna är nöjda med CSN:s service. Årets kundundersökning visar att nio av tio studiehjälpkunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Kunderna är mest nöjda med vår service via mejl. Tabell 19.

### Handläggning av ärenden

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

Under 2024 beslutades 98 procent av studiehjälp-ärendena avseende studier i Sverige inom två veckor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 2 dagar.

Den korta handläggningstiden beror på hög maskinell hantering av ärenden avseende studiebidrag. Studerande med lärlingsersättning fick i genomsnitt vänta 9 dagar på beslut.

Studerande som ansökte om Rg-bidrag under 2024 fick i genomsnitt vänta 13 dagar på beslut. Under året fick 65 procent av de sökande beslut inom två veckor.

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

### Service via telefon och mejl

Årets kundundersökning visar att åtta av tio studiehjälpkunder är nöjda med CSN:s service via telefon och att nio av tio är nöjda med servicen via mejl. Tabell 19.

Under året har CSN:s telefonservice inom studiehjälp fungerat bra. Totalt inkom 67 100 telefonsamtal avseende studiehjälp där kunden valt personlig service, vilket är en minskning med 7 procent jämfört med 2023. Minskningen beror på att CSN under 2024 kortade öppettiderna i telefon för att frigöra tid för handläggning av omställningsstudiestöd. Av de inkomna telefonsamtalen besvarades 83 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 10 minuter och 50 sekunder.

Totalt inkom 15 400 mejl avseende studiehjälp under 2024, vilket är en ökning med 38 procent jämfört med året innan. Ökningen beror på den kortade öppettiden i telefon vilket gjort att kunderna i större utsträckning kontaktade oss via mejl. Under året besvarades 97 procent av mejlen inom tre arbetsdagar. Tabell 22 .

### Kvalitet i beslut

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

Kvalitetsuppföljningen av Rg-bidrag visar att 93 procent av besluten är rättsligt korrekta. Tabell 23.

## Överklaganden

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

Under 2024 överklagades totalt 1 300 beslut om studiehjälp och lärlingsersättning, vilket är en ökning med 11 procent jämfört med 2023. Ökningen beror på att fler elever har rapporterats för ogiltig frånvaro jämfört med året innan. Beslut på grund av ogiltig frånvaro är den vanligaste typen av beslut som överklagas.

Innan ett överklagat ärende översänds till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2024 ändrades 365 ärenden efter en sådan omprövning, vilket innebär att 28 procent av alla överklagade beslut ändrades. Att ett beslut ändras efter omprövning beror framför allt på att nya uppgifter har tillförts ärendet. Det är lika vanligt att kvinnor och män överklagar CSN:s beslut om studiehjälp och lärlingsersättning. Tabell 24.

Ett beslut om Rg-bidrag kan inte överklagas. Ett beslut om Rg-bidrag kan däremot omprövas av CSN om den studerande skriftligen begär detta. Under 2024 har en person begärt omprövning av sitt beslut om Rg-bidrag. Vid omprövningen stod CSN fast vid det tidigare beslutet.

## Återkrav

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

Under 2024 fick 20 800 personer beslut om återkrav, vilket är en ökning med 5 procent jämfört med 2023. Ökningen beror på att antalet studerande som rapporteras för ogiltig frånvaro ökade jämfört med året innan.

Av det totala antalet studerande under 2024 fick 5 procent beslut om återkrav, vilket är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2023. Det är vanligare att män får beslut om återkrav jämfört med kvinnor, vilket beror på att män oftare har ogiltig frånvaro. Tabell 25.

Totalt återkrävdes 29 miljoner kronor under 2024, vilket är en ökning med 0,4 miljoner kronor jämfört med 2023. Andelen återkrävt belopp i förhållande till utbetalt belopp är 0,7 procent. Tabell 26.

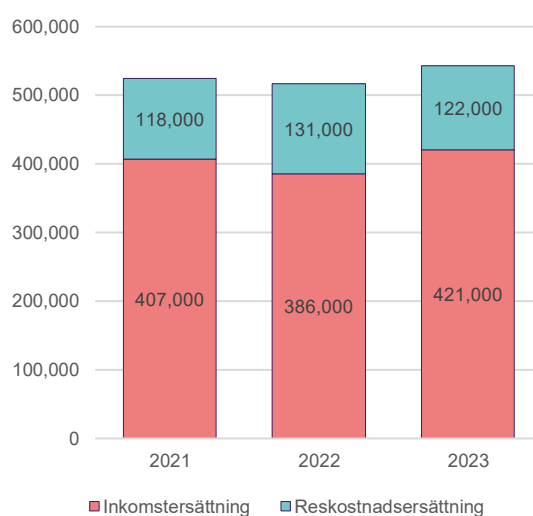
## Bidrag vid viss föräldrabildning i teckenspråk (TUFF-ersättning)

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

Under 2024 fick 124 personer TUFF-ersättning utbetalt, vilket är en minskning med 11 personer jämfört med året innan. Av dem som fick TUFF-ersättning utbetalt under året var 60 procent kvinnor. Tabell 27.

Trots att antalet personer som fick TUFF-ersättning minskade under 2024 jämfört med året innan ökade det utbetalade beloppet något. Totalt betalade CSN ut 543 000 kronor i TUFF-ersättning under 2024, vilket är en ökning med 5 procent jämfört med 2023. Tabell 28.

TUFF-ersättning, utbetalt belopp, kronor



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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiebidrag	222 687	232 224	454 913	219 328	229 494	448 822	217 682	228 063	445 746
Inackorderingstillägg	4 151	3 000	7 151	4 254	2 948	7 202	4 381	3 019	7 400
Extra tillägg	2 522	2 868	5 390	3 502	4 224	7 726	4 948	6 244	11 192
Bidrag för dagliga resor	26	28	54	34	26	60	29	23	52
Lärlingsersättning	9 582	14 056	23 638	8 815	13 494	22 309	8 356	13 237	21 593
Rg-bidrag	121	152	273	126	154	280	128	155	283
Totalt antal studerande	223 292	232 767	456 061	219 943	230 067	450 010	218 233	228 643	446 877

**Tabell 19****Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiehjälp<sup>1</sup>, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	66	87	79	86	92	89	83	81	82
Telefonservice i sin helhet	91	76	80	98	85	90	73	80	77
Mejlservice i sin helhet <sup>2</sup>	77	93	90	84	78	80	75	91	81

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	98	98	98	98	97	98	97	97	97
Studiehjälp för studier utomlands	41	41	40	45	47	45	43	39	41
Lärlingsersättning	78	76	77	87	84	85	79	77	78
Rg-bidrag	64	65	65	52	60	56	57	53	55

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp för studier i Sverige	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Studiehjälp för studier utomlands <sup>1</sup>	50	52	53	50	70	63	55	58	59
Lärlingsersättning	9	9	9	7	7	7	9	9	9
Rg-bidrag <sup>1</sup>	14	13	13	14	17	16	16	15	16

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

**Tabell 22****Service via telefon och mejl, studiehjälp, väntetid, svarstid, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024	2023	2022
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	67 140	72 399	80 154
Antal besvarade telefonsamtal	55 660	64 957	70 170
Andel besvarade telefonsamtal	83	90	88
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	10 min. 50 sek.	5 min. 50 sek.	7 min 15. sek.
Inkomna mejl	15 380	11 075	12 079
Besvarade mejl	15 325	11 118	12 080
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	97	96	95
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar	2	2	2

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

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp <sup>1</sup>	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Rg-bidrag	100	88	93	97	95	96	88	100	94

<sup>1</sup> I studiehjälp ingår lärlingsersättning.

**Tabell 24****Överklagade beslut, studiehjälp och lärlingsersättning, fördelat på kön, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden <sup>2</sup>	619	661	1 284	547	607	1 156	504	567	1 071
Helt ändrade vid omprövning	138	112	250	128	109	237	110	121	231
Delvis ändrade vid omprövning	57	58	115	45	61	106	42	42	84
Andel ändrade vid omprövning	32	26	28	32	28	30	30	29	29

<sup>1</sup> Uppgifterna för 2023 och 2022 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2024 är därför preliminära.

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

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	8 488	12 147	20 635	7 948	11 369	19 317	6 621	9 696	16 317
Lärlingsersättning	379	598	977	389	552	941	316	475	791
Rg-bidrag	-	4	4	5	5	10	3	4	7
Andel studerande med återkrav	4	5	5	4	5	4	3	4	4

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiehjälp	11,3	16,5	27,7	10,9	16,0	26,9	9,2	13,9	23,1
Lärlingsersättning	0,4	0,7	1,1	0,4	0,6	1,0	0,3	0,5	0,8
Rg-bidrag	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,02	0,1
Totalt återkrävt belopp	11,7	17,3	29,0	11,4	16,8	28,2	9,7	14,4	24,1
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,5	0,8	0,7	0,5	0,8	0,6	0,5	0,6	0,6

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	75	49	124	73	62	135	67	54	121
Andel	60	40	100	54	46	100	55	45	100

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Inkomstersättning	220 920	200 040	420 960	191 520	194 760	386 280	195 960	210 720	406 680
Resekostnadsersättning	68 422	53 949	122 371	70 399	60 432	130 831	68 482	49 446	117 928
Totalt utbetald TUFF-ersättning	289 342	253 989	543 331	261 919	255 192	517 111	264 442	260 166	524 608



# Studiemedel

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av administrationen av studiemedel är gott. Vi har under året tagit ansvar för helheten och gjort medvetna omprioriteringar för att stötta inom verksamhetsområdet omställningsstudiestöd. Detta har lett till att handläggningstiden för ärenden avseende studiemedel har blivit 1 dag längre jämfört med föregående år. Även väntetiderna i telefon har blivit längre jämfört med tidigare år. Kunderna är fortsatt nöjda med vår handläggning och vår service via telefon och mejl.

## Antalet studerande med studiemedel ökade

Under 2024 studerade 529 700 personer med studiemedel, vilket är 11 800 personer fler jämfört med 2023. Antalet studerande med studiemedel ökade därmed med 2 procent jämfört med föregående år. Tabell 29.

Under 2024 uppgick antalet studerande med studiemedel för studier i Sverige till 514 100 personer, vilket är en ökning med 2 procent jämfört med 2023. Antalet studerande har ökat på eftergymnasial nivå och gymnasienivå medan den minskat på grundskolenivå.

Antalet studerande med studiemedel för studier utomlands uppgick till 25 900 personer under året vilket är på samma nivå som föregående år. Tabell 30.

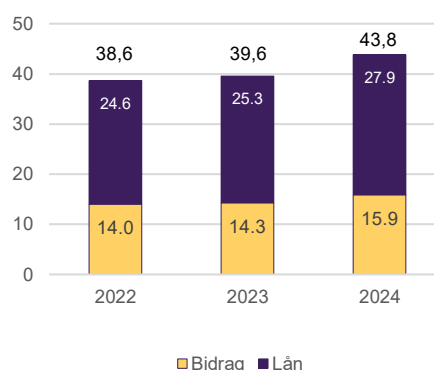
Av dem som studerade med studiemedel under 2024 var 60 procent kvinnor och 40 procent män, vilket är samma fördelning som tidigare år. Könsfördelningen är ungefär densamma för alla typer av bidrag och lån, med

undantag för tilläggsbidrag för barn. Av de studerande som fick tilläggsbidrag under året var 80 procent kvinnor och 20 procent män.

Under 2024 tog 397 500 av studiemedelstagarna lån, vilket är en ökning med 6 800 personer jämfört med föregående år. Andelsmässigt minskade benägenheten att ta lån bland studiemedelstagarna med 0,4 procentenheter jämfört med året innan. Antalet studerande med tilläggsloan fortsatte att minska under 2024. Tabell 29.

Under 2024 betalades 43,8 miljarder kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning med 4,2 miljarder kronor jämfört med 2023. Tabell 31.

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



Att mer studiemedel betalades ut under 2024 jämfört med 2023 beror på att det är fler som studerar med studiemedel och på att studiemedelsbeloppen var högre under 2024. Studiemedelsbeloppen följer prisbasbeloppets utveckling.

## CSN:s service till kunderna

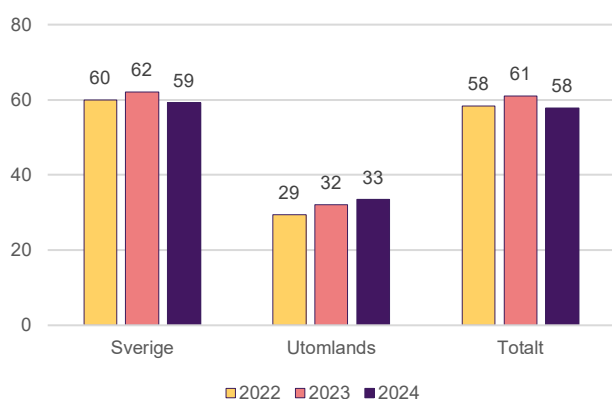
Nio av tio studiemedelskunder är nöjda med den service som de får av CSN. Studiemedelskunderna är mest nöjda med handläggningen och vår service via telefon. Tabell 34.

### Handläggning av ärenden

Kunderna är överlag nöjda med handläggningen av ansökningar om studiemedel. Enligt 2024 års kundundersökning var nio av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet. Tabell 34.

Under 2024 fick 58 procent av dem som ansökt om studiemedel ett beslut inom två veckor. Av dem som ansökte om studiemedel för studier i Sverige fick 59 procent ett beslut inom två veckor, vilket är 3 procentenheter lägre jämfört med föregående år. Av dem som ansökte om studiemedel för studier utomlands fick 33 procent ett beslut inom två veckor under 2024. Det är oförändrat jämfört med året innan. Tabell 32.

#### Andel beslut inom två veckor, studiemedel, procent



I genomsnitt väntade studerande i Sverige 17 dagar på beslut under 2024, vilket innebär att handläggningstiden ökat med 1 dag jämfört med 2023. Studerande utomlands väntade i genomsnitt i 28 dagar på beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande utomlands har ökat med 1 dag jämfört med föregående år. En generell förklaring till att studerande utomlands får vänta längre än studerande i Sverige är att handläggningen i hög grad är manuell och att CSN ofta behöver be kunderna skicka in kompletterande uppgifter för att ansökan ska kunna prövas. De längre handläggningstiderna för studier med studiemedel under 2024

förklaras framförallt av att myndigheten har behövt prioritera handläggningen av omställningsstudiestödet och för att säkerställa en jämn service i hela myndighetens verksamhet. Tabell 33

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

Under det gångna året fick studerande på universitet och högskolor i Sverige vänta i genomsnitt 14 dagar på beslut. Den genomsnittliga handläggningstiden för studerande på komvux var 21 dagar under 2024, vilket är en ökning med 2 dagar jämfört med föregående år.

Av samtliga ansökningar avseende studier i Sverige hanterades 51 procent av ärendena helt maskinellt, vilket innebär att andelen är oförändrad jämfört med föregående år. Andelen ärenden som hanteras maskinellt skiljer sig mellan olika skolformer. Komvux-ärenden kräver ofta mer manuell hantering. Under 2024 hanterades 62 procent av ärendena som rörde studier på universitet och högskola helt maskinellt. Motsvarande andel för komvux var 38 procent.

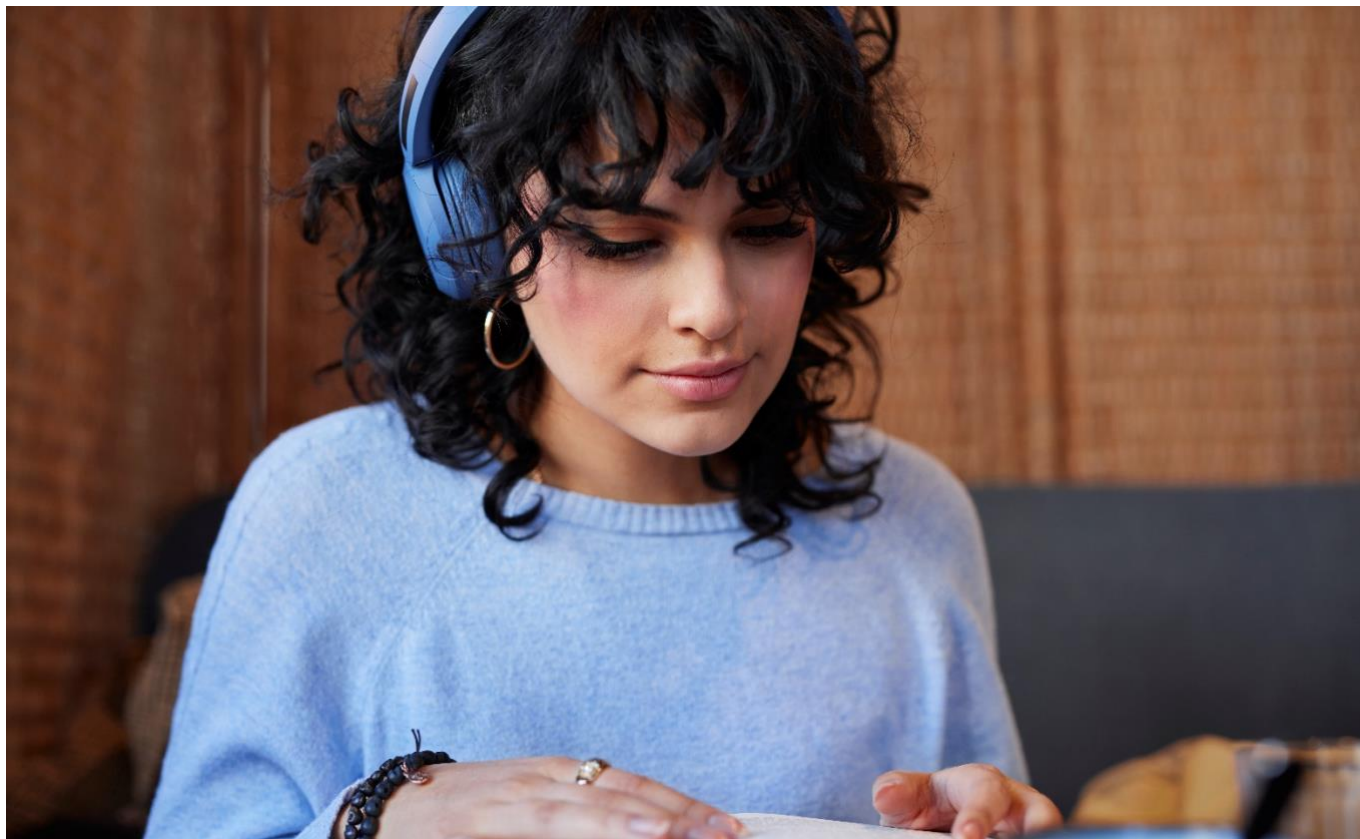
### Service via telefon och mejl

Under 2024 var åtta av tio studiemedelskunder nöjda med den service de fick via telefon. Kunderna är framför allt nöjda med handläggarens vilja att hjälpa, men de är fortsatt mindre nöjda med våra svarstider i telefon.

Enligt kundundersökningen för 2024 var åtta av tio studiemedelskunder nöjda med CSN:s service via mejl. Kunderna är mest nöjda med vårt bemötande.

Andelen kunder som är nöjda med CSN:s telefonservice var högre bland män jämfört med kvinnor under 2024. När det gäller andel nöjda med servicen via mejl är förhållandet det omvända. Tabell 34.

Under delar av 2024 har CSN begränsat öppettiderna i telefon för kunder med studiestöd. Detta för att effektivisera och ge så jämn service som möjligt i olika kanaler och verksamheter och framför allt för att skapa effektiviseringar i handläggning och möjliggöra ytterligare stöttning mot omställningsstudiestödet.



Under 2024 minskade antalet telefonsamtal från studerande i Sverige jämfört med föregående år. Totalt besvarades 78 procent av de samtal som kom in från studerande avseende studiemedel för studier i Sverige, vilket är på samma nivå som föregående år. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 17 minuter och 23 sekunder, vilket är mer än 2 minuter längre jämfört med föregående år. Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande utomlands var 14 minuter och 16 sekunder under året. Det är 8 minuter längre jämfört med 2023. Vi besvarade 85 procent av samtalen från studerande utomlands, vilket är 7 procentenheter lägre jämfört med föregående år.

Antalet mejl från studerande i Sverige ökade med 17 procent under 2024 jämfört med föregående år. Detta bedöms främst bero på de tillfälligt förändrade öppettiderna i telefon. Antalet mejl från studerande utomlands ökade med 8 procent jämfört med året innan.

Av de studerande i Sverige som kontaktade CSN via mejl under 2024 fick 97 procent svar inom tre arbetsdagar, vilket är en förbättring med 2 procentenheter jämfört med 2023. Av de studerande utomlands som kontaktade myndigheten via mejl fick 98 procent svar inom tre arbetsdagar under 2024. Andelen är oförändrad jämfört med föregående år. Tabell 35.

## Kvalitet i beslut

Resultatet av 2024 års kvalitetsuppföljning av studiemedel visar att 94 procent av besluten var korrekta enligt gällande regler. Det innebär att kvaliteten har gått ner med 2 procentenheter jämfört med föregående år. Tabell 36.

De fel som upptäcktes i kvalitetsuppföljningen berodde framförallt på felaktiga bedömningar i manuella beslut, exempelvis genom att inte säkerställa korrekt information i ärendet. Under 2025 kommer vi arbeta för att kvaliteten höjs genom att dra lärdomar av de brister vi hittat. Vi arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare.

Läs mer om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

## Överklaganden

En studerande som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga beslutet. Ärendet lämnas då över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning. Under 2024 lämnade de studerande in 3 700 överklaganden om studiemedel, vilket är fler jämfört med 2023. Andelen överklagade beslut är oförändrad.

Innan ett överklagande skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Under 2024 ändrade CSN 22 procent av besluten helt eller delvis. Oftast ändrades besluten för att nya uppgifter tillkommit i ärendet i samband med överklagandet. Tabell 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. Myndighetens arbete för att minska felaktiga utbetalningar bygger på att tydliggöra den studerandes eget ansvar att anmäla ändringar samtidigt som vi genomför kontroller vid ansökanstillfället, under studietiden och efter studierna.

Under 2024 fick 48 600 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiemedel. Det är en ökning jämfört med 2023. Det vanligaste skälet till återkrav var under 2024 att den studerande avbrutit sina studier eller ändrat studieomfattning. Det skäl som ökat mest jämfört med 2023 är återkrav som beror på efterkontroll av inkomst. Under 2021 togs fribeloppet tillfälligt bort med anledning av pandemin men återinfördes för andra halvåret 2022. Efterkontrollen av inkomster återinfördes under 2024. Tabell 38.

De totala återkraven av studiemedel, inklusive avräkningar, uppgick till 513,5 miljoner kronor under 2024. Det är en ökning med 109,8 miljoner kronor jämfört med 2023. Andelen utbetalade studiemedel som återkrävdes och avräknades var 1,2 procent 2024, vilket är en ökning med 0,2 procentenheter under samma period. Ökningen beror på återinförandet av efterkontrollen av inkomster. Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkningar 2024 var 10 500 kronor, vilket är högre jämfört med 2023. Det förklaras i huvudsak av att studiemedelsbeloppet var högre under 2024 än 2023.

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

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

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Enbart studiebidrag	85 691	46 533	132 224	82 804	44 412	127 216	91 494	49 897	141 391
Studiebidrag och grundlån	233 471	164 049	397 520	230 692	160 039	390 731	240 097	169 030	409 127
Tilläggsbidrag	78 186	19 669	97 855	80 664	19 794	100 458	90 948	24 067	115 015
Tilläggs lån	42 404	28 128	70 532	43 283	27 876	71 159	45 448	29 433	74 881
Merkostnads lån	20 568	14 168	34 736	21 718	14 729	36 447	21 688	15 195	36 883
Totalt antal studerande <sup>1</sup>	319 162	210 582	529 744	313 496	204 451	517 947	331 591	218 927	550 518

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

**Tabell 30**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studierande i Sverige</b>									
grundskolenivå	17 872	5 686	23 558	18 110	5 872	23 982	19 445	8 184	27 629
gymnasienivå	72 488	45 705	118 193	71 940	44 159	116 099	79 819	51 779	131 598
eftergymnasial nivå	236 341	160 685	397 026	229 687	155 171	384 858	239 267	160 816	400 083
<b>Studierande utomlands</b>	15 176	10 707	25 882	15 118	10 704	25 821	15 328	10 544	25 872

**Tabell 31**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Bidrag</b>									
Studiebidrag	9 246,3	6 021,3	15 267,7	8 360,9	5 355,3	13 716,2	8 120,0	5 256,9	13 376,9
tilläggsbidrag	524,6	121,9	646,6	499,8	113,9	613,7	512,9	125,8	638,7
<b>Totalt utbetalt bidrag</b>	9 771,0	6 143,2	15 914,2	8 860,6	5 469,2	14 329,9	8 632,8	5 382,7	14 015,5
<b>Lån</b>									
Grundlån	14 526,1	10 197,4	24 723,5	13 117,7	9 039,4	22 157,1	12 475,1	8 679,3	21 154,4
tilläggslån	1 198,2	792,7	1 990,9	1 133,9	726,4	1 860,3	1 373,4	886,5	2 260,0
merkostnadslån	732,1	535,6	1 267,7	735,5	534,1	1 269,5	692,1	503,8	1 195,9
<b>Totalt utbetalt lån</b>	16 456,4	11 525,6	27 982,0	14 987,1	10 299,8	25 286,9	14 540,7	10 069,6	24 610,3
<b>Totalt utbetalt studiemedel</b>	26 227,4	17 668,9	43 896,3	23 847,7	15 769,0	39 616,8	23 173,5	15 452,3	38 625,9

**Tabell 32**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studierande i Sverige	62	63	62	60	60	60	57	57	57
Studierande utomlands	34	32	33	30	29	29	41	38	40
<b>Studiemedel totalt</b>	60	61	61	59	58	58	57	56	56

**Tabell 33**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel för studier i Sverige	17	17	17	16	16	16	17	17	17
Studiemedel för studier utomlands	28	29	28	27	28	27	30	32	31
<b>Studiemedel totalt</b>	18	17	17	16	16	16	17	18	17

**Tabell 34****Kundernas upplevelse av CSN:s service, studiemedel, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	88	82	86	87	86	87	87	88	87
Telefonservice i sin helhet	82	90	84	86	84	85	86	78	83
Mejlservice i sin helhet	89	73	82	79	80	79	82	80	81

**Tabell 35****Service via telefon och mejl, studiemedel, väntetid, svarstid, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024	2023	2022
<b>Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service</b>			
studerande i Sverige	529 833	550 985	599 942
studerande utomlands	39 627	41 233	43 781
<b>Antal besvarade telefonsamtal</b>			
studerande i Sverige	414 597	426 589	492 616
studerande utomlands	33 535	37 808	40 107
<b>Andel besvarade telefonsamtal</b>			
studerande i Sverige	78	77	82
studerande utomlands	85	92	92
<b>Genomsnittlig väntetid i telefonkö</b>			
studerande i Sverige	17 min. 23 sek.	16 min. 00 sek.	12 min. 5 sek.
studerande utomlands	14 min. 16 sek.	6 min. 35 sek.	6 min. 33 sek.
<b>Inkomna mejl</b>			
studerande i Sverige	142 412	121 302	146 890
studerande utomlands	32 606	30 317	32 643
<b>Besvarade mejl</b>			
studerande i Sverige	145 317	121 578	147 166
studerande utomlands	33 054	30 327	32 706
<b>Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar</b>			
studerande i Sverige	97	95	95
studerande utomlands	98	98	98
<b>Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar</b>			
studerande i Sverige	3	3	3
studerande utomlands	2	1	2

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

**Tabell 36****Kvalitet i ärendehantering, studiemedel, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	96	100	94	96	94	96	96	96	96

**Tabell 37****Överklagade beslut, studiemedel, fördelat på kön, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	2 113	1 548	3 661	2 058	1 280	3 338	2 229	1 316	3 545
Helt ändrade vid omprövning	362	243	605	386	192	578	378	209	587
Delvis ändrade vid omprövning	121	82	203	114	65	179	111	60	171
Andel ändrade vid omprövning	23	21	22	24	20	23	22	20	21

<sup>1</sup> Uppgifterna för 2023 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2024 är därför preliminära.

**Tabell 38****Studerande med återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, kön, antal och andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Studerande totalt</b>	28 454	20 189	48 643	28 053	18 223	46 276	27 618	18 586	46 204
studerande i Sverige	28 058	19 799	47 857	27 568	17 729	45 297	27 162	18 165	45 327
studerande utomlands	444	453	897	538	583	1 121	492	473	965

**Tabell 39****Återkrav och avräkning, fördelat på studiemedel för studier i Sverige och utomlands, kön, belopp i miljoner kronor och andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återkrav och avräkning totalt	268,1	245,5	513,5	215,8	187,9	403,7	194,4	172,2	366,5
studerande i Sverige	256,0	227,6	483,6	199,6	159,1	358,7	179,9	150,8	330,8
studerande utomlands	12,0	17,9	30,0	16,3	28,8	45,1	14,4	21,3	35,7
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	1,0	1,4	1,2	0,9	1,2	1,0	0,8	1,1	0,9

# Studiestartsstöd

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

## Samlad bedömning

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

## Antalet studerande med studiestartsstöd minskade

Studiestartsstöd betalades ut till 4 200 personer under 2024. Det är en minskning med 10 procent jämfört med föregående år. Antalet studerande som får studiestartsstöd minskade framförallt bland kvinnor. Det minskade i samtliga åldersgrupper. Tabell 40.

Under året betalade CSN ut 240,3 miljoner kronor i studiestartsstöd och 17,8 miljoner kronor i tilläggsbidrag för barn. De totala utbetalningarna uppgick därmed till 258,1 miljoner kronor. Tabell 41.

Nyttjandegraden i förhållande till budget var lägre 2024 jämfört med 2023. Nyttjandegraden uppgick till 65 procent under 2024, jämfört med 67 procent 2023. Vid budgetomfördelningen för 2024 var det 10 kommuner som avstod från en del av sitt budgetutrymme för studiestartsstöd och 67 kommuner fick utökad budget. Samtidigt var det 31 kommuner som inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget. Det är en ökning jämfört med 2023 då 29 kommuner inte utnyttjade sin budget överhuvudtaget.

Den fortsatta nedgången för antalet studerande som får studiestartsstöd beror sannolikt på flera olika orsaker. Färre kommuner nyttjade sin budget, och andelen personer som fick avslag för att de inte uppfyllde arbetslöshetsvillkoret var 15 procent under året. Det är samma andel som 2023.

Av dem som fick studiestartsstöd under 2024 var 73 procent kvinnor och 27 procent män. Andelen kvinnor har minskat jämfört med föregående år men är högre än andelen kvinnor bland studiemedelstagarna. Detta gäller både jämfört med studiemedelstagare generellt och inom komvux, vilket är en utbildningsform där många av dem med studiestartsstöd studerar.

Av de kvinnor som fick studiestartsstöd under 2024 nyttjade 75 procent tilläggsbidrag för barn. Bland männen var motsvarande andel 37 procent. Andelen av dem med studiestartsstöd som får tilläggsbidrag är högre än för studerande som får studiemedel, vilket speglar att målgruppen för studiestartsstödet är äldre och därmed oftare har barn. Tabell 40.

## CSN:s service till kunderna

CSN genomför en kundundersökning bland studerande med studiestartsstöd på samma sätt som för övriga kunder. Under 2024 var nio av tio studerande med studiestartsstöd nöjda med CSN:s service i sin helhet. Kunderna är fortsatt nöjda med vår service, mest nöjda är de med vår service via telefon. Tabell 42.

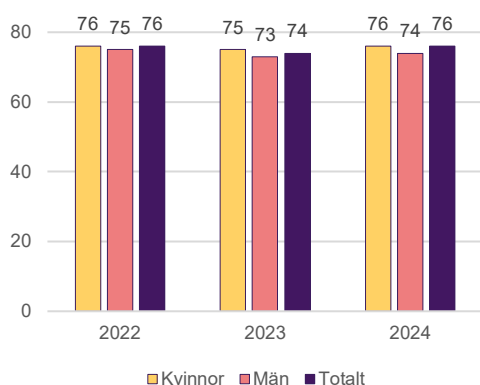
## Handläggning av ärenden

Kunderna är nöjda med CSN:s handläggning av studiestartsstöd. Enligt kundundersökningen för 2024 var nio av tio kunder nöjda med handläggningen i sin helhet.

Under året beslutades 76 procent av ansökningarna om studiestartsstöd inom två veckor. Det är en ökning med 2 procentenheter jämfört med föregående år. I genomsnitt var handläggningstiden 10 dagar under 2024, vilket är en dag kortare jämfört med 2023. Tabell 43.



### Andel beslut inom två veckor, studiestartsstöd, andel i procent



Av alla beslut om studiestartsstöd hanterades 36 procent helt maskinellt under 2024, vilket är samma andel som föregående år.

### Service via telefon och mejl

Vår kundundersökning visar att nio av tio studiestartsstöds kunder var nöjda med den service de fick via telefon under 2024. Nio av tio kunder var nöjda med servicen via mejl.

Under 2024 inkom 5 300 samtal gällande studiestartsstödet. Det är en minskning med 9 procent jämfört med 2023. Minskningen av telefonsamtal följer minskningen av antalet studerande med studiestartsstöd. Totalt besvarades 97 procent av samtalen. Den genomsnittliga väntetiden i telefon för studerande som kontaktade CSN angående studiestartsstöd var 1 och en halv minut under 2024. Det är något kortare väntetid jämfört med 2023.

Av de studerande som kontaktade oss via mejl fick 97 procent svar inom tre arbetsdagar.

### Kvalitet i beslut

CSN gör systematiska uppföljningar av kvaliteten i ärendehantering. I kvalitetsuppföljningen följer vi upp att besluten är korrekta utifrån gällande regler. Vår uppföljning visar att 100 procent av besluten om studiestartsstöd var korrekta under 2024. Tabell 44.

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

Läs mer om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen.

## Överklaganden

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

Under 2024 överklagades 49 beslut om studiestartsstöd, vilken är en minskning jämfört med 2023. Även andelen överklaganden i förhållande till det totala antalet fattade beslut om studiestartsstöd minskade något jämfört med föregående år.

Innan ett överklagat ärende skickas vidare till ÖKS gör CSN en omprövning. Av de 49 beslut som överklagades under 2024 ändrades 7 beslut helt eller delvis. Av dessa ändrades samtliga 7 efter att nya uppgifter tillkommit i ärendet. Tabell 45.

## Återkrav

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

Under 2024 fick 600 personer beslut om återkrav eller avräkning av studiestartsstöd, vilket är färre jämfört med 2024. Det vanligaste skälet till återkrav var under 2024 att den studerande haft för hög inkomst. CSN återkrävde eller avräknade 8,2 miljoner kronor under året. Det återkrävda beloppet har minskat jämfört med föregående år och motsvarar 3,4 procent av det totalt utbetalade beloppet. Tabell 46.

Det genomsnittliga beloppet för återkrav och avräkning var 12 800 kronor under 2024, vilket är något lägre jämfört med 2023.

Under 2024 var andelen män som fick ett beslut om återkrav högre än motsvarande andel av kvinnorna. Andelen som fick ett beslut om återkrav minskade dock bland både kvinnor och män jämfört med föregående år.

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

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	3 072	1 152	4 224	3 538	1 167	4 705	4 409	1 665	6 074
Tilläggsbidrag	2 297	429	2 726	2 635	490	3 125	3 370	694	4 064

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Grundbidrag	175,0	65,3	240,3	182,9	61,2	244,1	214,2	78,5	292,8
Tilläggsbidrag	15,0	2,8	17,8	15,9	2,8	18,7	18,8	3,8	22,6
Totalt utbetalt studiestartsstöd	190,0	68,1	258,1	198,8	64,0	262,8	233,1	82,3	315,4

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	90	75	86	89	86	88	83	86	84
Telefonservice i sin helhet	90	91	90	91	81	88	81	77	80
Mejlservice i sin helhet	93	76	89	94	100	95	85	88	86

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	76	74	76	75	73	74	76	75	76
Genomsnittlig handläggningstid	10	11	10	11	12	11	11	11	11

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiestartsstöd	100	100	100	99	100	99	99	94	98

**Tabell 45****Överklagade beslut, studiestartsstöd, fördelat på kön, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	38	11	49	47	20	67	45	18	63
Helt ändrade vid omprövning	3	1	4	9	5	14	11	6	17
Delvis ändrade vid omprövning	1	2	3	0	0	0	2	0	2
Andel ändrade vid omprövning	11	27	14	19	25	21	29	33	30

<sup>1</sup>Uppgifterna för 2023 och 2022 är framtagna på nytt. Det beror på att det finns viss eftersläpning i uppgifterna. Siffrorna för 2024 är därför preliminära.

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Belopp (miljoner kronor)	4,2	4,0	8,2	5,6	4,5	10,1	4,0	2,3	6,2
Antal personer	393	248	641	484	287	771	646	309	955
Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp	2,4	6,2	3,4	3,1	7,3	4,1	1,8	2,9	2,1

# Omställningsstudiestöd

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet avseende administrationen av omställningsstudiestöd är tillfredsställande. Under året har handläggningstiden förbättrats väsentligt. Handläggningstiden är dock fortsatt lång vilket beror på det inledningsvis stora antalet sökande i kombination med regelverkets komplexitet och det begränsade systemstödet i handläggningen. Under 2024 har ansökningar inkomna tidigare år beslutats, vilket bidragit till en positiv utveckling av handläggningstiden under året. Succesivt har handläggningstiden blivit kortare. Kunderna är nöjda med CSN:s service i sin helhet.

CSN:s handläggningstid påverkas dock negativt av Försäkringskassans handläggningstid avseende fastställande av årlig inkomst för de sökande. Läs mer nedan under rubriken Handläggning av ärenden.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2024 ska myndigheten vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa en effektiv handläggning av omställningsstudiestödet. Åtgärderna ska bland annat bidra till att förkorta handläggningstiderna för stödet. Arbetet ska ske i fortsatt samverkan med andra berörda myndigheter. Utgångspunkten är att åtgärderna inte ska få någon större påverkan på övriga studiestödsstödtagare.

## Åtgärder för att förkorta handläggningstiderna

Under året har CSN vidtagit ett flertal åtgärder som på olika sätt bidragit till att effektivisera administrationen för att korta handläggningstiden. I mars 2024 infördes ett utvecklat systemstöd för handläggning vilket bidragit till att administrationen av omställningsstudiestöd har förenklats. Utvecklingen av systemstödet har fortsatt under året och kommer att pågå fram till och med 2026.

CSN har även omfördelat interna resurser för att på olika sätt bidra i handläggningen av omställningsstudiestöd.

Under delar av året har CSN kortat öppetiderna i telefon för att frigöra tid att kunna styra om i verksamheten till förmån för administration av omställningsstudiestöd. Vidare har arbete bedrivits för att fortsätta utveckla och förbättra arbetssätt, planering och styrning.

Under året har CSN genomfört ett omfattande kommunikationsarbete för att möta behoven hos kunderna och övriga parter. Bland annat har en genomlysning av kundernas behov och utmaningar gjorts. Resultatet har använts i det pågående förbättringsarbetet på csn.se för att förenkla för kunderna att hitta relevant information.

Omställningsstudiestödet har ett komplext regelverk och CSN har därför värnat om att använda ett enkelt och begripligt språk i all extern kommunikation.

Klarspråksarbetet har haft en hög prioritet oavsett om det gäller e-tjänster, texter på csn.se eller beslut. Att sökande lätt hittar den information de behöver, och att informationen är lätt att förstå, kan i sin tur underlätta ansökningsprocessen och bidra till kortare handläggningstider. Det bidrar även till att säkerställa korrekta utbetalningar. Läs mer i avsnittet Information och service.

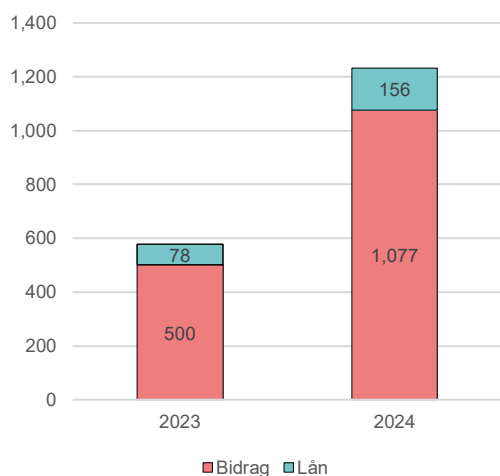
## Studering med omställningsstudiestöd

Intresset för att ansöka om omställningsstudiestöd mattades under året jämfört med 2023. Under 2024 inkom 41 400 ansökningar, vilket är en minskning med 14 procent jämfört med året innan.

Under 2024 fick 12 400 personer omställningsstudiestöd utbetalat. Av dem var det 6 100 personer som även hade lån. Fördelningen mellan kvinnor och män är ungefär densamma som för studiemedel. Andelen kvinnor utgör 64 procent. Tabell 47 .

Under 2024 betalades 1 234 miljoner kronor ut i form av bidrag och lån. Det är en ökning jämfört med 2023 då totalt 577 miljoner kronor betalades ut. Ökningen beror på att fler personer beviljades omställningsstudiestöd under 2024 eftersom vi kom i kapp i handläggningen, och förutom årets ansökningar, även beslutade ansökningar inkomna under 2022 och 2023.

### Omställningsstudiestöd, utbetalt belopp, miljoner kronor



## CSN:s service till kunderna

Under hösten har CSN undersökt hur nöjda omställningsstudiestödkunderna är med vår service. Kundundersökningen visar att sju av tio kunder är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Under året har handläggningstiderna varit långa vilket avspeglar sig i hur nöjda kunderna är med handläggningen. Endast fyra av tio kunder är nöjda med CSN:s handläggning i sin helhet. Minst nöjda var kunderna med handläggningstiden.

### Handläggning av ärenden

Regelverket för omställningsstudiestöd är komplext och prövningen bygger på många manuella moment och kontroller med flera andra myndigheter och externa parter, exempelvis omställningsorganisationer.

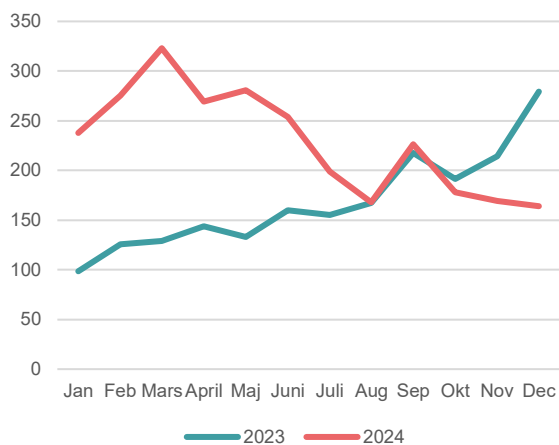
Under 2024 trädde två regelförenklingar i kraft som har underlättat administrationen. Den ena innebar att fler studerande nu har rätt till förtur till ytterligare omställningsstudiestöd, den andra reglerar hur ramtiden för arbetsvillkoret ska beräknas. Regelverket är dock fortsatt komplext och CSN ser positivt på de kommande regelförenklingarna som träder i kraft under 2025.

Administrationen av omställningsstudiestöd är i hög grad manuell. Det utvecklade systemstödet som infördes i mars 2024 förbättrade förutsättningarna i handläggningen och har bidragit till en ökad beslutstakt.

För att fastställa omställningsstudiebidragets storlek behöver CSN få uppgift om den sökandes årliga inkomst, vilken fastställs av Försäkringskassan. Enligt överenskommelse med Försäkringskassan begär CSN fastställande av årlig inkomst när utredningen av en ansökan är klar och visar att den sökande uppfyller villkoren för att beviljas omställningsstudiestöd. Detta för att minimera Försäkringskassans arbetsbelastning. Enligt överenskommelsen ska Försäkringskassan i sin tur besvara CSN:s begäran om fastställande av årlig inkomst inom en vecka. Under 2024 har svarstiden per månad varierat från 19 dagar i maj upp till 35 dagar i december. Det innebär att handläggningstiden förlängs ytterligare med den tid det dröjer innan CSN får besked från Försäkringskassan.

Under 2024 har 59 600 ansökningar beslutats, vilket är en ökning jämfört med 2023 då 36 300 ansökningar beslutades. Det innebär att CSN i slutet av året kom i kapp i handläggningen och arbetade bort balansen av ansökningar inkomna under 2022 och 2023. Detta har dock inte fått effekt på den genomsnittliga handläggningstiden för året eftersom 53 procent av ansökningarna som beslutades inkom 2022 och 2023. Den genomsnittliga handläggningstiden för 2024 är 227 dagar. Under året har dock handläggningstiden per månad succesivt blivit kortare.

#### Omställningsstudiestöd, genomsnittlig handläggningstid per månad, antal dagar



Den långa handläggningstiden som CSN brottats med under stor del av 2024 är ett problem för de sökande som inte får besked i tid. Under 2024 tog CSN emot fyra skadeståndsanspråk med anledning av lång handläggningstid av ansökan om omställningsstudiestöd. Av dessa har Justitiekanslern (JK) återsänt ett till CSN med motiveringen att så länge ärendet är under rättslig prövning hos CSN kan det inte fastställas om det förekommit några sådana brister i handläggningen som kan föranleda skadeståndsansvar för staten. Eftersom frågan om skadestånd på grund av lång handläggningstid är för tidigt väckt har JK i det fallet avböjt att reglera den sökandens anspråk på skadestånd. Under 2024 har CSN även tagit emot åtta avslagsbeslut från JK avseende skadeståndsanspråk med anledning av lång handläggningstid. Sju av dessa avslagsbeslut gäller skadeståndsanspråk som inkom till CSN under 2023.

### Service via telefon och mejl

Under året inkom totalt 59 100 telefonsamtal med frågor om omställningsstudiestöd där kunden valt personlig service, vilket är en minskning med 4 procent jämfört med 2023. Minskningen beror på att CSN under 2024 kortade öppettiderna i telefon för att frigöra tid för handläggning av omställningsstudiestöd. Av de inkomna samtalen besvarades 80 procent och den genomsnittliga kötiden var 22 minuter och 8 sekunder.

Totalt inkom 42 100 mejl avseende omställningsstudiestöd under 2024. Av dem besvarades 91 procent inom 3 arbetsdagar. Tabell 48.

### Överklaganden

En sökande som inte är nöjd med CSN:s beslut om omställningsstudiestöd kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till Överklagandenämnden för studiestöd (ÖKS) för prövning. Under 2024 har 899 beslut om omställningsstudiestöd överklagats. Den vanligaste typen av beslut som överklagas är avslag på grund av att den sökande inte uppfyller arbetsvillkoren. Under året har 867 ärenden avgjorts av ÖKS och i 35 fall har nämnden ändrat CSN:s bedömning.

### Återkrav

Om CSN betalar ut ett belopp som den studerande inte har rätt till återkräver vi beloppet. Under 2024 fick 191 personer beslut om återkrav och totalt återkrävdes 3,9 miljoner kronor. Andelen utbetalat omställningsstudiestöd som återkrävdes var 0,3 procent. Den vanligaste orsaken till återkrav är att den studerande arbetat i högre omfattning än vad studiernas omfattning medger. Den totala omfattningen av studier och arbete får tillsammans inte överstiga 100 procent under tid med beviljat omställningsstudiestöd.

CSN har uppmärksammat att många studerande har låg kunskap om i vilken omfattning de får arbeta samtidigt som de uppbär omställningsstudiestöd. Under hösten gjordes därför ett riktat utskick till 4 000 studerande med information om vad som gäller. Utskicket innehöll även en uppmaning om att meddela ändringar till CSN som kan påverka beslutet om omställningsstudiestöd. Tabell 49.

**Tabell 47****Studerande med omställningsstudiestöd, fördelat per sektor och kön, antal<sup>1</sup>**

	2024			2023		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Offentlig sektor	4 103	1 169	5 272	1 726	564	2 290
Privat sektor	3 964	3 320	7 284	1 545	1 386	2 931
Totalt antal studerande	7 993	4 447	12 440	3 254	1 939	5 193

<sup>1</sup> En person kan tillhöra både offentlig och privat sektor, under totalt antal studerande visas antal unika personer.

**Tabell 48****Service via telefon och mejl, omställningsstudiestöd, väntetid, svarstid, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024	2023
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	59 077	61 383
Antal besvarade telefonsamtal	47 496	47 678
Andel besvarade telefonsamtal	80	78
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	22 min. 8 sek.	17 min. 57 sek.
Inkomna mejl	42 059	38 350
Besvarade mejl	42 212	38 181
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	91	73
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar	2	3

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

**Tabell 49****Återkrav, antal personer fördelat på kön, belopp i miljoner kronor och andel i procent**

	2024			2023 <sup>1</sup>		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer	139	52	191	59	42	101
Återkrävt belopp	2,7	1,2	3,9	0,9	1,2	2,0
Andel återkrav av utbetalt belopp	0,4	0,2	0,3	0,3	0,5	0,4

<sup>1</sup> Uppgifterna om återkrav togs fram på felaktigt sätt i årsredovisningen för 2023. Uppgifterna för 2023 har nu rättats.

# Återbetalning och återkrav av studiestöd

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av återbetalning av lån och återkrav för studiestöd är gott. Enligt instruktionen ska CSN säkerställa att återkrav betalas och att lån betalas tillbaka samt ge god service. Återbetalningsgraden, oavsett bosättning, är i nivå med 2023. Kvaliteten i ärendehantering är hög, kunderna fick beslut snabbare än föregående år och vi har hållit de svarstider vi planerat för i vår service via telefon.

## Fler låntagare och ökad lånefordran

Den 31 december 2024 var det 1 791 200<sup>8</sup> låntagare som hade en skuld till CSN, varav 1 493 600 låntagare var återbetalningsskyldiga den 1 januari 2024.

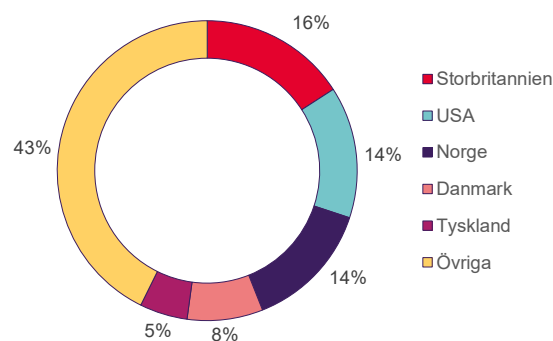
Låntagare blir återbetalningsskyldiga tidigast sex månader och senast ett år efter den senaste perioden med studiestöd. Återbetalningsskyldigheten inträder alltid vid ett årsskifte.

Både det totala antalet låntagare och antalet återbetalningsskyldiga ökade jämfört med 2023. Ökningen beror på att antalet nya låntagare är fler än antalet återbetalningsskyldiga som slutreglerat sina lån. Av låntagarna var 58 procent kvinnor. Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under lång tid. Tabell 50.

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

Majoriteten av låntagarna, 95 procent, bor i Sverige medan 4 procent, motsvarande 71 800 låntagare, bor utomlands. Under 2024 saknade vi känd adress till 1 procent av låntagarna, vilket är samma andel som 2023. Vi bedömer att många av de 24 900 låntagare vi saknar känd adress till också är bosatta utomlands. Män är, liksom tidigare år, överrepresenterade bland låntagare utan känd adress. Tabell 52.

Låntagares bosättningsländer utanför Sverige, 31 december 2024

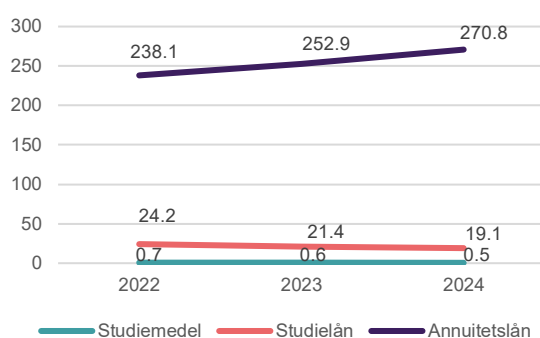


<sup>8</sup> I antalet ingår inte personer vars hela skuld omfattas av skuldsanering.



Under 2024 ökade den totala utestående fordran för lån och administrativa avgifter med 15,4 miljarder kronor till 290,9 miljarder kronor. Ökningen beror på att utbetalningarna är större än inbetalningar och avskrivningar. Låntagare som bor i Sverige hade en skuld som 2024 uppgick till 271,8 miljarder kronor medan skulden för låntagare bosatta utomlands uppgick till 15,9 miljarder kronor. Skulden för låntagare utan känd adress uppgick till 2,8 miljarder kronor.

#### Utestående fordran, fördelat på lånetyp, miljarder kronor, 2022–2024<sup>1,2,3</sup>



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

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

<sup>3</sup> För mer detaljerad information, se årsredovisningens finansiella del.

Under 2024 slutreglerades lån för 141 000 låntagare vilket är en minskning med 17 700 personer jämfört med 2023. Under 2024 har antalet låntagare som slutreglerat sina lån minskat inom samtliga lånetyper. I antalet slutreglerade lån ingår både lån som avskrivits, lån som slagits ihop och lån som slutbetalats enligt ordinarie återbetalningsplan eller i förtid. Tabell 50.

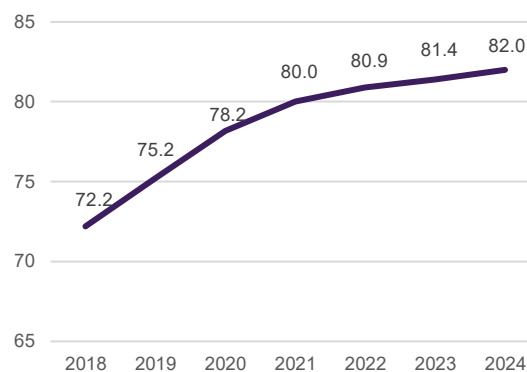
## Återbetalningsgrad

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

Återbetalningsgraden för betalningsåret 2024 var 92,3 procent vilket är i nivå med föregående år. CSN:s arbete med att driva in obetalda belopp i utlandet ger

effekt. En högre andel låntagare betalar på sina lån när vi får kontakt med dem. Återbetalningsgraden för utlandsbosatta ökade med 0,6 procentenheter till 82,0 procent under 2024. Tabell 53.

#### Återbetalningsgrad för låntagare bosatta utomlands, procent, 2018–2024<sup>1</sup>



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

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

Ett årsbelopp ska betalas under det så kallade betalningsåret, men kan i praktiken återbetalas under totalt fyra år. Det kommer därför in ytterligare inbetalningar under de tre åren efter betalningsårets slut. Årsbeloppet för 2021 är det senaste årsbeloppet där fyra år gått. För 2021 debiterade CSN 12,6 miljarder kronor. Efter fyra år har 12,1 miljarder kronor betalats in, varav 492 miljoner kronor betalades efter betalningsåret. Återbetalningsgraden för det totala årsbeloppet 2021 var 96,0 procent vilket är marginellt lägre jämfört med föregående årsbeloppets återbetalningsgrad. För låntagare bosatta utomlands ökade återbetalningsgraden för årsbeloppet 2021 med 0,2 procentenheter jämfört med föregående år. Låntagare bosatta utomlands betalar in en större andel av det debiterade beloppet efter betalningsåret jämfört med låntagare bosatta i Sverige.

Kvinnor betalar i högre grad det debiterade beloppet jämfört med män, vilket är ett förhållande som har gällt en längre tid. Återbetalningsgraden för årsbeloppet

2021 var 96,9 procent för kvinnor och 94,7 procent för män. Skillnaden mellan könen är större bland låntagare bosatta utomlands än bland låntagare bosatta i Sverige. Tabell 54 och 55.

Det finns möjlighet att göra betalningar utöver det debiterade årsbeloppet, vilket kallas förtida inbetalning. De förtida inbetalningarna uppgick 2024 till 918 miljoner kronor, vilket är en ökning med 94 miljoner kronor jämfört med föregående år. Förtida inbetalningar på annuitetslån står för 84 procent av det totala förtida inbetalda beloppet. De förtida inbetalningarna minskade för samtliga lånetyper utom annuitetslån.

### Totalt inbetalt belopp ökade under året

De totala inbetalda beloppen ökade under 2024 med 1,1 miljarder kronor till 15,9 miljarder kronor. Utöver årsbeloppen som ingår i beräkningen av återbetalningsgrad och förtida inbetalningar som nämns ovan betalar låntagarna administrativa avgifter, lån som omfattas av skuldsanering, uppsagda lån samt äldre lån till CSN. Inbetalningarna för annuitetslån ökade medan de minskade för lånetyperna studielån och studiemedel. Tabell 56.

## Kontaktuppgifter

Våra personliga kontakter med kunderna är en viktig faktor för att säkerställa återbetalningen. Ett bra bemötande är en nyckel för att nå fram med vårt budskap och få låntagarna att ta ansvar för sin återbetalning. Åtta av tio låntagare är nöjda med vårt bemötande.

Under 2024 hittade vi adress till fler låntagare utan tidigare känd adress än 2023. De låntagare vi återfann adress till 2024 betalade in ett lägre belopp för betalningsåret jämfört med de vi hittade adress till under 2023. Förutom årsbeloppets storlek och låntagarnas betalningsförmåga påverkas det inbetalda beloppet även av när på året adressen har återfunnits.

CSN har, både före och under betalningsåret, fortsatt att utreda om låntagare har inkomster i andra länder. Utredningarna medförde att 3,6 miljoner kronor debiterades för betalningsåret 2024, varav 3,2 miljoner kronor betalades in under samma år.

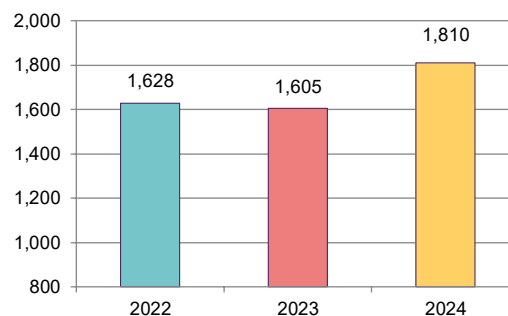
Under 2024 har vi skickat ut information till låntagare om att slå ihop sina lån. Läs mer i avsnittet Information och service.

## Fler fick nedsättning av årsbeloppet och avskrivning

En låntagare som har svårt att betala sitt årsbelopp kan ansöka om nedsättning. De vanligaste orsakerna är nedsättning vid studier och nedsättning på grund av inkomst. En återbetalningsskyldig låntagare som på nytt börjar studera med studiestöd beviljas nedsättning med en fjärdedel av årsbeloppet för varje påbörjat kvartal hen studerar. Nedsättning på grund av inkomst innebär att årsbeloppet anpassas till låntagarens beräknade inkomst.

Det var 167 900 låntagare som fick nedsättning av årsbeloppet för 2024, vilket är en ökning med 6 900 låntagare jämfört med 2023. Ökningen beror på att fler låntagare fått nedsättning på grund av inkomst. Det totala beloppet som sattes ned för betalningsåret var 1,8 miljarder kronor. Det är en ökning med 205 miljoner kronor sedan 2023. Av låntagarna som fick nedsättning under 2024 var 60 procent kvinnor, vilket är marginellt lägre jämfört med andelen under 2023.

Nedsättning av lån, miljoner kronor, betalningsår 2022–2024



En låntagare kan ansöka om avskrivning av lånet med hänsyn till synnerliga skäl eller på grund av sjukdom. De flesta avskrivningarna av lån initieras av CSN, exempelvis på grund av dödsfall, ålder eller på grund av studier som ger behörighet till högskolestudier. Under 2024 var det 32 200 låntagare som fick lån helt eller delvis avskrivna, vilket är en minskning med 300 låntagare jämfört med 2023. Minskningen beror främst på att färre låntagare fått avskrivning på grund av ålder.

Totalt uppgick avskrivningarna till 813 miljoner kronor under 2024, vilket är en ökning med 0,5 miljoner kronor jämfört med 2023. Ökningen förklaras främst

av att ett högre belopp har skrivits av på grund av behörighetsgivande studier, jämfört med 2023, trots att färre låntagare fått avskrivning av denna orsak. Under 2024 var 58 procent av dem som fick avskrivning kvinnor vilket är i nivå med låntagarna totalt sett. Tabell 57.

## Fler låntagare med krav hos Kronofogden

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

Den 31 december 2024 hade 79 000 låntagare en studieskuld hos Kronofogden. Det är 4 200 fler än föregående år. Andelen som hade en skuld hos Kronofogden är dock oförändrad, 5 procent. Män är, liksom tidigare år, överrepresenterade. Tabell 58.

Kronofogden fattade under 2024 beslut i 4 900 skuldsaneringsärenden där CSN:s fordran ingick. Det är 10 procent färre än under 2023. Vid utgången av 2024 var det 12 800 personer som hade en pågående skuldsanering där det ingick någon form av skuld för studiestöd till CSN. Det är en minskning med 10 procent jämfört med 2023. Den totala fordran för de lån som omfattades av skuldsaneringsbeslut uppgick vid utgången av 2024 till 486 miljoner kronor, vilket är en minskning från föregående år med 58 miljoner kronor.

## Rättsligt arbete utomlands

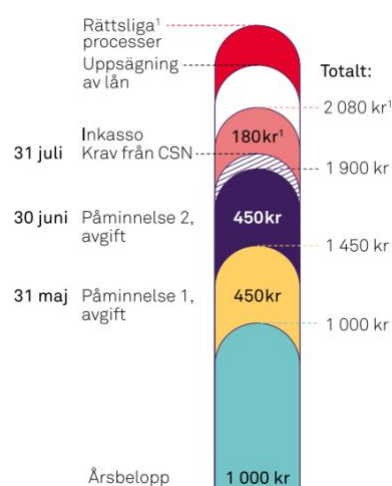
I de fall CSN inte får betalt från låntagare bosatta utomlands vidtas åtgärder, exempelvis i form av påminnelser, krav och inkassoåtgärder. Dessa åtgärder innebär ökade kostnader för låntagaren, vilket illustreras i figuren Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands.

CSN använder sig av inkassoåtgärder utomlands när det gäller obetalda årsbelopp, uppsagda lån och återkrav. CSN skickar, via ombud, inkassokrav till alla länder där inkassoverksamhet kan bedrivas. Under 2024 skickade vi 10 500 ärenden som avsåg 419 miljoner kronor i lån och återkrav. Inkassokraven resulterade i inbetalningar av 32 miljoner kronor.

Arbetet med att utreda om låntagare bosatta i utlandet med obetalda årsbelopp har tillgångar i form av

fastigheter eller kapital i Sverige fortsatte under 2024. Vi skickade 140 ärenden vidare till Kronofogden för utmätning, omfattande 4 miljoner kronor. Under 2024 betalades 0,8 miljoner kronor in för krav överlämnade under året eller tidigare år.

### Kravprocessen för låntagare bosatta utomlands, belopp 2024



<sup>1</sup> Ytterligare inkassoavgifter och rättsliga kostnader kan tillkomma. Beloppets storlek varierar mellan olika länder.

## Uppsägning av lån

CSN har möjlighet att säga upp hela lånet till omedelbar betalning för att effektivisera indrivningen av fordringar, främst för låntagare bosatta utomlands, som inte återbetalar sina årsbelopp. Som nämndes i början av detta avsnitt har myndigheten en instruktionsenlig uppgift att säkerställa att lån betalas tillbaka. Vi har därför inlett 500 utredningar om uppsägning av lån. Antal utredningar var färre under 2024 jämfört med 2023 på grund av prioriteringar inom återbetalningsverksamheten.

I utredningarna om uppsägning av lån till omedelbar betalning tar vi personlig kontakt med låntagarna i syfte att upprätta betalningsöverenskommelser. Startade utredningar detta eller tidigare år resulterade i att 20 miljoner kronor betalades in under 2024, vilket är 6 miljoner lägre än 2023. Vi bedömer att minskningen beror på färre antal utredningar.

Vi sade upp 5 lån under året och 97 lån slutreglerades. Vid utgången av 2024 var 3 000 lån uppsagda med en total fordran på 966 miljoner kronor, vilket är en minskning med 25 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det inbetalda beloppet för uppsagda lån 2024 var 31 miljoner kronor, vilket kan jämföras med 35 miljoner kronor under 2023. Tabell 56 .

## Rättsliga ärenden i utlandet

Uppsaidga lån överlämnas till inkassoföretag för indrivning. I vissa ärenden gör inkassoföretaget betalningsöverenskommelser med låntagarna, medan andra drivs i domstol. Vid domar till CSN:s fördel kan vi begära utmätning om det finns utmättningsbara tillgångar. Under året avkunnades 68 domar. Vi har överklagat de 2 domar som inte dömdes utifrån CSN:s yrkande och väntar på besked om utfallet.

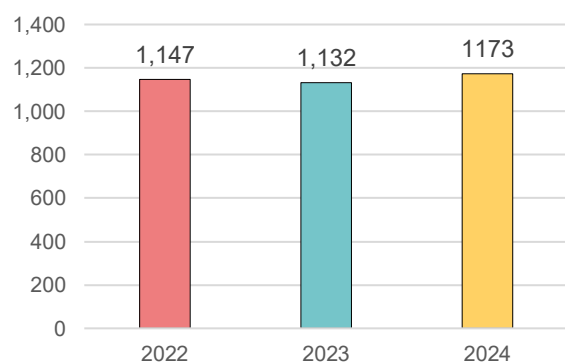
Vid utgången av 2024 hade CSN överlämnade ärenden för inkassoåtgärder eller rättsliga processer i 30 länder. Flertalet ärenden gäller låntagare bosatta i Australien, Danmark, Norge, Spanien, Storbritannien, Tyskland och USA. I USA anlitar vi en advokatbyrå för att driva processer i domstol, medan vi i övriga länder använder inkassoföretag och deras juridiska ombud. Vi har fortsatt driva våra pågående processer men på grund av tidigare nämnda prioriteringar, har vi endast inlett ett fåtal nya rättsliga processer under 2024.

## Utvecklingen av återkravsskulder

Antalet personer med en återkravsskuld uppgick den 31 december 2024 till 57 500 personer. En person kan ha mer än ett återkrav, vilket gör att det totala antalet återkravsskulder var 77 100. Både antal personer och antal skulder ökade under året. Tabell 59.

Den totala fordran på återkrav uppgick vid utgången av 2024 till 1,2 miljarder kronor vilket är en ökning jämfört med 2023. Fordrans storlek påverkas av inbetalningar på återkrav, antalet nya återkravsbeslut samt vilka belopp som återkrävs.

Utestående återkravsfordran, miljoner kronor, 2022-2024<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Beloppen inkluderar administrativa avgifter.

De inbetalda återkravsbeloppen under 2024 var totalt 417 miljoner kronor, vilket är en ökning med 69 miljoner kronor jämfört med 2023.

Under 2024 slutreglerades 59 900 återkrav, vilket är 2 800 fler än 2023. Antalet personer som slutbetalade sina återkrav var, liksom tidigare år, högre bland kvinnor än bland män. De flesta personer betalar återkrav under samma år som de får beslutet om återkrav. Återkrav som inte betalas under samma år fortsätter CSN att driva in följande år. Vid utgången av 2024 har 90 procent av de återkravsskulder som beslutades under 2022 slutbetalats. Det är 1 procentenhet lägre än föregående år.

Antalet återkravsbeslut var 5 700 fler 2024 än året innan. Ökningen förklaras främst av att CSN under 2024 efterkontrollerat inkomst för andra kalenderhalvåret 2022. Under åren 2022 och 2023 fattades inga återkravsbeslut på grund av efterkontrollerad inkomst. Det beror i sin tur på att beslut fattades om att slopa inkomstprövningen för studiemedel på grund av covid-19 pandemin för åren 2020 och 2021 samt första kalenderhalvåret 2022.

Den som har svårt att betala hela återkravet kan få dela upp betalningen. Vid utgången av 2024 var det 6 600 personer som hade en betalningsplan för återkrav. Det är 300 fler personer än året före. Tabell 59.

Vid utgången av 2024 var det 12 600 personer som hade en skuld för återkrav hos Kronofogden, vilket motsvarade 22 procent av det totala antalet personer med återkravsskulder. Jämfört med utgången av 2023 är det en minskning med 2 procentenheter. Tabell 58.

I syfte att förhindra att unga ska få krav hos Kronofogden har CSN under 2024 försökt kontakta studerande i åldern 18–20 år som riskerade att få sitt återkrav av studiehjälp överlämnat till Kronofogden. Vi får kontakt med få studerande men av dem är det en lägre andel som får krav överlämnat till Kronofogden jämfört med dem vi inte når.

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

## CSN:s service till kunderna

Åtta av tio kunder inom återbetalningsverksamheten var nöjda med vår service i sin helhet 2024, vilket är på samma nivå som föregående år. Vi har under året begränsat våra öppettider i telefon. Läs mer om detta i avsnittet Information och service.

### Service via telefon och mejl

Under 2024 var 80 procent av kunderna nöjda med vår telefonservice vilket är 4 procentenheter högre än 2023. Kundernas ökade nöjdhet med vårt sätt att lyssna och vår vilja att hjälpa bidrog till en ökad nöjdhet med vår telefonservice 2024 trots att kunderna var mindre nöjda med väntetiden jämfört med 2023. Tabell 60.

Den genomsnittliga väntetiden i telefon under 2024 var 17 minuter och 34 sekunder vilket är en ökning med 2 minuter och 49 sekunder i förhållande till 2023. Att vi haft längre väntetid 2024 beror på en medveten styrning på längre väntetider i telefon, i syfte att effektivisera och ge så jämn service som möjligt i olika kanaler och verksamheter.

Under året besvarade vi 79 procent av låntagarnas samtal, att jämföra med 80 procent 2023. Minskningen beror på att när väntetiden är längre väljer fler kunder att lämna telefonkön innan vi hinner besvara samtalet. Tabell 61.

Antal kunder som kontaktade oss via mejl under 2024 var högre än 2023. Vi bedömer att det beror på våra begränsade öppettider i telefon. Andelen kunder som fick svar på sitt mejl inom 3 arbetsdagar var 97 procent 2024. Det är en ökning med 17 procentenheter sedan föregående år. Ökningen beror på att vi, genom en förbättrad planering och prioriteringar i verksamheten, bättre lyckats möta kundernas efterfrågan. Tabell 61.

Kundernas nöjdhet med vår mejlservice var 74 procent under 2024, vilket är 7 procentenheter högre jämfört med 2023. Upplevelsen av vår vilja att hjälpa och handläggarens kunskap är de områden som har förbättrats mest mellan 2024 och 2023. Trots att vi förkortat svarstiderna var kunderna 2024, precis som 2023, minst nöjda med densamma. Kunderna var 2024 mest nöjda med vårt bemötande och handläggarens

kunskap. Båda köns upplevelse av vår mejlservice 2024 har förbättrats i förhållande till 2023 men män är fortsatt nöjdare än kvinnor. Tabell 60.

### Handläggning

År 2024 var 83 procent av kunderna nöjda med handläggningen, vilket är 13 procentenheter högre än föregående år. Män var, precis som 2023, nöjdare än kvinnor. Kunderna var minst nöjda med sin möjlighet att få insyn i vad som händer med deras ärende och mest nöjda med förståelse av våra svar och beslut. Tabell 60.

Kvaliteten inom handläggningen är hög. Vår kvalitetsuppföljning 2024 visar att 99 procent av besluten var korrekta. Felen som upptäckts i vår uppföljning beror på felaktiga bedömningar eller att vi inte säkerställde korrekt information innan beslutet fattades. CSN arbetar kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder, såsom utbildningar och stöd till handläggare. För mer information om kvalitetsuppföljning, se avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 62.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avskrivning och nedsättning tillsammans under 2024 var 7 dagar, vilket är 3 dagar kortare än föregående år. Vi har lyckats möta kundernas efterfrågan bättre, genom en förbättrad planering och prioriteringar i verksamheten. Vår automatiseringsgrad är fortsatt hög inom nedsättning, vilket bidragit till att 91 procent av besluten har fattats inom två veckor under 2024. Det är 2 procentenheter högre än 2023. Tabell 63.

### Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2024 har CSN fått in 1 200 överklaganden om beslut gällande återbetalning av studiestöd, vilket är samma antal som föregående år.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2024 ändrades 4 procent av besluten helt eller delvis vid omprövning. CSN fick under 2024 domar i 970 ärenden, där 96 procent inte har ändrats av förvaltningsrätten. Tabell 64.

**Tabell 50****Låntagare fördelat på kön, antal<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare (netto)	1 035 272	755 967	1 791 239	1 018 640	740 918	1 759 558	1 003 032	727 266	1 730 298
Återbetalningsskyldiga låntagare <sup>2</sup>	860 205	633 410	1 493 615	846 216	620 371	1 466 587	831 162	600 842	1 432 004
Låntagare vars lån slutreglerades under året	84 267	56 710	140 977	95 297	63 402	158 699	139 368	94 008	233 376

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

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

**Tabell 51****Låntagare fördelat på lånetyp och kön, antal<sup>1, 2</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Studiemedel	11 742	10 809	22 551	14 087	11 890	25 977	17 002	13 099	30 101
Studielån	87 023	60 035	147 058	99 303	66 933	166 236	113 412	74 677	188 089
Annuitetslån	954 262	696 956	1 651 218	925 878	675 404	1 601 282	983 865	717 248	1 701 113

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

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

**Tabell 52****Låntagares bosättning fördelat på kön, antal och andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Sverige	986 836	707 702	1 694 538	971 728	694 614	1 666 342	957 672	683 500	1 641 172
Andel Sverige	95	94	95	95	94	95	95	94	95
Utomlands	39 901	31 911	71 812	38 783	30 680	69 463	38 158	30 102	68 260
Andel utomlands	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Okänd adress	8 535	16 354	24 889	8 129	15 624	23 753	7 202	13 664	20 866
Andel okänd adress	1	2	1	1	2	1	1	2	1

<sup>1</sup> Låntagare med uppsagda lån ingår.

**Tabell 53**

**Akkumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, andel i procent<sup>1</sup>**

		2024	2023	2022	2021	2020
Betalsningsåret	Totalt oavsett bosättning	92,3	92,4	92,6	92,6	92,4
	Bosatt i Sverige	94,1	94,1	94,4	94,4	94,3
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	65,8	66,5	66,0	65,8	64,8
	– bosatta utomlands	82,0	81,4	80,9	80,0	78,2
	– okänd bosättning	4,5	3,7	3,7	3,6	3,5
Betalsningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		94,6	94,7	94,6	94,5
	Bosatt i Sverige		96,2	96,3	96,3	96,2
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		70,1	70,2	70,0	69,5
	– bosatta utomlands		85,3	85,4	84,6	83,4
	– okänd bosättning		5,9	5,9	5,7	6,2
Betalsningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			95,3	95,3	95,3
	Bosatt i Sverige			96,9	96,9	96,8
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			71,5	71,8	71,6
	– bosatta utomlands			86,1	85,9	85,1
	– okänd bosättning			8,3	8,0	8,7
Betalsningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				96,0	96,1
	Bosatt i Sverige				97,6	97,6
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				73,4	73,7
	– bosatta utomlands				87,2	87,0
	– okänd bosättning				10,3	11,5

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

**Tabell 54**

**Akkumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, kvinnor, andel i procent<sup>1</sup>**

		2024	2023	2022	2021	2020
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	93,5	93,6	93,8	93,8	93,7
	Bosatt i Sverige	94,8	94,9	95,1	95,1	95,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	72,0	72,3	72,0	71,9	70,8
	– bosatta utomlands	83,5	82,9	82,7	82,2	80,5
	– okänd bosättning	5,4	4,8	4,9	4,3	4,9
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		95,6	95,7	95,7	95,6
	Bosatt i Sverige		96,7	96,9	96,8	96,7
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		76,0	76,3	76,2	75,5
	– bosatta utomlands		86,8	87,3	86,9	85,6
	– okänd bosättning		7,0	6,8	6,3	7,1
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			96,3	96,3	96,2
	Bosatt i Sverige			97,4	97,4	97,3
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			77,3	77,7	77,5
	– bosatta utomlands			87,9	87,8	87,2
	– okänd bosättning			9,0	8,2	9,5
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				96,9	97,0
	Bosatt i Sverige				98,0	98,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				79,1	79,4
	– bosatta utomlands				89,1	89,0
	– okänd bosättning				10,2	12,0

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



**Tabell 55**

**Ackumulerat inbetalt belopp av debiterat belopp fördelat på bosättning, män, andel i procent<sup>1</sup>**

		2024	2023	2022	2021	2020
Betalningsåret	Totalt oavsett bosättning	90,6	90,7	90,8	90,8	90,6
	Bosatt i Sverige	93,1	93,1	93,4	93,4	93,3
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning	59,3	60,3	59,6	59,3	58,4
	– bosatta utomlands	80,2	79,6	78,7	77,4	75,5
	– okänd bosättning	4,1	3,0	3,0	3,1	2,7
Betalningsåret +1	Totalt oavsett bosättning		93,1	93,2	93,1	93,0
	Bosatt i Sverige		95,4	95,5	95,5	95,4
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning		63,8	63,6	63,4	63,1
	– bosatta utomlands		83,4	83,1	81,9	80,7
	– okänd bosättning		5,3	5,4	5,5	5,6
Betalningsåret+2	Totalt oavsett bosättning			93,9	93,9	93,8
	Bosatt i Sverige			96,2	96,2	96,1
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning			65,2	65,5	65,5
	– bosatta utomlands			84,0	83,5	82,7
	– okänd bosättning			8,0	7,9	8,2
Betalningsåret+3	Totalt oavsett bosättning				94,7	94,8
	Bosatt i Sverige				97,0	97,0
	Totalt bosatt utomlands och okänd bosättning				67,3	67,7
	– bosatta utomlands				84,8	84,6
	– okänd bosättning				10,4	11,2

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

**Tabell 56**

**Inbetalt belopp fördelat på lånetyp, belopp i miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Annuitetslån</b>	7 937,3	5 747,7	13 685,0	7 064,7	5 115,8	12 180,4	6 467,0	4 594,7	11 061,7
– varav uppsagt annuitetslån	7,5	6,4	13,9	7,3	6,2	13,5	8,4	4,1	12,5
<b>Studielån</b>	1 368,4	803,7	2 172,1	1 580,5	928,2	2 508,7	1 792,6	1 057,3	2 849,9
– varav uppsagt studielån	8,1	8,8	16,9	10,3	11,2	21,5	10,3	11,1	21,4
<b>Studiemedel</b>	49,8	18,4	68,2	67,5	25,0	92,5	86,2	30,1	116,3
– varav uppsagt studiemedel	0,1	0,04	0,1	0,1	0,05	0,2	0,2	0,1	0,3
<b>Äldre lån<sup>2</sup></b>	0,1	0,3	0,4	0,3	0,3	0,6	0,2	0,5	0,7
<b>Skuldsanering<sup>3</sup></b>	7,1	4,5	11,6	7,6	4,3	11,8	7,6	4,2	11,8
<b>Totalt</b>	<b>9 362,7</b>	<b>6 574,6</b>	<b>15 937,3</b>	<b>8 720,4</b>	<b>6 073,5</b>	<b>14 794,0</b>	<b>8 353,6</b>	<b>5 686,7</b>	<b>14 040,3</b>

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

<sup>2</sup> Lån för gymnasiestudier som beviljades före 1973.

<sup>3</sup> Skuldsaneringsbeloppen omfattar samtliga lånetyper inklusive återkrav

**Tabell 57**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal personer <sup>1</sup>	18 725	13 463	32 188	18 679	13 837	32 516	16 357	11 448	27 805
Totalt avskrivna belopp <sup>2</sup>	438,9	373,9	812,8	446,7	365,5	812,3	467,9	390,0	857,9

<sup>1</sup> Låntagare med uppsagda lån ingår.

<sup>2</sup> Beloppen inkluderar kapital, ränta och administrativa avgifter.

**Tabell 58**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Låntagare med studieskuld <sup>1</sup>	38 581	40 392	78 967	36 395	38 416	74 808	34 593	36 145	70 735
Personer med återkravsskuld	6 701	5 913	12 614	7 012	6 219	13 231	6 755	6 041	12 796

<sup>1</sup> Låntagare med uppsagda lån ingår.

**Tabell 59**

**Återkrav fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personer med återkravsskuld	27 949	29 571	57 520	27 311	29 082	56 393	28 041	29 981	58 022
Återkravsskulder	38 450	38 616	77 066	37 848	38 218	76 066	38 935	39 481	78 416
Slutreglerade återkravsskulder	34 505	25 367	59 872	33 149	23 957	57 106	28 270	21 704	49 974
Personer med betalningsplan	3 694	2 882	6 576	3 501	2 779	6 280	4 219	3 569	7 788
Andel slutbetalda återkravsskulder vid utgången tre år efter Beslutsåret	91,5	89,0	90,4	92,6	89,9	91,4	93,9	91,1	92,7

**Tabell 60**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	81	88	83	70	72	70	78	55	69
Telefonservice i sin helhet	79	83	80	76	75	76	82	81	82
Mejlservice i sin helhet	71	81	74	63	73	67	58	61	59

**Tabell 61**

**Service via telefon och mejl, återbetalning och återkrav, väntetid, svarstid<sup>1</sup>, antal och andel i procent**

	2024	2023	2022
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	246 432	258 664	250 916
Antal besvarade telefonsamtal	195 078	206 053	210 775
Andel besvarade telefonsamtal	79	80	84
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	17 min. 34 sek.	14 min. 45 sek.	11 min. 18 sek.
Inkomna mejl	83 228	74 762	74 122
Besvarade mejl	83 028	74 570	74 125
Andel besvarade mejl inom tre arbetsdagar	97	80	88
Genomsnittlig svarstid mejl, arbetsdagar	2	2	2

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

**Tabell 62**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Återbetalning och återkrav	99	99	99	99	99	99	99	99	99

**Tabell 63**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Ärenden som beslutats inom två veckor	91	90	91	89	88	89	88	87	88
Genomsnittlig handläggningstid	7	7	7	10	10	10	9	10	9

**Tabell 64**

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal överklaganden	668	523	1 191	703	496	1 199	679	467	1 146
Ändrade vid omprövning	30	16	46	25	20	45	27	12	39
Andel ändrade vid omprövning	4	3	4	4	4	4	4	3	3

# Hemustrustningslån

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vår administration av hemustrustningslån är gott. Kunderna är nöjda med vår service och handläggning, men det finns utrymme för förbättringar vad gäller kvaliteten. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2023. Den sammanvägda bedömningen är ändå att resultatet är gott.

## Antal låntagare och utestående fordran

Vid utgången av 2024 var det 36 500 låntagare som hade en skuld till CSN. Det är en minskning med 8 300 låntagare jämfört med 2023. Den utestående fordran uppgick 2024 till 677 miljoner kronor. Den totala fordran minskade med 80 miljoner kronor jämfört med 2023, vilket beror på att inbetalningarna och avskrivningarna överstiger utbetalningarna för 2024. Eftersom tilldelningen av hemustrustningslån upphörde från och med 2022 är det endast låntagare som beviljats hemustrustningslån innan ingången av 2022 som kan få lån utbetalda. Under 2024 har 1 utbetalning av hemustrustningslån gjorts.

## Återbetalning

Enligt instruktionen ska CSN säkerställa att lån återbetalas. Antalet lån uppgick 2024 till 28 600, vilket är en minskning med 5 700 lån jämfört med 2023. Minskningen beror på att lån har slutbetalats eller efterskänkts under året. Det totala inbetalda beloppet för 2024 var 71,7 miljoner kronor, vilket är en minskning med 24 procent jämfört med 2023. Minskningen av inbetalningarna förklaras av att antalet lån minskar som en följd av att tilldelningen av hemustrustningslån upphörde 2022. Andelen återbetalningsskyldiga som betalar på sitt lån har minskat jämfört med 2023. I takt med att lån till personer med betalningsförmåga slutregleras ökar andelen låntagare med betalningssvårigheter och återbetalningen minskar. Tabell 65 och 66.

Den som har betalningssvårigheter kan ansöka om anstånd med återbetalningen. Under 2024 beviljade CSN anstånd för 5 000 lån, vilket motsvarade 18 procent av det totala antalet hemustrustningslån.

CSN kan eftersänka ett lån, helt eller delvis, i de fall betalningsförmåga saknas och vi bedömer att låntagaren inte heller på längre sikt kommer att kunna betala tillbaka sitt lån. Detta gäller även lån där en låntagare har haft anstånd med betalningen i många år. Mer än hälften av låntagarna som fick lån eftersänkta under 2024 var i åldern 50-79 år och saknade inkomst. Övriga låntagare fick i huvudsak lånet eftersänkt med hänsyn till skuldsanering eller sjukdom och dödsfall.

Vid dödsfall efterskänks hela lånet om en ensam låntagare avlider och halva lånet om den ene av två låntagare avlider. Tabell 67 och 68.

## Kravhantering

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

Kravhanteringen har sammantaget medfört att låntagarna betalat in 13,9 miljoner kronor under 2024. Det är en minskning jämfört med föregående år då 14,5 miljoner kronor betalades in. Vi bedömer att minskningen främst beror på att antalet lån minskar.

## CSN:s service till kunderna

Kundundersökningen visar att nio av tio kunder är nöjda med vår service i sin helhet 2024, vilket är i nivå med föregående år.

### Service via telefon och mejl

Andelen kunder som är nöjda med vår telefonservice uppgick under 2024 till 79 procent, vilket är i nivå med föregående år. Mest nöjda är kunderna med handläggarens kunskaper och de är minst nöjda med väntetiden i telefon. Kvinnor är något mer nöjda än männen. Tabell 69.

Färre kunder kontaktade oss via telefon under 2024 jämfört med 2023. Minskningen var 12 procent, vilket förklaras av att antalet låntagare minskat. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 12 minuter och 8 sekunder 2024, vilket är en ökning med 7 minuter jämfört med föregående år. Att vi haft längre väntetid i år beror på prioriteringar i vår verksamhet då vi strävar efter att hålla en jämn service i alla våra kanaler. Under året besvarade vi 86 procent av kundernas samtal, vilket är sex procentenheter lägre än 2023. Minskningen beror på att när väntetiden är längre väljer fler kunder att gå ur telefonkön innan vi hinner besvara samtalet. Tabell 70.

Kundernas nöjdhet med vår mejlservice var 81 procent under 2024, vilket är något högre än 2023 då 79 procent var nöjda. Kvinnors nöjdhet

står för hela ökningen. Kunderna var mest nöjda med handläggarens sätt att bemöta kunden via mejl och minst nöjda med svarstiden. Under året inkom och besvarades cirka 5 400 mejl. Som regel fick kunderna svar senast under nästkommande arbetsdag. Tabell 69.

### Handläggning

Andelen kunder som upplevde att handläggningen av deras hemutrustningslån i sin helhet fungerade väl var 77 procent under 2024, vilket är en liten försämring jämfört med föregående år då 79 procent var nöjda. Tabell 69.

Handläggningstiden för återbetalningsärenden var fortsatt kort under 2024. Andelen ärenden om anstånd och efterskänkning som beslutades inom två veckor var 92 procent, vilket är något lägre än 2023 då andelen var 94 procent. Tabell 71 och 72.

Den kvalitetsuppföljning som genomförts visar att 94 procent av besluten under året var korrekta. Det är en försämring jämfört med uppföljningen 2023 då andelen korrekta beslut var 98 procent. Den vanligaste orsaken till fel är felaktiga bedömningar. Under 2025 kommer vi arbeta för att kvaliteten höjs genom att dra lärdomar av de brister vi hittat. Vi arbetar också kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder såsom utbildningar och stöd till handläggare. Tabell 73.

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

### Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut kan överklaga. Det överklagade beslutet lämnas över till förvaltningsrätten för prövning. Under 2024 har CSN fått in 48 överklaganden inom återbetalningsverksamheten för hemutrustningslån. De flesta överklaganden avser våra beslut om efterkontroll av inkomst.

Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2024 ändrades 4 procent av besluten helt eller delvis efter omprövning. I de fall besluten ändrades efter omprövning, berodde detta främst på att nya uppgifter hade tillförts ärendet.

Förvaltningsrätten som prövar överklaganden har under 2024 i samtliga fall gjort samma bedömning som CSN. Tabell 74.

**Tabell 65**  
**Inbetalt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2024				2023				2022			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Inbetalt belopp	18,7	11,0	42,0	71,7	22,4	17,5	55,1	95,0	28,3	29,5	67,1	124,9

<sup>1</sup> I det inbetalda beloppet ingår kapital och ränta.

**Tabell 66**  
**Andel återbetalningsskyldiga som betalar, hemutrustningslån, procent**

	2024	2023	2022
Andel återbetalningsskyldiga som betalar	51	56	69

**Tabell 67**  
**Efterskönt belopp, hemutrustningslån, miljoner kronor**

	2024				2023				2022			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Belopp som efterskönts <sup>1</sup>	11,4	11,8	0	23,2	10,5	11,6	0	22,1	12,6	13,6	0,1	26,3

<sup>1</sup> I det efterskönta beloppet ingår kapital och ränta.

**Tabell 68**  
**Bifall och avslag om efterskökning, hemutrustningslån, antal personer fördelat på kön och typ av beslut, antal**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Bifall	608	690	1 298	590	623	1 213	736	824	1 560
– varav med beslut till hälften	231	233	464	227	226	453	282	285	567
Avslag	74	79	153	46	46	92	63	67	130

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

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	78	77	77	80	78	79	82	83	83
Telefonservice i sin helhet	81	77	79	79	77	78	86	79	82
Mejlservice i sin helhet	86	78	81	80	78	79	83	82	82

**Tabell 70****Service via telefon, hemutrustningslån, väntetid, antal och andel i procent**

	2024	2023	2022
Inkomna telefonsamtal där kunden valt personlig service	11 900	13 511	19 127
Antal besvarade telefonsamtal	10 281	12 381	17 511
Andel besvarade telefonsamtal	86	92	92
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	12 min. 8 sek.	5 min. 22 sek.	3 min. 48 sek.

**Tabell 71****Genomsnittlig handläggningstid, hemutrustningslån, antal dagar**

	2024	2023	2022
Handläggningstid ansökan om anstånd och efterskänkning	4	3	3

**Tabell 72****Ärenden som beslutats inom två veckor, hemutrustningslån, fördelat på ärendeslag, handläggningstid, andel i procent**

	2024	2023	2022
Ansökan om anstånd och efterskänkning	92	94	92

**Tabell 73****Kvalitet i ärendehantering, hemutrustningslån, fördelat på kön, andel korrekta beslut i procent**

	2024	2023	2022
Kvinnor	97	97	100
Män	93	97	100
Solidariska lån	91	98	100
Totalt	94	98	100

**Tabell 74****Överklagade beslut, hemutrustningslån, fördelat på kön, antal och andel i procent**

	2024				2023				2022			
	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt	Kvinnor	Män	Solidariska lån	Totalt
Antal överklaganden	21	16	11	48	5	9	13	27	11	7	13	31
Antal ändrade vid omprövning	1	-	1	2	-	3	3	6	1	3	-	4
Andel ändrade vid omprövning	5	0	9	4	0	33	23	22	9	43	0	13

# Körkortslån

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

## Samlad bedömning

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

## Beviljningen av körkortslån har upphört

Från och med den 1 januari 2024 har beviljningen av körkortslån upphört. Tidigare beviljade lån fortsätter att betalas ut liksom lån som beviljats efter omprövning.

För att CSN ska kunna betala ut körkortslån måste kundens begäran om utbetalning ha kommit in till CSN under beslutets giltighetstid. Under 2024 begärde och fick 790 personer körkortslån utbetalt, att jämföra med 3 200 personer under 2023. Totalt betalades 7,1 miljoner kronor ut under 2024. Tabell 75.

## Antal låntagare och utestående fordran

Per den 31 december 2024 hade 16 300 låntagare en skuld till CSN. Det är en minskning med 1 900 låntagare jämfört med 2023. Den utestående fordran exklusive avgifter uppgick till 143,3 miljoner kronor, vilket är en minskning med 23,4 miljoner kronor. Tabell 76.

## Återbetalning

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

Under 2024 aviserades 10 200 låntagare och av dem har 7 900 låntagare börjat återbetala på sitt lån. Det motsvarar 78 procent av dem som aviserades, vilket kan jämföras med 73 procent under 2023.

Den som har betalningssvårigheter kan få nedsättning av återbetalningsbeloppet. Under 2024 ansökte 2 000 personer om nedsättning. Totalt beviljade CSN hel nedsättning för 750 personer. Det motsvarar 7 procent av alla som aviserades under året, vilket är samma nivå som under 2023.

Det aviserade beloppet under 2024 uppgick totalt till 28,7 miljoner kronor. I det aviserade beloppet ingår inte nedsatta belopp och inte lån som i sin helhet sagts upp till omedelbar betalning på grund av bristande återbetalning. Av det aviserade beloppet betalades 23,4 miljoner kronor in under året, vilket motsvarar 82 procent. Andelen är betydligt lägre jämfört med 2023, då den var 96 procent.



Låntagarna kan göra förtida inbetalningar på sitt körkortslån, i syfte att betala tillbaka lånet snabbare. Förtida inbetalningar kan göras både innan återbetalningsskyldighet och efter att låntagaren blivit återbetalningsskyldig. Under 2024 betalades 3,5 miljoner in i förtid. Antal lån som slutbetalats under året uppgick till 2 400. Tabell 77.

## Kravhantering

Om CSN trots påminnelser och krav inte får någon betalning från en låntagare kan lånet sägas upp till omedelbar betalning. Det innebär att låntagaren måste betala hela skulden på en gång. Under 2024 har 360 lån sagts upp till omedelbar betalning. Det motsvarar 4 procent av de låntagare som aviserades under året. Det totala beloppet som sagts upp under året är 3,4 miljoner kronor och totalt har 6,2 miljoner kronor betalats in på uppsagda lån. Tabell 77.

Om låntagaren inte betalar efter att lånet är uppsagt påbörjas en utredning om ärendet ska skickas till Kronofogdemyndigheten. Under 2024 skickades 1 800 ansökningar om betalningsförelägganden, vilket är 1 100 fler jämfört med 2023. Ökningen förklaras av att antalet ansökningar om betalningsförelägganden var ovanligt lågt under 2023 då arbetsuppgiften till viss del var nedprioriterad under hösten som ett led i att förkorta handläggningstiderna för omställningsstudiestödet.

## CSN:s service till kunderna

Under 2024 har administrationen av körkortslån fungerat väl och CSN har mött efterfrågan från kunderna på ett bra sätt. Åtta av tio kunder med körkortslån är nöjda med CSN:s service i sin helhet. Tabell 78.

### Service via telefon och mejl

Åtta av tio kunder med körkortslån är nöjda med telefonservicen, vilket är en högre nivå än under föregående år.

Under 2024 ringde kunderna 3 900 samtal till CSN med frågor om körkortslån. Det är en minskning jämfört med föregående år. Av dessa besvarade vi 97 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon var 1 minut och 53 sekunder. Tabell 79.

Åtta av tio kunder med körkortslån är nöjda med mejlservicen, vilket är en högre nivå än under 2023. Under året inkom och besvarades 3 000 mejl. Som regel besvarades mejlen samma arbetsdag.

## Handläggning

Vår kundundersökning visar att sju av tio kunder är nöjda med vår handläggning i sin helhet, vilket är samma nivå som under 2023. Kunderna är mest nöjda med att de förstår våra svar och beslut.

Kvaliteten inom ärendehantering är hög. Inom återbetalning av körkortslån var 99 procent av besluten korrekta 2024, vilket är samma nivå som föregående år. Läs om vår kvalitetsuppföljning i avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen. Tabell 81.

## Överklaganden

En kund som inte är nöjd med CSN:s beslut om körkortslån kan överklaga till allmän förvaltningsdomstol. Under 2024 överklagades 9 beslut om körkortslån. Den vanligaste orsaken till var att kunderna fått avslag på sin ansökan om förlängning. Innan ett överklagande skickas vidare till förvaltningsrätten gör CSN en omprövning. Under 2024 har CSN inte ändrat några änden efter omprövning.

Förvaltningsrätten som prövar överklaganden om körkortslån har under 2024 i samtliga fall gjort samma bedömning som CSN.



**Tabell 75**  
**Ansökningar och utbetalningar, körkortslån,**  
**antal personer fördelat på kön, miljoner kronor**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal sökande <sup>1</sup>	61	50	111	3 365	4 420	7 785	3 577	4 831	8 408
Antal med bifallsbeslut <sup>1</sup>	5	1	6	1 745	2 293	4 038	1 890	2 704	4 594
Antal med utbetalt belopp	349	442	791	1 375	1 777	3 152	1 551	2 757	4 308
Utbetalt belopp	3,2	3,9	7,1	13,2	16,8	30,1	16,0	18,2	34,2

<sup>1</sup> Beviljning av körkortslån har upphört från och med den 1 januari 2024.  
De bifallsbeslut som fattats under 2024 avser ansökningar om förlängning.

**Tabell 76**  
**Låntagare med körkortslån och belopp, antal**  
**personer fördelat på kön, belopp i miljoner kronor**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal låntagare	6 755	9 524	16 279	7 472	10 744	18 216	6 943	10 396	17 339
Återbetalningsskyldiga låntagare <sup>1</sup>	4 429	5 798	10 227	4 244	6 438	10 682	2 363	4 104	6 467
Utestående fordran	58,7	84,5	143,3	68,3	98,3	166,7	69,2	97,5	166,7

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

**Tabell 77**  
**Aviserat och inbetalt belopp, körkortslån,**  
**fördelat på kön, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Aviserat belopp <sup>2</sup>	12,5	16,3	28,7	10,1	13,9	24,0	5,7	9,3	15,0
Inbetalt av aviserat belopp	10,4	13,0	23,4	9,7	13,4	23,1	5,5	8,8	14,3
Andel inbetalt av aviserat belopp	84	80	82	96	96	96	96	95	96
Uppsagda lån belopp	1,2	2,2	3,4	8,1	15,3	23,4	3,4	7,9	11,3
Inbetalt av uppsagda lån	1,9	4,3	6,2	1,0	3,3	4,3	0,6	2,2	2,8
Förtida inbetalningar	1,6	1,9	3,5	2,2	2,3	4,6	2,0	2,8	4,8
Totalt inbetalt <sup>3</sup>	14,7	20,3	35,0	13,5	20,2	33,6	8,3	14,3	22,6

<sup>1</sup> I inbetalt belopp ingår kapital och ränta.

<sup>2</sup> I aviserat belopp ingår inte nedsatta belopp och lån som sagts upp till omedelbar betalning.

<sup>3</sup> I totalt inbetalt ingår även avgifter.

**Tabell 78****Kundernas upplevelse av CSN:s service, körkortsslån, fördelat på kön, andel nöjda kunder i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Handläggning i sin helhet	77	74	75	75	76	75	77	70	73
Telefonservice i sin helhet	68	84	79	77	71	74	79	63	70
Mejlservice i sin helhet	83	76	79	79	71	75	77	73	75
Service i sin helhet	80	85	83	84	90	88	92	84	88

<sup>1</sup> För 2022 och 2023 omfattar kundundersökningen både beviljning och återbetalning av körkortsslån medan den för 2024 endast omfattar återbetalning. Resultaten är därför inte jämförbara.

**Tabell 79****Service via telefon, körkortsslån, väntetid, antal och andel i procent**

	2024	2023	2022
Antal telefonsamtal där kunden valt personlig service	3 858	5 843	6 254
Antal besvarade telefonsamtal	3 755	5 608	6 016
Andel besvarade telefonsamtal	97	96	96
Genomsnittlig väntetid i telefonkö	1 min. 53 sek.	2 min. 52 sek.	2 min. 35 sek.

**Tabell 80****Ärenden som beslutats inom två veckor och genomsnittlig handläggningstid, körkortsslån, fördelat på kön, andel i procent, antal dagar<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Andel ärenden som beslutats inom två veckor	-	-	-	72	72	72	73	72	72
Genomsnittlig handläggningstid	-	-	-	6	6	6	6	6	6

<sup>1</sup> Handläggningstid avser endast ansökningar om körkortsslån. Beviljningen av körkortsslån upphörde den 1 januari 2024.

**Tabell 81****Kvalitet i ärendehantering, andel korrekta beslut i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Beviljning körkortsslån	-	-	-	100	100	100	100	100	100
Återbetalning körkortsslån	99	99	99	99	99	99	100	100	100

<sup>1</sup> Uppföljning av kvaliteten i ärendehantering omfattar endast återbetalning av körkortsslån för 2024. Beviljningen av körkortsslån upphörde den 1 januari 2024.

# Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att resultatet av vårt arbete är gott. Vi bidrar till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen genom att ge kunderna förutsättningar att lämna rätt uppgifter, skapa goda förutsättningar för korrekt handläggning och effektiva kontroller. Under 2024 upptäckte CSN felaktiga utbetalningar motsvarande 1,1 procent av de totalt utbetalade beloppen. De vanligaste orsakerna till felaktiga utbetalningar är för hög inkomst, avbrott från studierna och minskad studieomfattning.

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

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2024 ska myndigheten bidra till det övergripande målet om minskade felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Andelen felaktiga utbetalningar från de bidragssystem som CSN hanterar ska därför minska. Myndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

## CSN:s arbete för minskade felaktiga utbetalningar

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

CSN utför kontroller i samband med ansökan om studiestöd, under studietiden och efter studietiden. Sammantaget görs kontroller utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet samt från andra myndigheter och



aktörer. För uppgifter från svenska samarbetspartner är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen.

CSN:s kontrollarbete för att säkerställa korrekta utbetalningar är integrerat i den ordinarie handläggningen av ärenden. Tid och kostnader för kontroll särredovisas inte. Vissa efterkontroller är dock möjliga att avgränsa och för dessa kan vi bedöma kostnadsutvecklingen med hjälp av schabloner för hur lång tid en kontroll tar. Kostnadsutvecklingen speglar då omfattningen av kontrollarbetet, inte resurseffektiviteten i arbetssätten. En sådan bedömning av kostnadsutvecklingen är möjlig när det gäller inkomstkontroller för studerande med studiemedel och efterkontroller av högskole- och universitetsstuderandes studieaktivitet. Även kostnadsutvecklingen för våra riskbaserade kontroller av utlandsstuderandes studieaktivitet kan bedömas på motsvarande sätt. En uppställningen över upptäckta felaktiga utbetalningar per krona för kontrollarbetet finns i tabell 88. Redovisningen påvisar en ganska jämn avkastning per nedlagd krona, såväl mellan ersättningar som över tid, dock med undantag för efterkontroller av utlandsstuderanden som är betydligt mer resurskrävande.

## Samverkan

CSN samarbetar med andra myndigheter för att förstärka vår förmåga att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar. Ett exempel på ett sådant samarbete är initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen (MUR), där CSN är en av 27 myndigheter som deltar. Vi deltar också i den samverkan där Ekonomistyrningsverket (ESV) stödjer myndigheters arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen<sup>9</sup>. CSN är en nätverksmyndighet i regeringens satsning mot organiserad brottslighet.

## Utbetalningsmyndigheten och CSN

Utbetalningsmyndigheten (UBM) inrättades den 1 januari 2024. Under våren började CSN överföra data till myndigheten och under hösten har denna analyserats och granskats tillsammans med andra myndigheters data. UBM har under november och december 2024 försett CSN med 150 underrättelser gällande misstankar om felaktiga utbetalningar med anledning av att studerande haft högre inkomst än

<sup>9</sup> Samverkan sker enligt förordning (2021:663) om arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen

vad som är tillåtet enligt studiemedelsbeslutet. 50 studeranden fick besked av CSN om att totalt 1,8 miljoner kronor ska återbetalas till CSN. Utredning av underrättelserna fortsätter under 2025.

## Upptäckta felaktiga utbetalningar

Under 2024 ökade CSN:s upptäckta felaktiga utbetalningar. Återkrav och avräkning av studiemedel och studiestartsstöd samt återkrav av studiehjälp uppgick under 2024 till totalt 550,7 miljoner kronor, vilket var 108,7 miljoner kronor mer än föregående år. Återkrav och avräkning av studiemedel uppgick till 513,6 miljoner kronor och 29 miljoner kronor avsåg återkrävd studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning. Inom studiestartsstödet krävdes 8,2 miljoner kronor tillbaka i form av återkrav och avräkning. Återkrav av omställningsstudiestöd uppgick till 3,9 miljoner kronor.

Av allt studiestöd som betalades ut 2024 återkrävdes eller avräknades 1,1 procent, vilket är 0,1 procentenheter mer än 2023, tabell 82. Antal personer med återkrav och belopp redovisas i tabell 84 och 85.

Återbetalda medel samt andelen återbetalda medel av upptäckta felaktiga utbetalningar finns i tabell 86. Denna sammanställning visar att 70 procent av de felaktiga utbetalningarna under 2024 har återbetalats under året, vilket är samma som förra året.

Återkrav och avräkning av studiemedel ökade med 109,8 miljoner kronor jämfört med föregående år. Antalet personer som fick återkrav och avräkning ökade med 2 300. De vanligaste orsakerna till återkrav och avräkning av studiemedel är för hög inkomst, avbrott från studierna och minskad studieomfattning. Under 2021 togs fribeloppet tillfälligt bort med anledning av pandemin men återinfördes för andra halvåret 2022. Med anledning av detta återinfördes efterkontrollen av inkomster gentemot Skatteverket under 2024 och då kontrollerades inkomster för andra halvåret 2022. Detta bidrog till en kraftig ökning av beslutade återkrav under 2024 i jämförelse med de två föregående åren. I belopp återkrävde CSN 107 miljoner kronor i efterkontrollen av inkomst 2024.

De upptäckta felaktiga utbetalningarna av studiemedel för studier i Sverige uppgick till 1,2 procent av det utbetalda beloppet 2024, vilket är en ökning med 0,2 procentenheter under samma period. Ökningen berodde på återinförandet av efterkontrollen av inkomster.

För studier utomlands uppgick andelen upptäckta felaktiga utbetalningar till 1,1 procent samma period, vilket är en minskning med 0,6 procentenheter under 2024. Vi bedömer att minskningen kan indikera att CSN under året har utsatts för färre försök till grova bidragsbrott än 2023. CSN har också infört ett nytt arbetssätt som kan ha påverkat utfallet.

Under 2024 ökade det återkrävda beloppet av studiehjälp med 0,8 miljoner kronor jämfört med året innan, vilket berodde på att fler studerande rapporterades för ogiltig frånvaro jämfört med åren 2022 och 2023.

Under 2022 genomfördes empiriska studier av omfattningen av felaktiga utbetalningar av studiemedel för studier i Sverige och utomlands samt studiehjälp för studier i Sverige. Studierna baserades på data från 2021 med undantag för beräkningar av felaktiga utbetalningar som berodde på felaktiga inkomstuppgifter, dessa baserades på uppgifter från 2019 för studiemedel respektive läsåret 2019/2020 för extra tillägg inom studiehjälpen. Det faktum att datan är några år gammal och att arbetet med att minska felaktiga utbetalningar intensifierats de senaste åren bidrar till bristande jämförbarhet och analys.

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

Sammanfattningsvis skiljer sig andelen upptäckta felaktiga utbetalningar, bestående av återkrav och avräkningar, i flera fall väsentligt från andelen felutbetalningar från sökanden som redovisades i studierna. Det beror på att studierna gjordes med andra metoder och avgränsningar, i enlighet med beslut och anvisningar för omfattningsstudierna, vilket innebär svårigheter i att jämföra resultaten med andelen upptäckta felaktiga utbetalningar som

upptäcks i CSN:s ordinarie kontroller. De mest väsentliga skillnaderna preciseras med fotnoter i tabell 89.

När det gäller studiestartstöd återkrävdes och avräknades 1,9 miljoner kronor mindre än föregående år. Förklaringen till detta är att antalet studerande med studiestartstöd har minskat under året.

Under 2023 infördes omställningsstudiestödet. Under 2024 har 3,9 miljoner kronor återkrävts från studerande med studiestödet vilket motsvarar 0,3 procent av de totala utbetalningarna. Vi arbetar systematiskt med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott inom omställningsstudiestödet med stöd av en kontrollplan och kommunikationsinsatser som ska hjälpa de studerande att göra rätt.

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

Även för studiehjälp finns det könsskillnader. Andelen personer med återkrav är högre för män, vilket beror på att män i större utsträckning har ogiltig frånvaro.

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

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

## **Polisanmälningar och bidragsbrott**

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

oaktksamhet. CSN arbetar systematiskt med att anmäla misstänkta bidragsbrott och följa upp hur våra ärenden hanteras av Polis- och Åklagarmyndigheten samt domstolar. CSN har under 2024 samverkat med Polismyndigheten för att höja kunskapen hos polisen om studiestödet och ge polisen goda förutsättningar att utreda misstänkt brott som vi anmäler.

Under 2024 gjorde CSN 854 polisanmälningar gällande misstänkt bidragsbrott eller misstänkt urkundsförfalskning, vilket är fler anmälningar än föregående år. En urkundsförfalskning vid en ansökan om studiemedel kan betraktas som försök till bidragsbrott med hjälp av förfalskat dokument, som upptäcks innan några pengar betalats ut och innan det funnits någon konkret fara för felaktig utbetalning.

I 89 av de polisanmälda misstänkta brotten förekom förfalskade dokument varav 44 polisanmälades som urkundsförfalskningar och resterande som bidragsbrott. Tabell 87.

Under 2024 inkom 732 beslut från polis och åklagare till CSN. I 149 fall hade åtal väckts, i 15 fall hade strafföre-läggande beslutats, i ett fall hade åtalsunderlåtelse beslutats och i tre fall hade åtal väckts men sedan lagts ner. I resterande 564 fall ledde inte anmälningarna till åtal. Att alla anmälningar inte leder till åtal är normalt, eftersom det krävs mer för att åtal ska väckas än för att ett misstänkt brott ska anmälas. Vi har också tagit del av 187 domar i åtal rörande bidragsbrott eller andra brott.

I 174 fall resulterade åtalen i fällande dom.

Under 2024 avsåg sex av tio polisanmälningar om bidragsbrott mot studiemedelssystemet män, trots att fyra av tio av de studerande med studiemedel är män.

## **Insatser för att minska felaktiga utbetalningar och motverka bidragsbrott**

Under 2024 har CSN arbetat med flera insatser för att minska andelen felaktiga utbetalningar och missbruk av studiestödet. En målsättning är att studerande i högre grad än idag ska anmäla till CSN om de avbryter sina studier, går ner i studietakt eller får en inkomst som överstiger fribeloppet. En utgångspunkt i arbetet är att kommunikationsinsatser ska skapa beteendeförändringar hos målgruppen för att minska de felaktiga utbetalningarna.

En annan målsättning är att vi ska förstärka arbetet med att förhindra missbruk av studiestödet. Nedan följer exempel på aktiviteter som genomförts under 2024.

### **Kommunikativa insatser direkt till kunder**

En utmaning som CSN har är att få kunderna att förstå sina rättigheter och skyldigheter när det gäller studiestödet. Våra kundundersökningar visar att det finns kunskapsluckor hos våra kunder när det gäller skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden såsom till exempel ny högre inkomst eller studieavbrott till CSN. Sedan 2022 arbetar vi med att skicka direkta meddelanden till kunder om skyldigheter gentemot studiestödet och under 2024 har vi utvecklat våra utskick ytterligare. Det har vi bland annat gjort genom att testa utskick till nya målgrupper såsom studerande på komvux. När vi ser behovet använder vi oss av ny teknik såsom AI i form av maskininlärning. Vi använder oss av maskininlärning för att ta fram riskbaserade urval så att våra utskick får en hög träffsäkerhet. Utskicken resulterar i att vi återkräver felaktigt utbetalt studiestöd, men också att vi förhindrar felaktiga utbetalningar med miljonbelopp.

En viktig förutsättning för att rätt belopp ska betalas ut är att det är lätt för kunderna att göra rätt. Den vanligaste orsaken till felaktiga utbetalningar hos CSN är att studerande inte anmäler korrekt inkomst till CSN och därefter fastnar i vår inkomstkontroll. Studerande tycker det är svårt att förstå hur inkomsten påverkar studiestödet. CSN har därför under året tagit fram en räknetsjänst där de studerande kan få vägledning i hur inkomst påverkar studiestödet.

Under året har CSN identifierat en risk att omställningsstudiestöd betalas ut felaktigt när studerande med omställningsstudiestöd arbetar i högre omfattning än vad beslutet av omställningsstudiestöd tillåter. Vi har därför sett över och förtydligat informationen på webben samt gjort utskick till studerande med beslut för hösten 2024 för att påminna om vad som gäller.

CSN har också vidtagit kommunikativa insatser för att öka gymnasielevens kunskap om konsekvenser av

ogiltig frånvaro, vilket är den vanligaste orsaken till återkrav hos denna kundgrupp. Läs mer i avsnittet Studiehjälp, lärlingsersättning och Rg-bidrag.

### **Åtgärder för att säkra korrekta utbetalningar vid utlandsstudier**

I april 2024 redovisade CSN vilka åtgärder vi redan har vidtagit och vilka åtgärder som vi planerar att vidta inom ramen för gällande bestämmelser för att säkerställa att utbetalningar av studiemedel vid utlandsstudier är korrekta. Under året har CSN arbetat med olika insatser. Vi har bland annat påbörjat arbetet med att förbättra dialogen med utländska skolor, med förbättrat informationsutbyte som mål. Ett arbete har inletts för att testa om vi kan utveckla nya kontroller för att upptäcka och förhindra bidragsbrott och ett nytt arbetssätt har införts för att tidigt upptäcka oegentligheter i ansökningar. CSN arbetar sedan flera år tillbaka också med att använda AI i form av maskininlärning för att identifiera missbruk av studiestöd för utlandsstudier. Vi kommer under våren 2025 remittera förslag på nya föreskrifter som begränsar möjlighet till förskottsutbetalning. Planen är att föreskrifterna ska gälla från den 1 juli 2025.

### **Ny tjänst för underrättelser och tips om brott**

En viktig del i arbetet för att säkra korrekta utbetalningar är att ta emot och hantera underrättelser från andra myndigheter, arbetslöshetskassor och kommuner för att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar. CSN har därför skapat en digital ingång på webbplatsen så att det blir enklare för andra att lämna uppgifter till oss. Vi arbetar också aktivt via MUR för att fler ska lämna underrättelser om misstänkta felaktiga utbetalningar till oss. Läs om MUR i avsnittet Samverkan.

Det är också viktigt att allmänheten kan meddela CSN om det finns misstankar om oegentligheter såsom bidragsbrott. Under det gångna året har vi skapat en digital ingång för detta på webbplatsen. Med ingången blir det enklare för medborgare att lämna tips. Tjänsten lanserades i december 2024.



**Tabell 82**  
**Upptäckt felaktig utbetalning återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Totalt belopp återkrav och avräkning</b>	283,9	266,8	550,7	232,8	209,2	442,0	208,0	188,9	396,9
studiemedel för studier i Sverige	256,0	227,6	483,6	199,6	159,1	358,7	179,9	150,8	330,8
studiemedel för studier utomlands	12,0	17,9	30,0	16,3	28,8	45,1	14,4	21,3	35,7
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	11,7	17,3	29,0	11,4	16,8	28,2	9,7	14,4	24,1
studiestartsstöd	4,2	4,0	8,2	5,6	4,5	10,1	4,0	2,3	6,2
<b>Andel återkrav och avräkning av utbetalt belopp</b>	1,0	1,3	1,1	0,9	1,2	1,0	0,8	1,1	0,9
studiemedel för studier i Sverige	1,0	1,4	1,2	0,9	1,1	1,0	0,8	1,0	0,9
studiemedel för studier utomlands	0,8	1,6	1,1	1,1	2,7	1,7	1,0	2,2	1,5
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,8	0,7	0,5	0,8	0,6	0,5	0,6	0,6
studiestartsstöd	2,4	6,2	3,4	3,1	7,3	4,1	1,8	2,9	2,1

**Tabell 83**  
**Studerande med återkrav och avräkning, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Antal personer</b>	37 419	32 702	70 121	36 565	29 996	66 561	34 957	28 689	63 646
studiemedel för studier i Sverige	28 058	19 799	47 857	27 568	17 729	45 297	27 162	18 165	45 327
studiemedel för studier utomlands	444	453	897	538	583	1 121	492	473	965
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	8 572	12 265	20 837	8028	11 486	19 514	6 693	9 794	16 487
studiestartsstöd	393	248	641	484	287	771	646	309	955

**Tabell 84**  
**Återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Totalt belopp återkrav</b>	223,6	223,8	447,5	169,6	166,5	336,2	153,4	153,6	307,0
studiemedel för studier i Sverige	198,9	188,3	387,2	140,8	119,6	260,4	131,0	119,2	250,2
studiemedel för studier utomlands	9,6	14,6	24,2	12,6	26,0	38,6	10,1	17,9	28,0
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	11,7	17,3	29,0	11,4	16,8	28,2	9,9	14,8	24,7
studiestartsstöd	3,5	3,7	7,2	4,9	4,2	9,0	2,4	1,7	4,1
<b>Andel återkrav och av utbetalt belopp</b>	0,8	1,1	0,9	0,7	0,9	0,8	0,6	0,9	0,7
studiemedel för studier i Sverige	0,8	1,1	0,9	0,6	0,8	0,7	0,6	0,8	0,7
studiemedel för studier utomlands	0,6	1,3	0,9	0,8	2,4	1,5	0,7	1,8	1,2
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	0,5	0,8	0,7	0,5	0,8	0,6	0,5	0,7	0,6
studiestartsstöd	2,0	5,6	3,0	2,7	6,8	3,7	1,1	2,2	1,4

**Tabell 85**  
**Studerande med återkrav, fördelat på typ av studiestöd och kön, antal personer**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Antal personer</b>	25 134	25 054	50 188	23 163	22 254	45 417	22 124	21 334	43 458
studiemedel för studier i Sverige	16 101	12 370	28 471	14 567	10 200	24 767	14 728	10 892	25 620
studiemedel för studier utomlands	249	267	516	283	402	685	224	297	521
studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning	8 572	12 265	20 837	8 028	11 486	19 514	6 855	9 989	16 844
studiestartsstöd	246	192	438	316	228	544	332	200	532

**Tabell 86**  
**Återbetalda medel samt andelen återbetalda medel av upptäckta felaktiga utbetalningar, belopp i miljoner kronor, andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Upptäckta felaktiga utbetalningar	289,2	261,9	551,0	232,8	209,2	442,0	208,0	188,9	396,9
Återbetalda medel <sup>1</sup>	208,9	179,1	388,0	171,1	138,3	309,4	175,3	145,9	321,2
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, utbetalningsåret	72%	68%	70%	74%	66%	70%	71%	63%	67%
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, t.o.m. tbetalningsåret + 1 år				86%	78%	82%	84%	77%	81%
Andel återbetalda medel av upptäckta felutbetalningar, t.o.m. utbetalningsåret + 2 år							88%	81%	85%

<sup>1</sup>Med återbetalda medel avses inbetalningar av återkrav samt avräkningar.

**Tabell 87**  
Anmälningar om misstänkta brott, antal och belopp, miljoner kronor

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<b>Antal polisanmälningar</b>	335	519	854	221	454	675	136	359	495
bidragsbrott	326	484	810	215	427	642	130	338	468
urkundsförfalskning	9	35	44	6	27	33	6	21	27
<b>Belopp</b>	24,4	40,5	64,9	15,4	36,2	51,6	11,1	28,2	39,3
fara <sup>1</sup>	0,5	2,8	3,4	0,7	3,9	4,6	0,5	3,9	4,5
utbetalt	23,9	37,7	61,5	14,7	32,3	47,0	10,6	24,2	34,8

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

**Tabell 88**  
Upptäckta felaktiga utbetalningar per krona i kostnader för kontrollarbetet, kronor

	Beräkningsgrunder		2024		2023		2022	
	Kostnad per timme <sup>1</sup>	Tidsåtgång, timmar <sup>2</sup>	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona	Återkravsbelopp per nedlagd timme	Återkravsbelopp per nedlagd krona
Efterkontroll av inkomst för studerande med studiebidrag och studielån	550	0,7	32 015	56,2	0	0	0	0
Efterkontroll av inkomst för studerande med tilläggslån	550	0,4	37 537	65,9	36 079	65,6	48 359	87,9
Efterkontroll högskole- och universitetsstuderandes studieaktivitet	550	0,5	34 484	60,5	37 007	67,3	36 108	65,7
Efterkontroll av utlandsstuderandes studieaktivitet <sup>3</sup>	550	2,0	621	1,1	4 012	7,3	3 582	6,5

<sup>1</sup> Vi räknar på 550 kronor som kostnad per nedlagd timme för 2022 och 2023, för 2024 var kostnaden per timme 570 kronor.

<sup>2</sup> Tidsåtgång per ärende/studerande utgår ifrån framräknad schablon baserad på data från 2020/2021.

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

**Tabell 89**  
Jämförelse mellan upptäckta felaktiga utbetalningar (återkrav samt avräkning) och uppskattning av felutbetalningar utifrån senast genomförd omfattningsstudie, miljoner kronor och procent

	2024			2023			2022		
	Upptäckta	Uppskattade	Kvot	Upptäckta	Uppskattade	Kvot	Upptäckta	Uppskattade	Kvot
Studiemedel för studier i Sverige, andel <sup>1</sup>	1,2	1,8	0,65	1,0	1,0	0,99	0,9	1,0	0,90
Studiemedel för studier i Sverige, belopp <sup>1</sup>	483,6	743,8		358,7	374,2		330,8	366	
Studiemedel för studier utomlands, andel <sup>1</sup>	1,1	0,57	1,96	1,7	0,29	6,00	1,5	0,29	5,11
Studiemedel för studier utomlands, belopp <sup>1</sup>	30,0	15,3		45,1	7,5		35,7	7,0	
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning, andel <sup>2</sup>	0,66	0,56	1,17	0,65	0,56	1,15	0,55	0,56	0,98
Studiehjälp, Rg-bidrag och lärlingsersättning, belopp <sup>2</sup>	29,0	23,7		28,2	23,6		24,1	23,6	
Studiestartsstöd, andel <sup>3</sup>	3,4	i.u.	i.u.	4,1	i.u.	i.u.	2,1	i.u.	i.u.
Studiestartsstöd, belopp <sup>3</sup>	8,2	i.u.		10,1	i.u.		6,2	i.u.	

<sup>1</sup> Uppskattade andelar och belopp för de båda ersättningarna för studiemedel är rensade för det som i omfattningsstudien benämns myndighetsfel samt förskottsfel. Detta eftersom motsvarande felkategorier inte ingår i återkrav och avräkning, som utgör upptäckta felaktiga utbetalningar.

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

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

# Kunskap om studiestödet

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att myndighetens kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation är god. Vi har under 2024 tagit fram officiell statistik och genomfört flera analyser. Dessa har bidragit till att säkerställa att det finns kunskap om de studerandes sociala och ekonomiska situation. Resultatet har redovisats i form av information i statistikdatabasen samt genom rapporter och artiklar.

## Statistik

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

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

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

Utöver den officiella statistiken publicerar vi uppgifter om studiestödsnyttjandet samt statistik om omställningsstudiestödet. Statistik om studiestödsnyttjandet kommer från och med nästa år att ingå i den officiella statistiken.

## Analyser

### Återbetalning av studielån efter skuldsanering

Antalet personer som har skuldsanering hos Kronofogden har tredubblats sedan 2010. Många av CSN:s låntagare som har skuldsanering har fortfarande en

studieskuld kvar efteråt. I den här artikeln undersöker vi hur den fortsatta återbetalningen av studielån ser ut för dessa personer och hur vanligt det är att de får nya krav överlämnade till Kronofogden.

### Studiestödet 2023 – en uppföljning av studiestödets utveckling och effekter

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

### Vägen till högskolestudier – ungdomars perspektiv och val

För tre år sedan frågade vi gymnasieungdomar om de planerade att börja studera vid universitet eller högskola de närmsta tre åren. Av ungdomarna svarade 60 procent att de hade såna planer. Men hur många började verkligen att studera?

I denna rapport, som är framtagen i samarbete med Universitets- och högskolerådet, Universitetskanslersämbetet och Statistiska centralbyrån, följer vi upp ungdomarna och deras val efter gymnasiet.

### Högskolestuderande med studiemedel 2024 – en undersökning av situationen bland studerande i Sverige

I den här rapporten undersöker vi universitets- och högskolestuderandes viktigaste inkomstkällor och utgiftsposter. Vi belyser hur situationen skiljer sig åt beroende på kön, ålder och ekonomiskt ansvar för barn. Även de olika studerandegruppernas upplevelser av sin situation behandlas.

En samlad förteckning av publicerade analyser finns i Bilaga – publicerade analyser. Samtliga publikationer finns även tillgängliga på [csn.se](https://csn.se) under statistik och rapporter.



# Övrig återrapportering

# Jämställdhetsintegrering

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

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2024 ska myndigheten fortsätta att arbeta med jämställdhetsintegrering i linje med den inrapporterade inriktningen för 2022-2025.

## CSN:s inriktning för jämställdhetsintegrering 2022–2025

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

Under 2021 tog CSN fram och återrapporterade en inriktning för arbetet med jämställdhetsintegrering för åren 2022–2025.<sup>10</sup> Arbetet med jämställdhetsintegrering utgår från den inrapporterade inriktningen men även de nationellt satta delmålen för jämställdhetspolitiken. I redovisningen av utfallet utifrån ett verksamhets-perspektiv är denna integrerad i resultatredovisningen för respektive verksamhetsområde genom konsupplad statistik.

### Insatser under 2024

Under året har vi fortsatt att utveckla vårt arbete utifrån ett antal utvecklingsområden i inriktningen. Dessa utvecklingsområden har varit utgångspunkten för

myndighetens arbete med jämställdhetsintegrering under 2024 och arbetet med de aktiviteter som avdelningarna formulerade under 2022 har fortsatt även under 2024. Den stora merparten av arbetet bedrivs självständigt på avdelningarna men följs upp och sammanställs regelbundet på myndighetsnivå. Arbetet sker utifrån inriktningen och pågår löpande årsvis eller utgörs av engångsinsatser som har slutförts under året. Exempel på löpande insatser är att beakta jämställdhetsperspektivet i arbetet med olika stöd-dokument inom handläggningen och framtagning av nya eller reviderade styrdokument. Ett annat exempel är CSN:s fortsatta samverkan internt för att dela erfarenheter och stärka kunskapen inom jämställdhetsområdet.

Jämställdhetsmyndighetens grundkurs i jämställdhetsintegrering har under året införts som obligatorisk utbildning för myndighetens alla medarbetare och är ett exempel på en engångsinsats under året.

### Samverkan med andra myndigheter

Under 2024 har CSN fortsatt att delta i samverkan med myndigheter inom jämställdhetsområdet. Vi har löpande deltagit i Jämställdhetsmyndighetens nätverksträffar för myndigheterna inom JiM-programmet under året.

Jämställdhetsmyndigheten har under året varit ett stöd i utvecklingsarbetet inom jämställdhetsområdet. Utöver löpande stöd fick vi även stöd vid implementeringen av webbutbildningen i jämställdhetsintegrering.

<sup>10</sup> Jämställdhetsintegrering. Inriktning för fortsatt arbete 2022–2025 (dnr. ADM/2021:306)



## Agenda 2030

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

### God utbildning för alla

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

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

Under 2024 har studiestöd möjliggjort att fler kunnat öka sin kompetens för att få ett arbete eller växla yrke genom komvux- och yrkeshögskolestudier, samt genom omställningsstudiestödet.

### Övriga mål i Agenda 2030

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

Vi arbetar även aktivt med jämställdhetsintegrering för att bidra till att kvinnor och män har lika tillgång till utbildning och möjlighet till livslångt lärande (mål 5 – Jämställdhet).

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

# Digitalisering

Digitalisering är avgörande för att CSN ska kunna möta framtidens utmaningar och förväntningar. Att nyttja digitaliseringens möjligheter är en förutsättning för att vi ska kunna ha ett hållbart studiestöd, driva utveckling på ett effektivt sätt tillsammans med andra och samtidigt behålla ett högt förtroende för CSN från kunder, uppdragsgivare och partner.

## Möjligheter och utmaningar

Digitaliseringen gör oss effektivare och möjliggör att vi bättre kan tillmötesgå våra partner och kunders behov och förväntningar på smidiga och enkla tjänster. Att nyttja och analysera data är också avgörande för att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar. Samtidigt innebär den snabba teknikutvecklingen utmaningar. Färdigheter och juridisk kompetens inom exempelvis modern och säker digitalisering, hantering och delning av data, artificiell intelligens och personuppgifter är några exempel. Det behövs en balans mellan snabb digitalisering och robust säkerhet där vi kan säkerställa säkra tjänster och skydd av användarnas personliga data.

CSN:s registerlagstiftning idag är restriktiv och det finns begränsningar i vad vi får göra i vår hantering av personuppgifter. I betänkandet Modernt dataskydd vid CSN (SOU 2024:95) finns förslag som skulle innebära bättre förutsättningar för CSN. Utredningen föreslår bland annat att CSN ska få ökade möjligheter att behandla personuppgifter vid informationsutbyte med andra myndigheter samt bättre förutsättningar att göra dataanalyser.

## Fokus på data och artificiell intelligens (AI)

Under året har CSN fortsatt arbetet med att se vår data som en strategisk resurs. Ett tydligt informations-ägarskap har pekats ut. Det har också blivit tydligare vad det medföljande ansvaret innebär i form av

exempelvis informationssäkerhet, dataskydd, arkiv och bevarande. CSN planerar en utbildningsinsats under 2025 för att underlätta ansvarstagandet.

CSN har också haft ett stort fokus på AI. Sedan tidigare har vi två AI-modeller i produktion som handlar om att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar. AI-modellerna används dels för att identifiera misstänkta bidragsbrott vid studier utomlands och dels för att identifiera personer som riskerar att tjäna mer än fribeloppet. Dessa åtgärder presenterade CSN vid Utbildningsdepartementets myndighetsdag i oktober 2024 där flera myndigheter inom utbildningssektorn deltog.

Vi har under året fortsatt arbetet med att utforska hur CSN med hjälp av AI kan effektivisera och automatisera olika arbetsuppgifter. Under 2024 har flera utbildningsinsatser gjorts för att öka kunskapen inom myndigheten om AI och hur generativ AI kan användas på ett ansvarsfullt sätt.

Vi har också samlat erfarenheter från eSam, AI Sweden, och flera myndigheter som Bolagsverket och Försäkringskassan, om deras arbete med AI.

## Service till kund

Genom att nyttja digitaliseringens möjligheter kan vi aktivt söka upp och gå ut med anpassad information vid rätt tidpunkt till en rad olika kundgrupper. Vi har till exempel riktat oss till studerande i riskgrupp för felaktiga utbetalningar både när det gäller för hög inkomst och avbrutna studier. För att öka förståelsen





om hur inkomsten påverkar studiestödet har vi skapat en uträkningsfunktion på [csn.se](https://csn.se) där kunden själv kan räkna ut sitt fribelopp och se hur studietid och studietakt påverkar fribeloppet.

Ett annat exempel är våra utvecklade e-tjänster inom återbetalning. Under året har vi genomfört en behovsanalys som visade kundernas behov av tillgänglighet, tillgång till information och betalningsmöjligheter. Förutom att tjänsterna har tillgänglighetsanpassats erbjuder vi idag en större valfrihet när det gäller hur kunderna kan betala samt om betalning sker kvartalsvis eller månadsvis. Dessutom finns teknik på plats som möjliggör att vi på sikt kan visa våra e-tjänster på olika språk.

## **Digitalisering tillsammans gör oss effektivare**

### **Omställningsstudiestödet**

Under 2024 har flera viktiga steg tagits för att bättre möta kunders och partners behov genom digitalisering, samt uppdragsgivaren förväntan på snabbare handläggning. Ett nytt handläggningssystem gör att medarbetarna nu kan hantera uppgifter digitalt i större utsträckning, vilket kraftigt minskar behovet av manuella och administrativa arbetsmoment och förkortar handläggningstiderna.

Samtidigt har CSN arbetat aktivt för att underlätta de omfattande integrationer och informationsutbyten som

sker med Försäkringskassan, Skatteverket, arbetslöshetskassor och omställningsorganisationer. Detta har inneburit att både systemen och samarbetet mellan parterna har utvecklats.

Under 2024 har även några delar i förordningen om omställningsstudiestöd ändrats, vilket har gjort det enklare att hantera informationsutbyten och ge kunderna snabbare svar. Ytterligare systemstöd planeras och kommer att rullas ut successivt, med målet att vara fullt implementerat senast 2026.

## Utbetalningsmyndigheten

Den 1 januari 2024 inrättades Utbetalningsmyndigheten (UBM). Myndighetens uppdrag är att minska felaktiga utbetalningar inom välfärdssystemen. Arbetet delas in i två huvudområden varav det första är data-analyser för att identifiera mönster och hinder som leder till felaktiga utbetalningar. Det andra är att skapa gemensamma lösningar för att förbättra och effektivisera betalningar inom välfärdssystemen.

Under 2024 har CSN möjliggjort överföring av data till UBM. Denna data kan nu analyseras tillsammans med bland annat uppgifter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket.

CSN har även fått de första bearbetade underrettelserna från UBM, baserat på analyserna av data. Vi utreder underrettelserna och vidtar åtgärder för de ärenden där vi ser att felaktiga utbetalningar har förekommit.

UBM:s arbete med att införa ett gemensamt transaktionsregister för utbetalningar från statliga myndigheter har också fortskridit under 2024. CSN samverkar med de övriga myndigheterna för att skapa de tekniska lösningar som behövs för att införa det gemensamma registret den 1 januari 2027.

## Enklare verkställighet

Från den 1 september 2025 kommer CSN ingå i det förenklade systemet för verkställighet av återkrav och annan betalningsskyldighet. Det innebär att beslut om återkrav och uppsägning av lån blir direkt verkställbara hos Kronofogden, och kan drivas in som allmänt mål. CSN har under 2024 tillsammans med Kronofogden arbetat för att utbytet av data ska ske med en modernare och mer effektiv teknik.

## En gemensam europeisk digital ingång

Under året har arbetet fortsatt med att tillgodose kraven i *EU-parlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 om en gemensam digital ingång till Europa för tillbandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster*, den så kallade SDG-förordningen. Förordningen ska göra det enklare för personer inom EU att få tillgång till relevant information och kunna utföra tjänster digitalt hos offentliga aktörer inom hela EU.

Under 2024 har vi i dialog med bland annat Skatteverket, Universitets- och högskolerådet och Myndigheten för digital förvaltning fortsatt arbetet med rättsliga förutsättningar för att utbyta bevis samt vilka åtgärder vi behöver vidta då det tekniska systemet för gränsöverskridande bevisutbyte, engångsprincipen, finns på plats.

## eSamverkansprogrammet

CSN är medlem i eSamverkansprogrammet (eSam) som är ett program för digital samverkan mellan 41 myndigheter. Genom medlemskapet verkar vi för att bättre ta tillvara på digitaliseringens möjligheter, underlätta för privatpersoner och företag samt använda gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

Under 2024 har samarbetet inom eSam framförallt påverkats av det skärpta säkerhetsläget i omvärlden. Flera erfarenhetsutbyten har handlat om vad som gör oss sårbara för attacker och hur vi tillsammans kan göra Sverige mer cybersäkert.

Ett annat område är den snabba utvecklingen inom AI. Den explosionsartade utvecklingen innebär att det finns stora behov av att gemensamt undersöka hur tekniken kan nyttjas på ett effektivt, lagligt och säkert sätt för att få ut så mycket nytta som möjligt.

CSN har haft stor nytta av erfarenhetsutbyten och kunskapsöverföring som sker inom områden där andra aktörer ligger längre fram, exempelvis inom AI. Samtidigt har vi bidragit med kompetens inom områden som molntjänster, arkitekturstyrning, designsystem, omvärldsanalys och säkerhet samt deltagit i eSams hackaton.

# Informationssäkerhet

Informationssäkerhet är ett prioriterat område för CSN och vi arbetar för att höja förmågan inom området och kunna möta framtida behov.

## Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Enligt CSN:s regleringsbrev för 2024 ska myndigheten övergripande redogöra för hur myndigheten arbetat för att förvalta och utveckla sin informationssäkerhet och för hur den planerar för att möta framtida behov.

## CSN:s arbete med informationssäkerhet

CSN:s arbete med informationssäkerhet påverkas i hög grad av säkerhetsläget i omvärlden och den organiserade systemhotande brottsligheten.

Säkerhetsområdet som helhet har under året fått en mer strategisk roll och utvecklats. Under 2024 har CSN sett över mognadsnivå och struktur för informationssäkerhetsarbetet och därefter stärkt förmågan att styra, leda och följa upp informationssäkerhetsarbetet.

Under 2024 har en analys av CSN:s arbete med informationssäkerhet genomförts med bland annat en analys av hur myndigheten uppfyller rättsliga krav. Därefter har förslag på åtgärder för att stärka informationssäkerheten tagits fram för det fortsatta arbetet. För att bättre motsvara externa krav och skapa förutsättningar för våra prioriteringar och ambitioner rörande informationssäkerhet har delar av den interna styrningen reviderats under 2024.

Det övergripande informationssäkerhetsarbetet har integrerats i en säkerhetsprocess som arbetats in i myndighetens ordinarie verksamhetsplanering och uppföljning. Som en del av säkerhetsprocessen pågår ett arbete med att ta fram en säkerhetsplan för 2025 med CSN:s övergripande prioriteringar. De övergripande prioriteringarna i säkerhetsplanen 2025

avseende informationssäkerhet utgörs av åtgärder för att förhindra och avgränsa risk för intrång samt förbättring av våra metoder för att identifiera rätt skydds nivå.

Analys av informationssäkerhet under året visade på behov av ökad tydlighet kring rollen informationsägare. CSN har därför tydliggjort rollen informationsägare och skapat stödjande grupperingar för att realisera informationssäkerhetskrav.

För att säkerställa medarbetarnas kompetens har CSN en obligatorisk säkerhetsutbildning för samtliga medarbetare.

I syfte att stärka skyddet vid inloggning i datorer har CSN ett pågående projekt för införande av E-identitet för offentlig sektor (EFOS) för tvåfaktorsautentisering i inloggning. Projektet planeras vara genomfört under våren 2025.

Myndigheten har förstärkt kompetensen inom civil beredskap genom rekrytering av en beredskapssamordnare som börjar sin tjänst i januari 2025. Beredskapssamordnaren kommer framför allt att arbeta med att stödja utveckling av myndighetens kontinuitetshantering. Utvecklade kontinuitetsplaner ska stärka informationens egenskap tillgänglighet genom ökad förmåga till beredskap, incidenthantering och återstartsrutiner.

# Kompetensförsörjning och personalstatistik

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

## Samlad bedömning

CSN bedömer att vi har ett gott resultat avseende kompetensförsörjning. Vi bedriver ett systematiskt arbete med kompetensförsörjning och vi har utvecklat arbetet med vårt ledarskap vilket har utgångspunkt i tillitsbaserad styrning och ledning. Arbetssätt och strukturer har setts över för att effektivisera arbetet.

Under året har CSN förstärkt myndighetens kompetens inom bland annat säkerhetsfrågor och AI. Insatser har även gjorts för att ytterligare stärka vår attraktivitet som arbetsgivare samt vår förmåga att behålla och utveckla CSN:s medarbetare.

## Vårt arbete med kultur, struktur och systematik

För att CSN ska vara relevant och hållbar över tid samt kunna bidra till ökad samhällsnytta, kundnytta och medarbetarnytta har vi arbetat med utvecklingen av kultur, struktur och systematik. Dessa tre delar skapar tillsammans förutsättningar för fler medledare, det vill säga medarbetare som fullt ut använder sitt professionella omdöme och därmed utför uppdraget, utvecklar arbetssätten samt utvecklar sig själva.

### Kulturen

Kulturen och vårt förhållningssätt finns i det vi benämner CSN-huset och beskriver hur vi tänker och agerar när vi utför uppdraget. Kulturen uppmuntrar till medledarskap, något som vi ser som viktigt för nöjda medarbetare, nöjda kunder och nöjd uppdragsgivare.

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

CSN-huset består av fem olika delar och vilar på den statliga värdegrunden som är husets grund. Under 2024 har majoriteten av medarbetarna på CSN genomfört Statskontorets utbildning Din roll i staten och därefter reflekterat över och fört dialog om den statliga värdegrunden.

En av delarna i CSN-huset är Vi visar tillit. Genom att utforma en styrning med utgångspunkt i tillit, involvering, återkoppling och dialog bygger vi en gemensam förståelse för uppdraget och förväntningarna på oss. Detta skapar tydlighet och trygghet i arbetet och bidrar till arbetsglädje och effektivitet.

Under 2024 har vi fortsatt arbetet med att stärka den tillitsbaserade styrningen av utvecklingsverksamheten. Piloter kring att delegera mandat avseende styrning, planering och uppföljning till de som kan verksamheten har genomförts, utvärderats och arbetssätten har förbättrats utifrån vad vi lärt oss.

### Strukturen

Strukturen handlar om att skapa stödjande förutsättningar för verksamheten och om att ta bort sådant som hindrar oss. Strukturen omfattar bland annat CSN:s styrmodell, ledarskapet, styrdokument och

hur vi samverkar med andra. Den sätter ramarna för hur vi i rollen som medledare kan använda vårt professionella omdöme.

Under 2024 har vi fortsatt att utveckla det nära och tillitsfulla ledarskapet. Detta har bland annat skett i samband med återkommande chefsmöten som syftar till att skapa förutsättningar för CSN:s chefer att klara uppdraget och utveckla sitt ledarskap.

Stödet till myndighetens chefer på intranätet har utvecklats för att skapa bättre förutsättningar att utöva ett kommunikativt, nära och tillitsbaserat ledarskap. Där finns bland annat en förbättrad riktlinje för chef och ledare på CSN. Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vad som krävs i rollen som chef samt ge stöd till rekrytering och utveckling av chefer.

### Systematiken

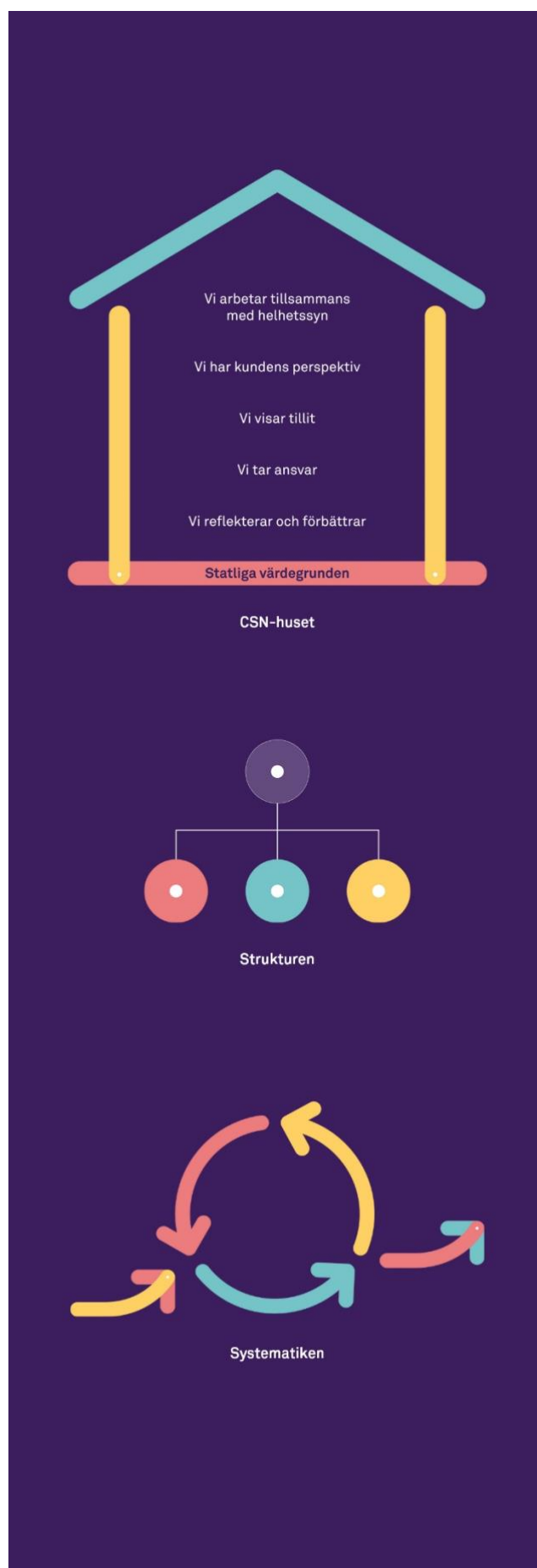
Systematiken hjälper oss att reflektera och förbättra och skapar medvetenhet kring våra arbetssätt. Medvetet valda arbetssätt hjälper oss göra rätt saker, på rätt sätt och med önskad effekt. Överenskomna och tydliga arbetssätt sätter ramar för medledarskapet. Det finns även andra sätt att arbeta med att reflektera och ständigt förbättra, men dessa frågor är ofta ett bra början.

1. Har vi överenskomna arbetssätt?
2. Följer vi de överenskomna arbetssätten?
3. Leder arbetssätten till önskade resultat?

CSN har jobbat med frågorna i flera år, men än mer aktivt under 2024. Under året har generaldirektören haft återkommande dialoger med avdelningsledningarna kring vilka effekter de fått av att arbeta systematiskt med arbetssätten.

Ett exempel på systematiskt förbättringsarbete under året är följande: CSN har tagit över utbetalningar av studiehjälp från Försäkringskassan vilket innebär fler utlandsbetalningar. Ökade volymer och samarbete med en ny bank gjorde det angeläget att se över och förbättra arbetssätten kring utlandsutbetalningarna. Resultatet av de förbättrade arbetssätten är att myndigheten har kunnat hantera den ökade volymen utbetalningar med befintliga resurser.

För att bidra till arbetet med ständiga förbättringar verkar vi aktivt för att sprida goda exempel internt och därmed dra nytta av varandras lärdomar och förbättringar.



## Strategisk kompetensförsörjning

Under 2024 har CSN fortsatt haft stort fokus på kompetensförsörjning och arbetat aktivt för att attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens. Vi har exempelvis genomfört insatser för att stärka CSN:s säkerhetsförmåga och kompetens inom AI.

CSN ser fortsatta utmaningar med att rekrytera till vissa tjänster inom IT på grund av den kompetensbrist som finns på arbetsmarknaden.

### Attrahera rätt kompetens till CSN

Under 2024 har CSN fortsatt att utveckla arbets sätt för att kunna attrahera och behålla den kompetens vi behöver.

CSN:s medarbetare har fått svara på en enkät om CSN som arbetsgivare och arbetsplats. Syftet med mätningen var att öka förståelsen kring vad medarbetarna tycker är attraktivt med att jobba på CSN. Detta gav oss viktiga insikter till nytta för marknadsföring av myndigheten och rekrytering. Utvecklingen inom området kommer att följas upp systematiskt genom att mätningen genomförs årligen. Årets undersökning visade bland annat att viktiga faktorer för medarbetarnas upplevelse av en attraktiv arbetsplats är möjligheten att bidra till samhällsnytta och vårt flexibla arbetssätt med distansarbete.

Vid externa mätningar av myndigheters anseendeindex som genomförs av Verian group (tidigare Kantar Public) framkommer att CSN har ett fortsatt högt anseende. Resultatet bidrar till vår målsättning att CSN ses som en attraktiv arbetsgivare. Läs mer i avsnittet Förtroendet för CSN.

### Rekrytera nya medarbetare

CSN har under 2024 rekryterat nya medarbetare i en begränsad omfattning på grund av de ekonomiska förutsättningarna. Bland annat ledde detta till att trettiotal provanställningar inom kärverksamheten avslutades innan anställningarna påbörjades.

Under senare delen av 2024 efter att CSN fått utökade medel till omställningstudiestödet kunde vi återuppta rekryteringsinsatser till vår handläggande verksamhet. Genom effektiviseringsinsatser och utvecklingsarbete har årets rekryteringar genomförts på ett snabbare och effektivare sätt. Vid rekryteringarna har vi provat en annan kompetensprofil där vi riktat in oss på att

attrahera medarbetare som har erfarenhet av serviceyrken i större omfattning än tidigare. Vi har rekryterat på många orter och även provat nya sätt att nå ut till potentiella medarbetare. Exempelvis har vi marknadsfört oss på högskolor och universitet för att nå ut till studenter som är i pågående utbildning. Effekter av detta är att vi fått större underlag av sökande och möjlighet att kunna anställa medarbetare med junior kompetens som kan växa och utvecklas inom CSN.

Under året har CSN också förstärkt myndighetens kompetens inom området säkerhet genom rekryteringar. Myndigheten har till exempel förstärkt kompetensen inom civil beredskap genom rekrytering av en beredskapssamordnare.

CSN har under året bedrivit ett utökat nätverksarbete och samverkan med andra myndigheter. Det har lett till flertal personallån mellan CSN och andra myndigheter, exempelvis har CSN lånat in kompetens från Försäkringskassan inom it-säkerhetsområdet och kompetens från Regeringskansliet för att arbeta med lednings- och styrningsfrågor. CSN har under året lånat ut juristkompetens till Statens tjänstepensionsverk, SPV.

I syfte att effektivisera introduktionen av nya medarbetare har introduktionsprocessen vidareutvecklats. Detta har bidragit till att medarbetarna snabbare kommit in i uppdragen och kunnat leverera.

Under året har CSN:s personalorganisationer fått motsvarande kompetensutvecklingsinsatser inom rekrytering som CSN:s chefer fick föregående år då en gemensam plattform vid rekryteringar är av stor vikt för en effektiv rekryteringsprocess.

### Utveckla kompetens

I syfte att öka alla medarbetares kompetens inom säkerhet har en digital obligatorisk utbildning genomförts under året. Arbetet med att fördjupa kompetensen inom AI har intensifierat under året och CSN har genomfört ett myndighetsövergripande arbete för att öka kunskapen internt.

För att kunna öka CSN:s utvecklingskraft och genomföra utveckling som gör oss effektivare har ett flertal aktiviteter skett under året. Exempelvis har vi sett över hur vi kan ge en tydligare styrning av vilken utveckling som ska prioriteras i verksamheten och våra arbetssätt. Vi har även flyttat kompetenser mellan

avdelningar inom stödverksamheten för att ge bättre förutsättningar för utvecklingsarbete.

Inom it-området har det bland annat lett till en förbättrad kompetensöverföringsprocess vid anlåtande av konsulter och ett ökat fokus på intern utbildning, användning av egna resurser och minskat konsult-beroende. Därtill har strukturella anpassningar gjorts med en ny organisation med bättre förutsättningar för kompetensförsörjning och med bättre förmåga att genomföra uppdraget i stort. Det går även att se att föregående års arbete med agila leveransteam inom it-området har ökat kompetensen hos medarbetare. Effekten har blivit mer självgående medarbetare med en ökad förmåga till problemlösning och ansvarstagande.

CSN har också uppdaterat digitala utbildningar inom handläggning för att ge ännu bättre förutsättningar för kompetensutveckling med minskad tidsåtgång för handledning och minskat personberoende. Det har också ökat möjligheterna att snabbare nå ut med kvalitetssäkrat material för att vid behov utveckla kompetens.

Under året har Jämställdhetsmyndighetens grundkurs i jämställdhetsintegrering införts som obligatorisk utbildning för myndighetens alla medarbetare. Syftet är att stärka jämställdhetsperspektivet i det dagliga arbetet.

CSN:s chefer har under 2024 breddat kompetensen inom flera viktiga områden inom hälsa och säkerhet som till exempel incidentrapportering, ergonomiutbildning och utbildning i psykisk hälsa och ohälsa. Därtill har CSN:s chefer fått utbildning om CSN:s samverkansavtal och erbjudits möjlighet att delta i mentorsprogram för erfarenhetsutbyte kring ledarskap.

## Behålla kompetens

Enligt CSN:s riktlinje för distansarbete finns möjlighet till överenskommelser avseende distansarbete. Under 2024 har detta använts i högre omfattning än tidigare. CSN:s chefer har blivit mer erfarna i att leda i den hybrida arbetsmiljön samtidigt som utmaningarna till viss del kvarstår. Det kan till exempel vara utmaningar kring att det blir färre tillfällen för lärande i vardagen genom spontan kommunikation och överhörning. I arbetet med revidering och förlängning av nuvarande riktlinje har justeringar gjorts för att ge ett bättre stöd utifrån verksamhetens behov.

CSN har regelbundna medarbetardialoger då individuella utvecklingsplaner tas fram och där vi ger

stöd och fångar behov för att säkra en god arbetsmiljö. Vi gör också regelbunda så kallade pulsmätningar som ger förutsättningar att på en övergripande nivå följa mätetal avseende organisatorisk och social arbetsmiljö. Resultatet följs upp och diskuteras på gruppnivå löpande.

Det årliga lönekartläggningsarbetet har kvalitetssäkrats ytterligare och bidrar tillsammans med myndighetens systematiska arbete med lönebildning till att säkra rätt lönenivåer, saklig lönesättning och jämställda löner.

## Avveckla och ställa om

När medarbetare lämnar CSN riskerar vi att tappa värdefull kompetens. CSN genomförde under föregående år ett utvecklingsarbete kring processen för avslutssamtal. Insikterna från utvecklingsarbetet har under året bidragit till att utveckla rekryteringsprocessen exempelvis genom tydliggörande av vad rollen som handläggare innebär.

Under 2024 har omställningsmedel nyttjats för att öka kompetens och anställningsbarhet hos medarbetare. Utöver det har kompetens inom arbetsrätten byggts på för att bättre kunna möta verksamhetens behov i samband med omställningsarbete.

## Personalstatistik

Vid utgången av 2024 hade CSN 1 228 anställda vilket är en minskning med 50 medarbetare sedan 2023. Under 2024 anställde CSN 70 medarbetare och 4 chefer. Tabell 90.

## Personalstruktur

Under 2024 var 66 procent av våra medarbetare kvinnor och 34 procent män. Fördelningen är ojämn och har sett ut så under flera år.

Den genomsnittliga åldern hos CSN:s anställda var 46 år för kvinnor och 47 år för män under 2024. Andelen medarbetare under 35 år var 17 procent vilket är en minskning med 4 procentenheter. Av CSN:s medarbetare var 20 procent över 55 år, vilket är en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2023. Tabell 91.

## Personalomsättning

Vår personalomsättning för tillsvidareanställda var 5,7 procent 2024 vilket är en minskning jämfört med 7,1 procent föregående år. Personalomsättningen mäter hur många av de tillsvidareanställda som slutat som har



ersatts. Den låga omsättningen beror på att vi rekryterat färre personer än tidigare då vi haft ett besparingskrav under 2024. Antalet tillvidareanställda har minskat med 3,6 procent då fler medarbetare har slutat än vad vi rekryterat. Tabell 92.

Under 2024 påbörjade 74 personer anställning hos CSN, varav 68 tillsvidareanställda. Medarbetare lämnade också CSN av olika orsaker. Av de 119 medarbetare som slutade under året lämnade 63 medarbetare CSN på egen begäran och 10 medarbetare slutade när tidsbegränsade anställningar gick ut. Med anledning av besparingskrav avslutades 30 provanställningar. 12 medarbetare gick i pension under året. Övriga har lämnat myndigheten av andra orsaker. 1 person beviljades delpension under 2024.

### Hälsa och sjukfrånvaro

Under 2024 fortsatte CSN:s sjukfrånvaro att minska. Den totala sjukfrånvaron minskade från 4,6 procent 2023 till 4,3 procent 2024.

Minskningen av sjukfrånvaro har skett i åldersgruppen 50 år och äldre där sjukfrånvaro sjunkit med 1,3 procentenheter. I åldersgruppen mellan

30 år och 49 år har sjukfrånvaron ökat med 0,3 procentenheter och för åldersgruppen under 30 år ökade sjukfrånvaron med 0,5 procentenheter. Vi ser en trend i att just den gruppen har en ökad sjukfrånvaro både på CSN och i övriga samhället.

Både kvinnornas och mennens sjukfrånvaro har minskat under 2024. Mennens sjukfrånvaro minskade med 0,6 procentenheter och kvinnornas minskade med 0,1 procentenhet. Kvinnornas sjukfrånvaro är fortfarande betydligt högre än mennens, vilket överensstämmer med de generella könsskillnaderna i samhället när det gäller sjukfrånvaro.

Andelen långtidssjukfrånvaro i förhållande till den totala sjukfrånvaron har minskat under året med 4,5 procentenheter från 51,7 procent till 47,2 procent. Tabell 93.

CSN har under året infört ett systemstöd för att förbättra chefernas systematiska arbetsätt vid rehabilitering.



**Tabell 90**  
**Anställda och årsarbetskrafter, antal**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda <sup>1</sup>	810	418	1228	843	435	1278	812	424	1 236
Antal visstidsanställda	4	0	4	6	1	7	6	6	12
Medeltal anställda	830	430	1259	837	438	1275	776	415	1 191
Antal årsarbetskrafter	732	397	1129	736	408	1144	687	381	1 068

<sup>1</sup> Totalt antal anställda per den 31 december.

**Tabell 91**  
**Åldersfördelning, andel i procent**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Under 35 år	11	6	17	13	7	21	15	9	24
Över 55 år	13	7	20	12	6	18	12	5	17

**Tabell 92**  
**Personalomsättning, andel i procent<sup>1</sup>**

	2024			2023			2022		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Personalomsättning	6,5	4,1	5,7	6,8	7,8	7,1	9,3	8,8	9,1
Expansion <sup>2</sup>	-	-	-	3,9	3,1	3,6	11,5	9,0	10,7
Avveckling <sup>3</sup>	3,6	3,6	3,6	-	-	-	-	-	-

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

<sup>2</sup> Visar med hur många procent verksamheten expanderat i tillsvidareanställd personal.

<sup>3</sup> Visar med hur många procent verksamheten minskat i tillsvidareanställd personal.

**Tabell 93**  
**Sjukfrånvaro, fördelat på kön och ålder, andel i procent**

	2024	2023	2022
Sjukfrånvaro totalt	4,3	4,6	5,3
Andel långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer)	47,2	51,7	48,0
Sjukfrånvaro kvinnor	5,2	5,3	6,1
Sjukfrånvaro män	2,6	3,2	3,7
Åldersgrupp – 29 år	4,5	4,0	3,8
Åldersgrupp 30 – 49 år	4,5	4,2	5,3
Åldersgrupp 50 år –	4,0	5,3	5,5



# Finansiell redovisning

# Redovisningsprinciper

## Allmänt

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

De olika lånetyper som förekommer här är i huvudsak följande:

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

## Anläggningstillgångar

### Materiella anläggningstillgångar

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

Avskrivningstider för materiella anläggningstillgångar

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

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

### Immateriella anläggningstillgångar

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

dataprogram och verksamhetssystem samt köpta dataprogram och licenser som immateriella anläggningstillgångar.

Avskrivningstider för immateriella anläggningstillgångar

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

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

### Övriga upplysningar

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

### 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 94 framgår de olika lånenas storlek exklusive administrativa avgifter.

## Lån finansierade hos Riksgälden

Lån finansierade hos Riksgälden motsvaras i balansräkningen av lånetyperna studielån och annuitetslån samt uppsagda lån av lånetyperna. CSN finansierar utlåning genom lån hos Riksgälden. De räntor CSN påför låntagarna och som är obetalda vid årsskiftet kapitaliseras och lånas upp hos Riksgälden. Amorteringar från låntagarna minskar låneskulden hos Riksgälden. Vid avskrivningar minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från en kreditreserv.

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

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

Inbetalt räntepåslag, upplånat kapitaliserat räntepåslag och anslagsmedel motsvarande cirka 30 procent av räntepåslaget avsätts till en kreditreserv i Riksgälden för att täcka framtida förluster på studielånen. Övriga inbetalda räntor från låntagarna och övriga upplånade kapitaliserade räntor förs till ett servicekonto för räntor i Riksgälden. Till kontot förs även anslagsmedel motsvarande cirka 30 procent av räntefakturan från Riksgälden. Dessa medel på servicekontot används för att betala räntefakturor på CSN:s lån för studielån hos Riksgälden. Under 2024 har räntan på upplånade medel för studielån hos Riksgälden varit 1,14 procent. Räntan som tas ut från låntagarna har varit 1,23 procent. Denna består av ett räntepåslag på 0,43 procent och en ränta på 0,80 procent för att täcka CSN:s räntekostnad för studielån hos Riksgälden.

## Övriga lån

Övriga lån som motsvaras av statskapital är lånetyperna studiemedel, äldre lån, hemutrustningslån och körkortslån samt uppsagda lån av lånetyperna. Dessa lån har vid utlåning finansierats med anslagsmedel. För lånetypen studiemedel görs varje kalenderår en uppindexering eller nedskrivning som baseras på konsumentprisindex. Detta påverkar inte

statsbudgeten utan resulterar endast i att CSN:s statskapital skrivs upp eller ned. För äldre lån, hemutrustningslån och körkortslån redovisas obetalda räntor vid årsskiftet som räntefordringar, vilket därmed ökar statskapitalet.

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

## Värderingsprinciper för utlåning och övriga fordringar i balansräkningen

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

### Studielån

En modell används för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna studiemedel, studielån och annuitetslån samt återkrav och uppsagda lån av de tre lånetyperna. Modellen omfattar även återkrav av studiehjälp och rekryteringsbidrag. Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning. Inga förändringar har gjorts i modellen under 2024.

### Individuell beräkning

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

Beräkningen görs utifrån tre värderingsprinciper:

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

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

Den andra värderingsprincipen bedömer betalningsförmågan hos de låntagare som har avslutat sina studier och är återbetalningsskyldiga. Principen bygger på en

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

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Underlaget till beräkningen hämtar CSN utifrån köns- och åldersspecifika dödsfallsrisker från Statistiska centralbyrån (SCB). Jämförelser mellan faktiska dödsfall och prognostiserade dödsfall har visat att avskrivningarna skattas för lågt om beräkningarna utgår helt från SCB:s värden. För kvinnor och män från 56 års ålder justeras därför SCB:s risktal upp för att beräkningarna ska bli mer rättvisande.

## Beräkningsförutsättningar

### Inkomst

För att uppskatta hur återbetalarnas framtida inkomster kommer att utvecklas använder CSN skattade inkomstkurvor som baseras på låntagarnas inkomster efter justering. Inkomstunderlaget justeras så att låntagarnas inkomstkurvor överensstämmer med befolkningens. Kurvorna har tagits fram genom en statistisk metod med ålder, kön, utbildningsnivå och arbetslivserfarenhet som förklarande variabler och inkomststoppgift som beroende variabel.

Inkomstkurvorna används för att simulera återbetalarnas framtida inkomster. Detta möjliggör att även de personer som fortfarande befinner sig i studier och därför ännu inte har någon inkomst kan få en simulerad framtida inkomst.

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

För lånetypen annuitetslån gör CSN beräkningar utifrån trygghetsregeln att årsbeloppen kan sättas ned till 5 procent av inkomsten till och med 49 års ålder och till 7 procent från och med 50 års ålder. Denna

princip används även för bosatta utomlands som är återbetalningsskyldiga för annuitetslån.

### Tillväxt

CSN tar, genom en skattad inkomstkurva, hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 3,0 procent årligen på inkomstberäkningarna. Att tillväxttakten överensstämmer med befolkningens inkomstutveckling utvärderas vart femte år.

### Ränta

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller idag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för studielån under de senaste sex åren, inklusive året efter bokföringsåret. Räntesatserna för åren innan 2023 justeras upp med räntepåslaget. Genomsnittsräntan 2024 är 0,88 procent.

### Generell beräkning

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

Den individuella beräkningen för varje låntagare kompletteras också med en generell reservering för låneförluster avseende de låntagare som fortfarande befinner sig i studier eller har varit återbetalningsskyldig kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

### Hemutrustningslån

Reserveringen för låneförluster beräknas i huvudsak utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

För 2024 tillämpas den individuella beräkningen på lån utbetalda till och med 2012. För lån utbetalda från 2013 och framåt används en generell reservering, vilket beror på att det tar upp till tolv år efter utbetalning innan lånet har möjlighet att ingå i den individuella beräkningens värderingsprinciper.

### **Individuell beräkning**

Den individuella beräkningen utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen.

Den första värderingsprincipen utgår från de lån där låntagarna har gjort små inbetalningar till CSN de senaste fem åren och lån där det finns tre årsbelopp helt obetalda. När låntagarnas betalningsvilja saknas och när kravåtgärderna misslyckas antas detta förhållande råda för all framtid.

Den andra värderingsprincipen innefattar de lån där låntagarna har beviljats anstånd de senaste tio åren med hänsyn till inkomst och ålder. Detta gäller även för dem över 60 år som har beviljats anstånd de senaste fem åren. För låntagare med sjukdom beräknar CSN en förväntad andel utifrån tidigare års utfall.

Den tredje värderingsprincipen utgår från sannolikheten för dödsfall vid olika åldrar. Vid beräkningen av framtida dödsfall utgår CSN från föregående års utfall fördelat per åldersintervall och dödsfallen väljs ut slumpmässigt.

### **Generell beräkning**

För att inkludera de låntagare som ännu inte ingår i den individuella beräkningen och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används istället en generell beräkning. För 2024 tillämpas den generella modellen på lån utbetalda från 2013 till och med 2024.

Den generella beräkningen baseras på de sista tio åren som ingår i den individuella beräkningen (för 2024 års beräkning innebär det åren 2003-2012). För dessa tio år beräknas andelen avskrivet och reserverat i förhållande till årens utbetalningar, och utifrån detta räknas ett genomsnittsvärde för åren fram.

### **Körkortslån**

En modell används för att beräkna reserveringar för låneförluster för lånetyperna körkortslån, uppsagda körkortslån och skuldsanering körkortslån. Reserveringen beräknas utifrån en individuell beräkning som kompletteras med en generell beräkning.

### **Individuell beräkning**

Den individuella beräkningen utgår från samma tre värderingsprinciper som för studielånen.

Beräkningen görs med hänsyn till skuld och betalning för varje låntagare som varit återbetalningsskyldig i

minst ett år. De förväntade framtida förlusterna är ett nuvärde av den prognos för framtida avskrivningar som CSN gör.

### **Ränta**

CSN:s beräkning av reserveringar för låneförluster bygger på antagandet om en fast genomsnittlig ränta i framtiden, det vill säga att den genomsnittsränta som gäller i dag förväntas gälla för all framtid. Genomsnittsräntan räknas fram med hjälp av de aktuella räntesatserna för körkortslån under de senaste sex åren inklusive det kommande året. Genomsnittsräntan 2024 är 2,15 procent.

### **Generell beräkning**

För att inkludera de låntagare som ännu inte ingår i den individuella beräkningen och som i framtiden antas missköta sina betalningar eller omfattas av trygghetsregler används istället en generell beräkning. Den generella beräkningen avser de låntagare som ännu inte är återbetalningsskyldiga eller har varit återbetalningsskyldiga kortare tid än tre år. Den generella reserveringen utgår från den individuella beräkningen. Risken att framtidens återbetalningsskyldiga kommer att missköta sina betalningar eller nyttja trygghetsreglerna och ha en skuld kvar vid tidpunkten för åldersavskrivning förutsätts vara lika stor som den är bland dagens återbetalningsskyldiga.

## **Årets beräkning av reserveringar för låneförluster**

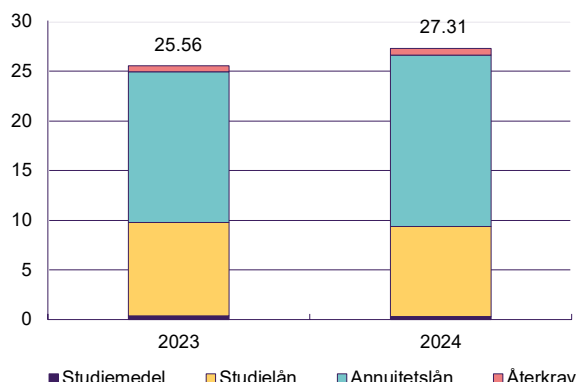
### **Studielån**

Reserveringar för låneförluster för 2024 beräknas till 27,3 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket är 1,7 miljarder kronor högre jämfört med 2023.

För lånetypen annuitetslån uppgår reserveringar för låneförluster till 16,9 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 6 procent av total fordran. De har ökat med 2,1 miljarder kronor jämfört med 2023 främst till följd av nyutlåning.

För lånetypen studielån uppgår reserveringar för låneförluster till 8,7 miljarder kronor exklusive administrativa avgifter, vilket motsvarar 48 procent av total fordran. De har minskat med 327 miljoner kronor jämfört med 2023 främst till följd av avskrivningar av lån.

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



I tabellen redovisas effekten av olika förändringar mellan 2023 och 2024 exklusive administrativa avgifter.

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

Förändringar reserveringar för låneförluster, miljarder kronor, 2023-2024

2023 års utfall	25,6
Förändring i prognos för generell reservation för låntagare i studier och återbetalningsskyldiga kortare tid än tre år	2,4
Volymförändring	-0,8
Ränteförändring	0,1
Avskrivning för behörighetsgivande studier och synnerliga skäl	0,0
Ändring av inkomstunderlaget	0,0
2024 års utfall	27,3

Reserveringar för låneförluster för låntagare i studier och låntagare som varit återbetalningsskyldiga i kortare tid än tre år har ökat med 2,4 miljarder kronor. Det beror på en ökad lånefordran för låntagare i studier och återbetalningsskyldiga kortare tid än tre år som reserveras generellt. Anledningen är högre lånebelopp och att låntagare som tidigare varit återbetalningsskyldiga på det äldre annuitetslånet har bytt lånetyp till det nya annuitetslånet. Det innebär att lånen inte prövas i den individuella beräkningsmodellen eftersom låntagarna inte varit återbetalningsskyldiga på det nya annuitetslånet i minst tre år. De ingår därmed i den generella reservationen.

Volymförändringen bidrar till att minska reserveringar för låneförluster med 0,8 miljarder kronor.

Volymförändring och förändring för generell reservation bör ses tillsammans på grund av byte av

lånetyp från gamla till nya annuitetslån. Ökningen för dessa är totalt 1,6 miljarder kronor.

Den beräknade genomsnittsräntan för framtiden är 0,88 procent för 2024 jämfört med 0,65 procent för 2023. Den högre räntan ökar reserveringar för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

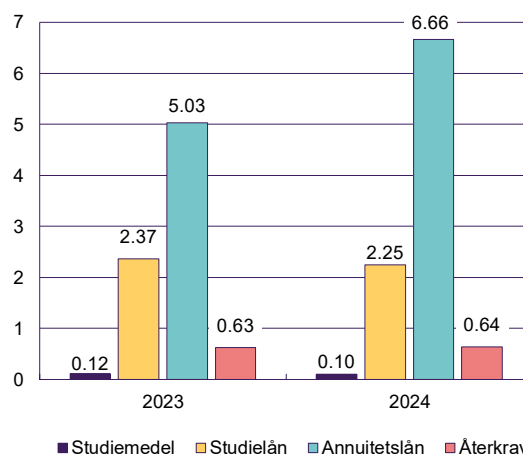
Den generella reservationen för avskrivningsorsakerna behörighetsgivande studier och avskrivningar med hänsyn till synnerliga skäl har beräknats till 1,6 miljarder kronor, vilket är en ökning med 21 miljoner kronor jämfört med 2023.

Ändring av inkomstunderlaget ökar reserveringar för låneförluster med 7 miljoner kronor.

### Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar

De reserveringar för låneförluster som beror på personer som missköter sina betalningar eller bedöms komma att missköta sina betalningar beräknar CSN uppgå till 9,7 miljarder kronor för 2024. Det är en ökning med 1 499 miljoner kronor jämfört med 2023. Reservationen för lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har ökat med 1 628 miljoner kronor. Reservationen har minskat med 124 miljoner kronor för lånetyperna studielån och uppsagt studielån samt med 20 miljoner kronor för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel. Dessa minskningar beror på att färre låntagare med de äldre lånetyperna finns i modellen. För återkraven har reservationen ökat med 15 miljoner kronor.

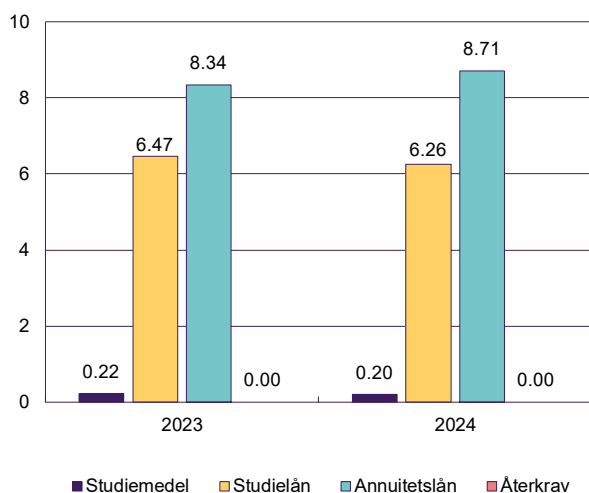
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip missköter sina betalningar, miljarder kronor



## Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning beräknar CSN uppgå till 15,2 miljarder kronor för 2024. Det är en ökning med 147 miljoner kronor jämfört med 2023. Reservationen har minskat med 21 miljoner kronor för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel samt med 207 miljoner kronor för lånetyperna studielån och uppsagt studielån, vilket beror på färre låntagare. För lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har reservationen ökat med 374 miljoner kronor, vilket beror på fler låntagare och en högre ränta.

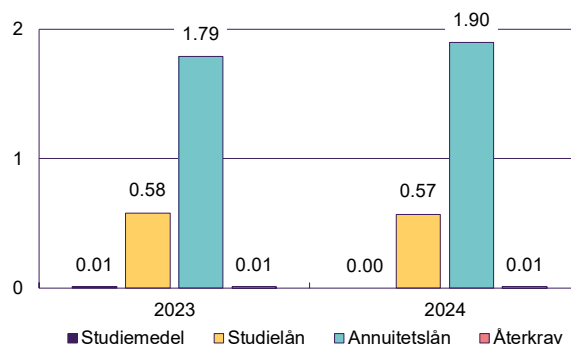
Reserveringar för låneförluster, värderingsprincip trygghetsregler, miljarder kronor



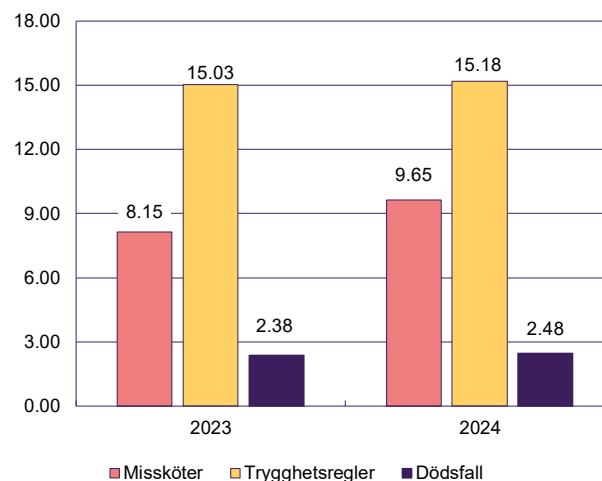
## Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall

De reserveringar för låneförluster som beror på framtida dödsfall beräknar CSN uppgå till 2,5 miljarder kronor för 2024. Det är en ökning med 100 miljoner kronor jämfört med 2023. Reservationen för lånetyperna studiemedel och uppsagt studiemedel har minskat med 1 miljon kronor. Reservationen för lånetyperna studielån och uppsagt studielån har minskat med 11 miljoner kronor på grund av färre låntagare. Reservationen för lånetyperna annuitetslån och uppsagt annuitetslån har ökat med 110 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 2023 och 2024
- förändring i räntan mellan 2023 och 2024
- 3 procentenheter högre ränta än nuvarande ränta
- 1 procentenhet lägre tillväxttakt i löneökningen
- 1 procentenhet högre tillväxttakt i löneökningen.

Bearbetningarna har gjorts på hela populationen.



## Förändring av inkomstnivån

Den bearbetning som gjordes på årets utestående fordran med förra årets inkomstkurvor visar att reserveringar för låneförluster skulle ha varit 7 miljoner kronor högre om inkomstunderlaget hade varit detsamma som i 2023 års beräkning.

## Förändring av genomsnittsräntan

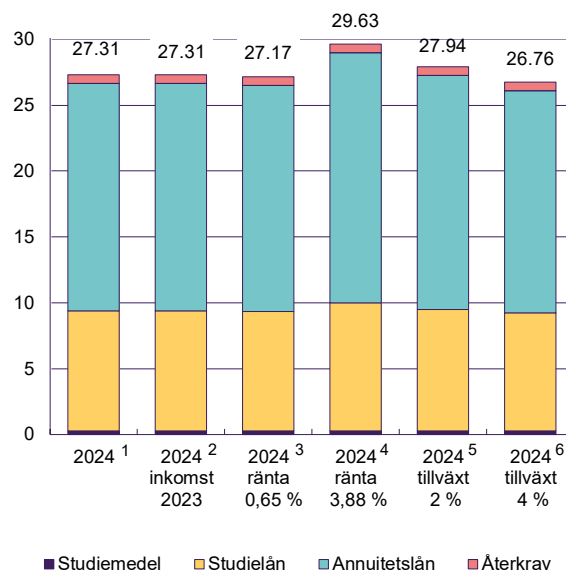
Genomsnittsräntan har ökat från 0,65 procent till 0,88 procent jämfört med föregående år. Ränteökningen ökar reserveringarna för låneförluster med 0,1 miljarder kronor.

Eftersom återbetalningstiden ofta sträcker sig över många år, kan räntan förväntas variera både uppåt och nedåt. En extra bearbetning har gjorts för att visa vilken effekt det skulle få om räntan skulle bli 3 procentenheter högre än nu. CSN:s beräkningar visar att om den framtida räntan i genomsnitt skulle bli 3,88 procent i stället för 0,88 procent skulle reserveringarna för låneförlusterna öka med 2,3 miljarder kronor.

## Förändring av tillväxten

CSN tar genom en skattad inkomstkurva hänsyn till en individuell löneökning till följd av ökad ålder och arbetslivserfarenhet. Dessutom simuleras en generell tillväxt på 3,0 procent årligen på inkomstberäkningarna. Jämförelser har gjorts med både 2,0 och 4,0 procents årlig tillväxt. Detta genererar reserveringar för låneförluster till ett belopp av 27,9 miljarder kronor respektive 26,8 miljarder kronor jämfört med 27,3 miljarder kronor med 3,0 procents tillväxt.

Beräkningssätt för reserveringar för låneförluster, miljarder kronor



<sup>1</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med samma förutsättningar som i årsredovisningen.

<sup>2</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med föregående års inkomstkurva.

<sup>3</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med föregående års ränta.

<sup>4</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med en ränta på 3,88 procent i stället för 0,88 procent.

<sup>5</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 2,0 procent i stället för 3,0 procent.

<sup>6</sup> Beräknade reserveringar för låneförluster per den 31 december 2024 med en årlig tillväxt i inkomstnivåerna på 4,0 procent i stället för 3,0 procent.

## Sammanfattning

En förändring av räntenivån har störst påverkan på reserveringar för låneförluster. Om räntan höjs med 3 procentenheter från 0,88 procent till 3,88 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 2,3 miljarder kronor. Om den generella tillväxten sänks med 1 procentenhet från 3,0 procent till 2,0 procent, ökar reserveringar för låneförluster med 0,6 miljarder kronor.

## Framtida finansiering av avskrivningar

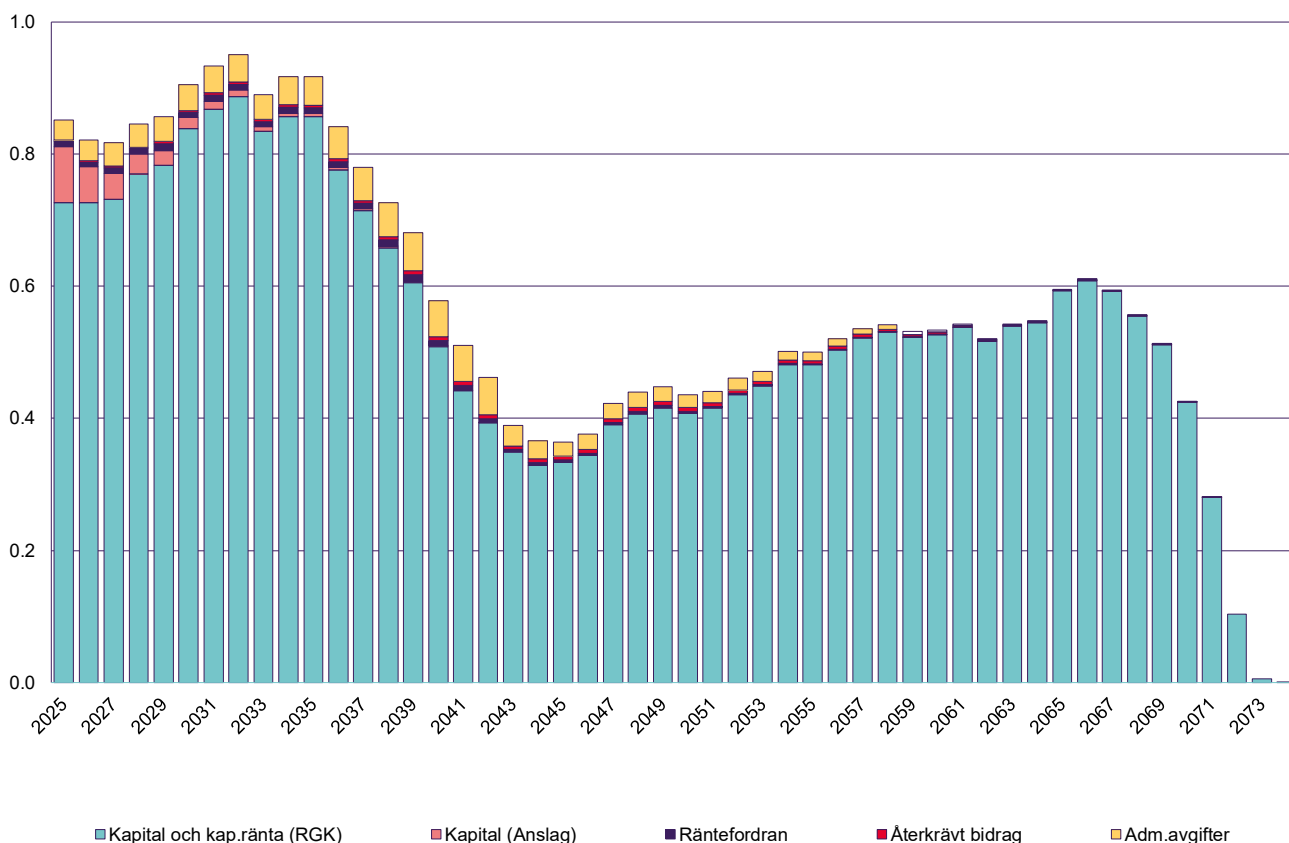
Beräknade reserveringar för låneförluster för lånetyperna studielån och annuitetslån samt uppsagda lån och återkrav för dessa lånetyper, finansieras från och med 2023 genom ett räntepåslag. Räntepåslaget ingår i fastställd ränta på studielån. Till en kreditreserv i Riksgälden avsätts: inbetalt räntepåslag, upplånat kapitaliserat räntepåslag, samt den del av anslaget för Statens utgifter för räntor på studielån som avser räntesubvention av påslagsränta.<sup>11</sup>

CSN beräknar att nuvärdet av framtida avskrivningar av lån och återkrav uppgår till 27,3 miljarder kronor per den 31 december 2024, varav 26,6 miljarder kronor finansieras genom uttag från kreditreserven. Nuvärdet av framtida avskrivningar av avgifter uppgår till 1,1 miljarder kronor.

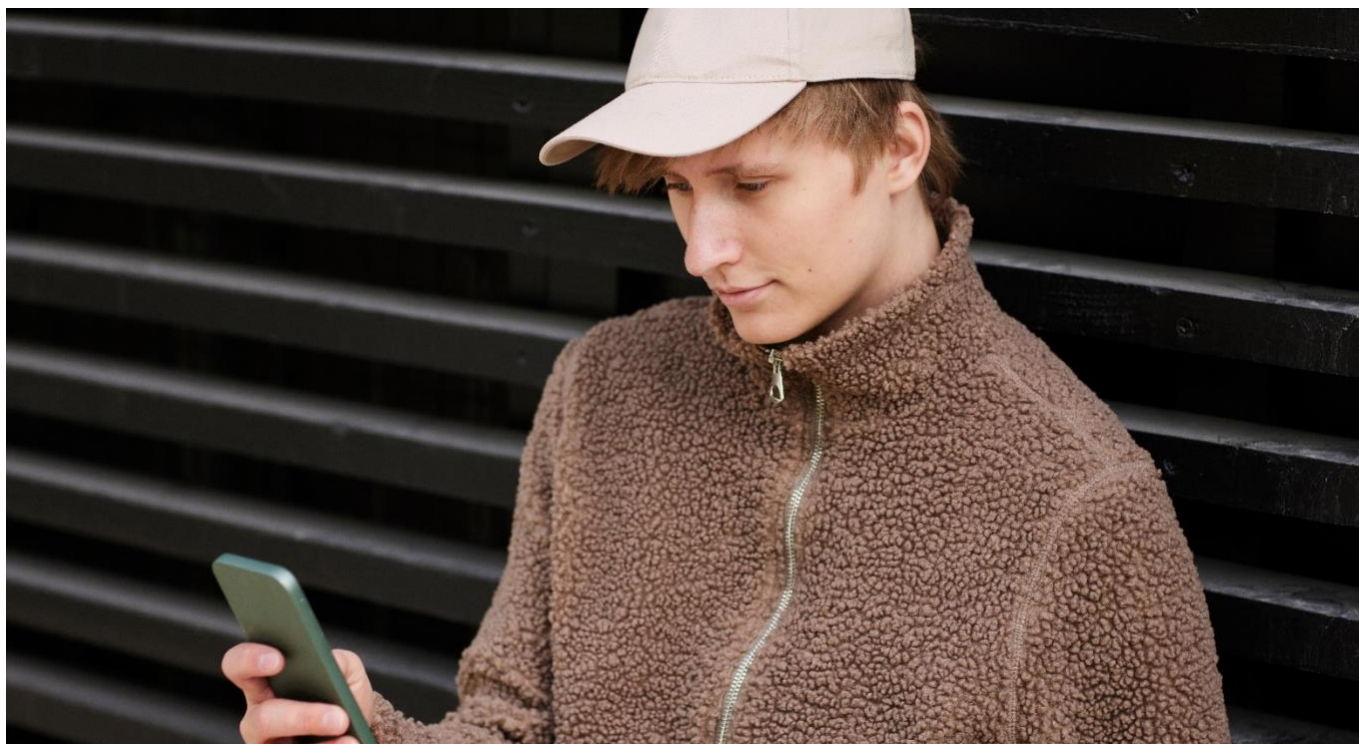
Avskrivningar som har belastat kreditreserven under 2024 uppgår till 652 miljoner kronor. Avskrivningarna beräknas öka för att nå den högsta nivån under åren 2031–2035. Avskrivningarna för lån finansierade hos Riksgälden beräknas som högst uppgå till 887 miljoner kronor i nuvärde år 2032. Från och med år 2036 beräknas avskrivningarna minska relativt snabbt för att sedan ligga på en nivå omkring 500 miljoner kronor från år 2042. Efter år 2072, när nuvarande lånestock i stort sett är avvecklad, beräknas avskrivningarna bli mycket låga.

För mer information om nuvärdet av framtida avskrivningar, se diagrammet. Det avspeglar dock endast den population som är reserverad den 31 december 2024.

Reserveringar för låneförluster, återkrav och avgifter, finansieringsform och beräknat avskrivningsår, miljarder kronor



<sup>11</sup> I diagrammet Reserveringar för låneförluster, återkrav och avgifter, finansieringsform och beräknat avskrivningsår motsvaras detta av Kapital och kap. ränta (RGK).



### **Hemutrustningslån**

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen hemutrustningslån uppgår till 526 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2024, det motsvarar 77 procent av total fordran. Det är en minskning med 34 miljoner kronor jämfört med 2023.

### **Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar**

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 431 miljoner kronor för 2024. Det är en minskning med 11 miljoner kronor jämfört med 2023. Minskningen beror på en minskad lånestock.

### **Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning**

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 90 miljoner kronor för 2024. Det är en minskning med 22 miljoner kronor jämfört med 2023. Minskningen beror på en minskad lånestock.

### **Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall**

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 5 miljoner kronor för 2024. Utfallet är oförändrat jämfört med 2023.

### **Körkortslån**

CSN beräknar att reserveringar för låneförluster för lånetypen körkortslån uppgår till 69 miljoner kronor exklusive administrativa avgifter för 2024, det motsvarar 48 procent av total fordran. Det är en minskning med 3 miljoner kronor jämfört med 2023.

### **Reserveringar utifrån de personer som missköter sina betalningar**

Reserveringar för de personer som missköter sina betalningar uppgår till 54 miljoner kronor för 2024. Det är en ökning med 2 miljoner kronor jämfört med 2023.

### **Reserveringar utifrån de trygghetsregler som finns vid återbetalning**

De reserveringar för låneförluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns vid återbetalning uppgår till 11 miljoner kronor för 2024. Det är en minskning med 5 miljoner kronor jämfört med 2023. Minskningen beror på en minskad lånestock.

### **Reserveringar utifrån framtida förluster på grund av dödsfall**

De reserveringar för låneförluster som orsakas av beräknade framtida dödsfall uppgår till 4 miljoner kronor för 2024. Utfallet är oförändrat jämfört med 2023.

**Tabell 94****Redovisning av CSN:s låneverksamhet, tusen kronor**

	<b>2024-12-31</b>	<b>2023-12-31</b>
<b>Lån finansierade hos Riksgälden</b>		
Studielån	18 022 690	20 303 690
Annuitetslån	269 186 093	251 395 131
Uppsagt studielån	462 229	477 914
Uppsagt annuitetslån	453 945	461 228
Summa exkl. reserveringar för förluster	288 124 958	272 637 963
Reserveringar för förluster	-26 348 538	-24 578 672
<b>Summa lån finansierade hos Riksgälden</b>	<b>261 776 420</b>	<b>248 059 291</b>
<b>Övriga lån</b>		
Äldre lån	1 312	1 920
Studiemedel	404 830	503 893
Uppsagt studiemedel	2 211	2 283
Skuldsanering studiestöd	310 366	348 644
Hemutrustningslån <sup>1</sup>	373 039	757 047
Uppsagt hemutrustningslån <sup>1</sup>	303 796	0
Körkortslån	104 682	126 351
Skuldsanering körkortslån	3 818	3 142
Uppsagt körkortslån	34 786	37 157
Summa exkl. reserveringar för förluster	1 538 841	1 780 437
Reserveringar för förluster	-1 189 180	-1 305 638
<b>Summa övriga lån</b>	<b>349 661</b>	<b>474 799</b>

<sup>1</sup>Från 2024 särredovisas uppsagda hemutrustningslån.

# Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Not	2024	2023
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag	Not 1	1 158 872	1 118 269
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 1	9 136	1 522
Intäkter av bidrag	Not 1	2 900	3 160
Finansiella intäkter	Not 4	3 272	2 840
Summa		1 174 181	1 125 790
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	Not 2	-829 572	-803 743
Kostnader för lokaler		-53 433	-51 719
Övriga driftkostnader	Not 3	-198 295	-215 900
Finansiella kostnader	Not 4	-15 619	-12 527
Avskrivningar	Not 13,14	-54 166	-41 900
Nedskrivningar	Not 13	-23 095	0
Summa		-1 174 181	-1 125 790
<b>Verksamhetsutfall</b>		0	0
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Avgiftsintäkter	Not 5	864 681	831 044
Avskrivningar av avgifter	Not 5	-71 518	-63 500
Förändring av reserveringar för avgifter	Not 5	-12 836	-53 390
Återkravsintäkter	Not 6	218 469	158 379
Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.	Not 7	60 493	56 549
Inleverans av avgifter och räntor m.m.	Not 28	-808 739	-737 826
Saldo		250 550	191 255
<b>Transfereringar</b>			
Intäkter av anslag för lämnade bidrag		25 539 581	23 479 543
Intäkt av anslag för räntesubv - lån i Riksgälden	Not 7	774 134	137 651
Intäkter av bidrag från myndigheter	Not 8	631	605
Lämnade bidrag	Not 9	-25 539 835	-23 480 102
Övriga ränteintäkter låneverksamhet	Not 7	17 360	70 055
Ränteintäkter studielån	Not 7	3 437 537	1 569 247
Räntekostnader studielån	Not 7	-3 188 824	-533 568
Övriga räntekostnader låneverksamhet	Not 7	-23 111	-18 181
Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar	Not 10	-783 791	-789 805
Förändring av reserveringar för låneförluster	Not 11	-1 671 594	-854 204
Saldo		-1 437 913	-418 758
<b>Årets kapitalförändring</b>	Not 12	-1 187 363	-227 503

# Balansräkning

Balansräkning (tkr)	Not	2024-12-31	2023-12-31
<b>Tillgångar</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	Not 13		
Balanserade utgifter för utveckling		420 573	390 335
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		1 344	3 449
Summa immateriella anläggningstillgångar		421 917	393 784
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	Not 14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		1 165	772
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		3 652	4 256
Summa materiella anläggningstillgångar		4 817	5 028
<b>Utlåning</b>	Not 15	262 125 148	248 533 130
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		154	114
Fordringar hos andra myndigheter	Not 16	48 529	48 167
Övriga kortfristiga fordringar	Not 16	1 345 534	1 271 635
Summa kortfristiga fordringar		1 394 217	1 319 916
<b>Periodavgränsningsposter</b>	Not 17		
Företbetalda kostnader		24 499	44 529
Upplupna bidragsintäkter		231	150
Summa periodavgränsningsposter		24 729	44 680
<b>Avräkning med statsverket</b>	Not 18	-408 578	-404 287
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgälden	Not 19	109 038	102 224
Övriga tillgodohavanden i Riksgälden	Not 20	2 005 784	966 098
Kassa och bank		755	760
Summa kassa och bank		2 115 578	1 069 082
<b>Summa tillgångar</b>		265 677 829	250 961 332

Balansräkning (tkr)		2024-12-31	2023-12-31
<b>Kapital och skulder</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	Not 21		
Statskapital		305 348	386 996
Balanserad kapitalförändring		-23 303 172	-23 310 910
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Not 12	-1 187 363	-227 503
Summa myndighetskapital		-24 185 187	-23 151 417
<b>Avsättningar</b>	Not 22		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		540	892
Övriga avsättningar		5 910	6 796
Summa avsättningar		6 450	7 688
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgälden	Not 23	425 880	397 385
Övriga krediter i Riksgälden	Not 23	288 445 565	273 379 135
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	Not 24	834 731	158 588
Leverantörsskulder	Not 24	31 545	56 783
Övriga kortfristiga skulder	Not 24	52 982	43 505
Summa skulder m.m.		289 790 704	274 035 396
<b>Periodavgränsningsposter</b>	Not 25		
Upplupna kostnader		65 862	69 665
Summa periodavgränsningsposter		65 862	69 665
<b>Summa kapital och skulder</b>		265 677 829	250 961 332

# Anslagsredovisning

## Anslagsredovisning 2024-12-31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>13 01 001 Integrationsåtgärder (ramanslag)</b>	0	0	600	0	600	-15	585	
AP2 Integrationsåtgärder – Hemutrustningslån (ram)	0	0	600	0	600	-15	585	
<b>15 01 001 Studiehjälp (ramanslag)</b>	183 539	4 518 262	0	-183 539	4 518 262	-4 351 958	166 304	9
AP1 Studiehjälp m.m. (ram)	170 415	4 358 262	0	-170 415	4 358 262	-4 212 767	145 495	27
AP2 Kostnadsersättning till elever i gymnasial lärlingsutbildning och lärlingsliknande utbildning inom introduktionsprogram (ram)	13 125	160 000	0	-13 125	160 000	-139 191	20 809	27
<b>15 01 002 Studiemedel (ramanslag)</b>	1 747 673	20 263 617	0	-1 747 673	20 263 617	-19 549 981	713 636	9
AP1 Studiebidrag, generellt (ram)	744 122	13 564 695	0	-744 122	13 564 695	-13 231 811	332 884	27
AP2 Studiebidrag, prioriterat (ram)	817 227	2 333 174	0	-817 227	2 333 174	-2 035 862	297 312	
-2.2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning (ram)	547 549	1 820 174	0	-547 549	1 820 174	-1 618 712	201 462	27
-2.3 Studiebidrag, repetition eller komplettering (ram)	37 337	220 000	0	-37 337	220 000	-205 230	14 770	
-2.5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år (ram)	169 522	73 000	0	-169 522	73 000	-48 865	24 135	27
-2.7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande (ram)	62 819	90 000	0	-62 819	90 000	-63 604	26 396	27
-2.8 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå introduktionsprogram 20-24 år (ram)	0	130 000	0	0	130 000	-99 450	30 550	27
AP3 Statlig ÅP-avgift för studiebidrag (ram)	0	3 635 748	0	0	3 635 748	-3 635 748	0	
AP4 Tilläggsbidrag (ram)	186 325	730 000	0	-186 325	730 000	-646 560	83 440	27
<b>15 01 003 Omställningsstudiestöd (ramanslag)</b>	735 372	2 836 000	0	-735 372	2 836 000	-1 337 555	1 498 445	9
AP1 Omställningsstudiebidrag offentligtanställda (ram)	200 723	850 000	0	-200 723	850 000	-417 214	432 786	27
AP2 Omställningsstudiebidrag privatanställda (ram)	534 649	1 726 000	0	-534 649	1 726 000	-660 341	1 065 659	27
AP3 Statlig ÅP-avgift för omställningsstudiebidrag (ram)	0	260 000	0	0	260 000	-260 000	0	



## Anslagsredovisning 2024-12-31 (tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Om-disponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>15 01 004 Statens utgifter för räntor på studielån (ramanslag)</b>	<b>54 039</b>	<b>1 307 129</b>	<b>0</b>	<b>-54 039</b>	<b>1 307 129</b>	<b>-1 281 645</b>	<b>25 484</b>	
AP1 Statens utgifter för räntor på studielån (ram)	52 220	1 285 129	0	-52 220	1 285 129	-1 261 570	23 559	
AP2 Statens utgifter för räntor på återkrav (ram)	1 819	22 000	0	-1 819	22 000	-20 075	1 925	
<b>15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk (ramanslag)</b>	<b>9 356</b>	<b>47 146</b>	<b>0</b>	<b>-9 356</b>	<b>47 146</b>	<b>-42 010</b>	<b>5 136</b>	9
AP1 Särskilda insatser för döva och hörselskadade elever och elever vid Rh-anpassad utbildning (ram)	9 356	47 146	0	-9 356	47 146	-42 010	5 136	27
<b>15 01 007 Studiestartsstöd (ramanslag)</b>	<b>137 164</b>	<b>400 000</b>	<b>0</b>	<b>-137 164</b>	<b>400 000</b>	<b>-258 077</b>	<b>141 923</b>	9
AP1 Studiestartsstöd (ram)	137 164	400 000	0	-137 164	400 000	-258 077	141 923	27
<b>15 01 008 Centrala studiestödsnämnden (ramanslag)</b>	<b>-4 327</b>	<b>1 170 916</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 166 589</b>	<b>-1 159 174</b>	<b>7 416</b>	26
AP1 Centrala studiestödsnämnden förvaltningskostnader m.m. (ram)	-4 327	1 170 916	0	0	1 166 589	-1 159 174	7 416	
<b>22 01 018 Lån till körkort (ramanslag)</b>	<b>121 391</b>	<b>51 466</b>	<b>0</b>	<b>-121 391</b>	<b>51 466</b>	<b>-7 060</b>	<b>44 406</b>	27
AP1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18-47 år (ram)	67 471	36 466	0	-67 471	36 466	-5 580	30 886	
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19-20 år (ram) <sup>1</sup>	53 920	15 000	0	-53 920	15 000	-1 480	13 520	
<b>Avslutade anslag</b>								
<b>13 01 003 (2021) Hemutrustningslån (ramanslag)</b>	<b>2 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
AP1 Hemutrustningslån (ram)	2 000	0	0	-2 000	0	0	0	
<b>Summa</b>	<b>2 986 208</b>	<b>30 594 536</b>	<b>600</b>	<b>-2 990 534</b>	<b>30 590 809</b>	<b>-27 987 475</b>	<b>2 603 334</b>	

<sup>1</sup> För anslag 22 01 018 anslagspost 2 Lån till körkort, har 15 tkr beviljats under 2024 varav 10 tkr har utbetalats. Utestående åtagande är 5 tkr. CSN tillämpar undantagsregeln enligt 17§ andra stycket i anslagsförordningen (2011:223) eftersom myndigheten inte har något bemyndigande för körkortslån 2024.

## Finansiella villkor

### 15 01 003 anslagspost 1 Omställningsstudiebidrag offentliganställda

Enligt regleringsbrevet får högst 50 procent av anslagsposten användas för studier som påbörjas under det första kalenderhalvåret 2024. Under första halvåret 2024 har 17 procent av anslagsposten nyttjats.

### 15 01 003 anslagspost 2 Omställningsstudiebidrag privatanställda

Enligt regleringsbrevet får högst 50 procent av anslagsposten användas för studier som påbörjas under det första kalenderhalvåret 2024. Under första halvåret 2024 har 11 procent av anslagsposten nyttjats.

## Redovisning mot inkomstitel (tkr)

Utfall 2024-01-01 — 2024-12-31

Inkomstitel		Inkomster	Not
<b>2340</b>	<b>Räntor på studielån</b>		
2342 001	Ränteinkomster på allmänna studielån	20 583	
<b>2390</b>	<b>Övriga ränteinkomster</b>		
2394 302	Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	9 999	
2394 303	Övriga ränteinkomster körkortslån	2 296	
2394 402	Övriga ränteinkomster	371	
<b>2500</b>	<b>Offentligrättsliga avgifter</b>		
2562 001	CSN-avgifter, administrationsavgifter	320 450	
2562 002	CSN-avgifter, påminnelseavgifter	460 489	
<b>2800</b>	<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>		
2811 116	Övriga inkomster	314	
<b>4300</b>	<b>Återbetalning av studielån</b>		
4312 001	Återbetalning av allmänna studielån	135	
4313 001	Återbetalning av studiemedel och återkrav	261 666	
<b>4500</b>	<b>Återbetalning av övriga lån</b>		
4526 008	Återbetalning av hemutrustningslån	61 729	
4526 009	Återbetalning av körkortslån	31 628	
<b>Summa</b>		<b>1 169 658</b>	Not 28

## Redovisning av äldre beställningsbemyndigande 2024-12-31 (tkr)

Anslag	Beslutat för budgetår	Ekonomiska antaganden vid årets början	Utgifter mot anslag	Övriga förändringar	Ekonomiska åtaganden vid årets slut	Förväntad redovisning mot anslag år 2025	Förväntad redovisning mot anslag år 2026	Slutår	Not
Anslag 22 01 018 ap 1	2023	27 535	-5 580	-21 805	150	45	105	2026	29
Anslag 22 01 018 ap 2	2023	7 220	-1 470	-5 750	0	0	0	2026	29



# Finansieringsanalys

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2024		2023	
<b>Drift</b>					
Kostnader exkl. avskrivningar och nedskrivningar	Not 30		-1 096 920		-1 083 886
<b>Finansiering av drift</b>					
Intäkter av anslag	Not 31	1 158 872		1 118 269	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	Not 32	9 136		1 522	
Intäkter av bidrag	Not 33	2 900		3 160	
Övriga intäkter	Not 34	3 272		2 840	
Summa medel som tillförts för finansiering av drift			1 174 181		1 125 791
Minskning av kortfristiga fordringar			23 136		20 169
Minskning av kortfristiga skulder			-25 213		3 211
<b>Kassaflöde från drift</b>			75 184		65 285
<b>Investeringar</b>					
Investeringar i materiella tillgångar		-921		-809	
Investeringar i immateriella tillgångar		-104 262		-121 209	
Summa investeringsutgifter			-105 183		-122 018
<b>Finansiering av investeringar</b>					
Lån från Riksgälden		105 751		124 298	
-amorteringar		-77 256		-43 249	
Förändring av statskapital konst från Statens Konstråd		-108		0	
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar			28 387		81 049
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			-3 617		376
<b>Kassaflöde till investeringar</b>			-80 413		-40 593
<b>Låneverksamhet</b>					
Nyutlåning		-28 145 269		-25 394 811	
Amorteringar		12 946 996		13 144 217	
Räntekostnader		-3 208 899		-551 749	
Summa låneutgifter			-18 407 172		-12 802 343
<b>Finansiering av låneverksamhet</b>					
Lån från Riksgälden		28 910 005		25 543 735	
-amorteringar		-14 053 828		-14 021 111	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget		7 075		30 075	
Ränteintäkter (disponibla)		3 434 601		1 567 983	
Tillförda anslagsmedel för räntesubvention		1 281 645		680 967	
Återförda medel kreditreserv		0		-10 537 645	
Ränteintäkter/räntekostnader		13 953		70 055	
Summa medel som tillförts för finansiering av låneverksamhet			19 593 452		3 334 059
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder			-999 081		-578 244
<b>Kassaflöde från låneverksamhet</b>			187 198		-10 046 528

Finansieringsanalys (tkr)	Not	2024		2023	
<b>Uppbördsverksamhet</b>					
Intäkter av administrativa avgifter		865 293		831 552	
Intäkter av återkrav bidrag och ränteintäkter hemutrustningslån och återkrav		269 631		205 624	
Förändring av kortfristiga fordringar för avgifter		-133 922		-116 758	
Förändringar av kortfristiga fordringar för återkrav av bidrag m.m.		-218 448		-138 943	
Inbetalningar i uppbördsverksamhet			782 555		781 475
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet			-808 739		-737 826
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>			-26 184		43 649
<b>Transfereringsverksamhet</b>					
Lämnade bidrag		-25 539 835		-23 480 102	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		675 790		135 720	
Utbetalningar i transfereringsverksamhet			-24 864 045		-23 344 382
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>					
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		25 540 212		23 480 148	
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet			25 540 212		23 480 148
<b>Kassaflöde från transfereringsverksamhet</b>			676 167		135 766
<b>Förändring av likvida medel</b>			831 953		-9 842 421
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>					
Likvida medel vid årets början			609 040		10 451 461
Minskning av kassa och bank			-5		311
Ökning av tillgodohavande Riksgälden			836 248		-9 848 595
Minskning av avräkning med statsverket			-4 290		5 863
Summa förändring av likvida medel			831 953		-9 842 421
<b>Likvida medel vid årets slut</b>			1 440 993		609 040

# Sammanställning av väsentliga uppgifter

Nyckeltal (tkr)	2024	2023	2022	2021	2020
Beviljad låneram Riksgälden	650 000	479 000	430 000	300 000	262 000
Utnyttjad låneram Riksgälden	425 880	397 385	316 336	272 982	228 015
Beviljad räntekontokredit Riksgälden	75 000	75 000	75 000	75 000	53 000
Utnyttjad räntekontokredit Riksgälden	0	0	0	0	0
Räntekostnader räntekonto Riksgälden	0	0	0	0	3
Ränteintäkter räntekonto Riksgälden	3 271	2 723	1 015	0	0
Avgiftsintäkter budget <sup>1</sup>	761 000	705 000	765 800	796 000	807 000
Avgiftsintäkter utfall <sup>2</sup>	780 939	714 662	794 237	771 584	783 208
Beviljad anslagskredit förvaltningsanslag	35 067	32 141	32 714	27 797	44 490
Utnyttjad anslagskredit förvaltningsanslag	0	4 327	0	0	0
Anslagssparande förvaltningsanslag	7 416	0	56 498	36 853	1 814
Beviljad anslagskredit totalt stödanslagen <sup>3</sup>	1 271 526	1 139 861	1 148 764	1 187 730	1 089 018
Utnyttjad anslagskredit totalt stödanslagen	0	0	840	1 997	0
Anslagssparande totalt stödanslagen	2 595 919	2 990 534	2 525 748	2 276 855	2 088 309
Tilldelat bemyndigande	0	125 000	300 000	100 000	114 000
varav utestående åtaganden äldre bemyndigande <sup>4</sup>	150	34 755	37 660	57 190	91 485
Årsarbetskrafter (ÅAK) <sup>5</sup>	1 129	1 144	1 068	980	914
Medeltal anställda	1 259	1 275	1 191	1 078	1 026
Driftkostnad per ÅAK <sup>5</sup>	958	936	954	896	980
Årets kapitalförändring	-1 187 363	-227 503	-1 079 976	87 742	-36 706
Balanserad kapitalförändring totalt <sup>6</sup>	-22 997 824	-22 923 914	-11 444 135	-12 987 266	-14 297 829

<sup>1</sup> Avser prognostiserade avgiftsintäkter. Från och med 2023 ingår även avskrivningar och reserveringar för avgifter som redovisas mot inkomsttitel 2562.

<sup>2</sup> Avser avgiftsintäkter. Från och med 2023 ingår även avskrivningar, reserveringar för avgifter samt uppindexerade återförda avgifter för lånetypen studiemedel.

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

<sup>4</sup> CSN har inget bemyndigande för 2024 för anslag 22 01 018 anslagspost 1 och 2, Lån till körkort.

<sup>5</sup> Uppgift om antal årsarbetskrafter för 2024 är inhämtad från Arbetsgivarverket. För mer information se avsnitt Kompetensförsörjning och personalstatistik.

<sup>6</sup> I Balanserad kapitalförändring totalt ingår statskapital som avser äldre lån, studiemedel, hemutrustningslån, körkortslån samt konst från Statens Konstråd.



# Sammanställning av utlåningsverksamhet

## Lånefinansierad utlåning 2024-12-31 (tkr)<sup>1</sup>

### Låneram

	Utgiftsområde	Beslutad låneram	Utlånat belopp
Övriga krediter i Riksgälden (enl. 7 kap. 6 § budgetlagen) <sup>2</sup>	15	292 000 000	288 445 565

### Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning <sup>5</sup>	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
<b>Lånefordringar</b>										
Studielån <sup>3</sup>	251 395 131	29 265 603	10 997 237	204 586	-272 818	269 186 093	-14 776 680	-2 120 443	-16 897 123	252 288 970
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet</b>										
Studielån <sup>4</sup>	21 242 832	83 062	1 944 224	407 636	-35 170	18 938 864	-9 801 992	350 577	-9 451 415	9 487 450
<b>Summa</b>	<b>272 637 963</b>	<b>29 348 665</b>	<b>12 941 462</b>	<b>612 222</b>	<b>-307 987</b>	<b>288 124 958</b>	<b>-24 578 672</b>	<b>-1 769 866</b>	<b>-26 348 538</b>	<b>261 776 420</b>

Tillgångar i utlåningsverksamhet	Utfall
Studielån efter reserveringar <sup>3,4</sup>	261 776 420
Medel på räntebärande konto <sup>6</sup>	2 004 784
<b>Summa tillgångar i utlåningsverksamhet<sup>7</sup></b>	<b>263 781 204</b>

### Redovisning mot anslag

Anslag	Utfall
15 01 004 Statens utgifter för räntor på studielån	
AP1 Statens utgifter för räntor på studielån	1 261 570
<b>Summa</b>	<b>1 261 570</b>



## Anslagsfinansierad utlåning 2024-12-31 (tkr)<sup>1</sup> Finansiella redovisningen

	Ingående balans	Nyutlåning <sup>5</sup>	Amortering av lån	Avskrivning av lån	Omföring av lån	Utgående balans	Reserveringar för låneförluster ingående balans	Årets förändring	Reserveringar för låneförluster utgående balans	Lånefordringar efter reserveringar utgående balans
<b>Lånefordringar</b>										
Studielån	505 813	5 969	58 516	45 940	-1 183	406 142	-342 241	42 356	-299 885	106 258
Hemutrustningslån	461 684	5 487	57 934	13 757	-22 440	373 039	-559 572	317 482	-242 090	130 950
Körkortslån	126 351	8 807	26 441	89	-3 947	104 682	-39 343	1 511	-37 832	66 849
Skuldsaneringslån	351 786	0	6 361	82 468	51 227	314 184	-332 945	36 384	-296 561	17 623
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalningsskyldighet</b>										
Studielån	2 283	34	49	57	0	2 211	-2 153	150	-2 002	209
Hemutrustningslån	295 363	4 102	8 668	9 441	22 440	303 796	0	-283 758	-283 758	20 038
Körkortslån	37 157	725	5 989	108	3 000	34 786	-29 384	2 332	-27 052	7 735
<b>Summa</b>	<b>1 780 437</b>	<b>25 124</b>	<b>163 959</b>	<b>151 859</b>	<b>49 098</b>	<b>1 538 841</b>	<b>-1 305 638</b>	<b>116 458</b>	<b>-1 189 180</b>	<b>349 661</b>

## Redovisning mot anslag och inkomsttitlar

Anslag	Utfall
13 01 001 Integrationsåtgärder	
AP2 Integrationsåtgärder – Hemutrustningslån	15
22 01 018 Lån till körkort	
AP1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18-47 år	5 580
AP2 Lån till körkort för personer med fullföljd gymnasieutbildning i åldern 19-20 år	1 480
<b>Summa</b>	<b>7 075</b>
<b>Inkomsttitlar</b>	
2342 001 Ränteinkomster allmänna studielån <sup>8</sup>	285
2394 302 Övriga ränteinkomster hemutrustningslån	9 999
2394 303 Övriga ränteinkomster körkortslån	2 296
4312 001 Återbetalning allmänna studielån	135
4313 001 Återbetalning av studiemedel <sup>8</sup>	61 688
4526 008 Återbetalning av hemutrustningslån	61 729
4526 009 Återbetalning av körkortslån	31 628
<b>Summa</b>	<b>167 760</b>

<sup>1</sup> I tabellen benämns alla lånetyper, som avser studier, för studielån.

<sup>2</sup> I övriga krediter ingår lån för studielån, lån för kapitaliserat räntepåslag, lån för återkrav samt servicekonto för räntor på studielån. Lån för återkrav uppgår till 546 810 tkr.

<sup>3</sup> Med studielån menas lånetypen annuitetslån.

<sup>4</sup> Med studielån menas lånetypen uppsagda annuitetslån, lånetypen studielån och lånetypen uppsagda studielån.

<sup>5</sup> I nyutlåning ingår kapitaliserade räntor och uppindexering av lånetypen studiemedel.

<sup>6</sup> Den del av räntan som avser ett räntepåslag för kreditförluster avsätts till en kreditreserv i Riksgälden. Vid avskrivningar av lånetyperna studielån, annuitetslån samt uppsagda lån och återkrav som är finansierade med upplåning i Riksgälden, minskas låneskulden hos Riksgälden genom uttag av medel från kreditreserven. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

<sup>7</sup> Summa tillgångar i utlåningsverksamhet är 24 344 mnkr lägre än utgående balans för studielån tagna efter 1988. Räntepåslaget ska över tid finansiera förväntade förluster på studielån finansierade hos Riksgälden. För mer information, se avsnitt Redovisningsprinciper.

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

# Noter och tilläggsupplysningar

## Not 1 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
Intäkter av anslag	1 158 872	1 118 269
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	9 136	1 522
Intäkter av bidrag	2 900	3 160

CSN finansierar kostnader med anslag. Intäkter av anslag har ökat med 41 mnkr jämfört med 2023. Det beror främst på ökade kostnader för avskrivning, nedskrivning och personal.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar har ökat med 8 mnkr jämfört med 2023. Ökningen beror i huvudsak på ersättning för rättegångskostnader. CSN har inga avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen (1992:191) under 2024.

Intäkter av bidrag har minskat något jämfört med 2023. Under 2023 fick CSN bidrag från fastighetsägaren i samband med byte av kontorslokaler i Eskilstuna. Under 2024 fick CSN bidrag från Kammarkollegiet för att delfinansiera uppdrag enligt regleringsbrevet och CSN fick även högre ersättning för omställnings- och kompetensstöd jämfört med 2023.

## Not 2 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
Kostnader för personal	-829 572	-803 743

Den totala personalkostnaden har ökat med 26 mnkr jämfört med 2023. Ökningen beror främst på den årliga lönerrevisionen.

Personalkostnader som i huvudsak avser löner och arvoden samt skattepliktiga reseersättningskostnader (S-kod 4111–4119) uppgick till 570 mnkr. Av lönesumman avser 40 tkr arvoden till insynsrådet (S-kod 4112 och 4118).

## Not 3 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
Övriga driftkostnader	-198 295	-215 900
Övriga driftkostnader består av:		
Resor	-2 919	-4 849
Maskintjänster, datatjänster samt licenser och programvaror	-77 821	-84 895
Datakonsulter	-16 909	-33 026
Kostnader för betalningar	-28 253	-21 779
Porto	-25 429	-22 332
Telefoni	-8 327	-8 845
Kronofogdeavgifter	-6 210	-6 051
Övriga externa tjänster	-19 609	-25 362
Övriga driftkostnader	-12 819	-8 760

Övriga driftkostnader har minskat med 18 mnkr jämfört med 2023. Främst beror detta på minskade kostnader för datakonsulter. Anledningen är att färre konsulter arbetar inom drift och förvaltning. Nytt bankavtal har medfört att kostnader för betalningar har ökat.

## Not 4 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Finansiella intäkter</b>	3 272	2 840
Ränteintäkter, räntekonto	3 271	2 723
Övriga ränteintäkter	1	117
<b>Finansiella kostnader</b>	-15 619	-12 527
Räntekostnader, lån för investeringar	-15 606	-12 390
Övriga räntekostnader	-13	-138

Under 2024 har de finansiella intäkterna ökat på grund av högre saldo på räntekontot. De finansiella kostnaderna har ökat med 3 mnkr på grund av högre lån för investeringar.

## Not 5 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Avgiftsintäkter</b>	864 681	831 044
<b>Avskrivningar av avgifter</b>	-71 518	-63 500
<b>Förändring av reserveringar för avgifter</b>	-12 836	-53 390
Årets förändring av reserveringar för avgifter:		
<b>Utlåning</b>		
<b>Lånefordringar</b>		
Äldre lån	8	18
Studiemedel	5 387	9 915
Annuitetslån	-39 642	-31 703
Skuldsanering studiestöd	18 814	526
Hemutrustningslån	4 936	488
Körkortslån	-58	-2
Delsumma	-10 555	-20 758
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalning</b>		
Studielån	827	12 162
Uppsagt studiemedel	105	-505
Uppsagt studielån	1 335	-24 385
Uppsagt annuitetslån	934	-19 102
Uppsagt hemutrustningslån	-4 529	0
Uppsagt körkortslån	-430	-434
Delsumma	-1 757	-32 264
<b>Övriga fordringar</b>		
<b>Återkrav</b>		
Studiemedel och bidrag	28	46
Studielån och bidrag	-110	-65
Annuitetslån och bidrag	-212	-150
Rekryteringsbidrag	-9	-5
Studiehjälp	-221	-193
Delsumma	-525	-368
<b>Summa</b>	-12 836	-53 390

## Not 5, forts. (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Förändring av reserveringar per avgiftstyp</b>		
Påminnelseavgifter	-14 673	-54 586
Övriga avgifter	1 837	1 196

Avgiftsintäkterna har ökat med 34 mnkr. Det är främst påminnelseavgifter för lånetypen annuitetslån som har ökat.

Avskrivningar av avgifter har ökat med 8 mnkr. Det är avskrivningen av påminnelseavgifter för studielån under pågående skuldsanering som ökat.

Förändringen av reserveringen av avgifter har minskat. Det beror främst på att beräkningsmodellen för reserveringar av studielån förändrades för uppsagda lån föregående år.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

### Reserveringar för avgifter, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Övriga fordringar	Värderingsprincip 1	Värderingsprincip 2	Värderingsprincip 3	Totalt reserverat 2024	Andel procent	Totalt reserverat 2023
<b>Avgifter för lånefordringar</b>							
Äldre lån	-23	-23	0	0	-23	100%	-15
Studiemedel	78 611	30 408	40 148	823	71 379	91%	76 766
Annuitetslån	1 140 371	440 424	10 189	54 285	504 899	44%	465 256
Skuldsanering studiestöd	175 797	162 304	0	0	162 304	92%	181 118
Hemutrustningslån	645	421	189	6	616	96%	5 552
Körkortslån	130	53	4	6	63	48%	5
Skuldsanering körkortslån	61	0	0	0	0	0%	0
<b>Avgifter för lånefordringar med villkorad återbetalning</b>							
Studielån	638 425	348 435	90 373	22 202	461 011	72%	461 838
Upp sagt studiemedel	738	703	0	0	703	95%	809
Upp sagt studielån	25 172	24 950	0	5	24 955	99%	26 290
Upp sagt annuitetslån	21 695	20 366	0	59	20 425	94%	21 359
Upp sagt hemutrustningslån	5 953	4 460	32	37	4 529	76%	0
Upp sagt körkortslån	2 475	1 867	0	193	2 059	83%	1 629
<b>Avgifter för återkrav</b>							
Studiemedel och bidrag	357	329	0	10	339	95%	367
Studielån och bidrag	7 360	3 229	4	161	3 395	46%	3 285
Annuitetslån och bidrag	20 783	2 154	3	145	2 302	11%	2 090
Rekryteringsbidrag	662	281	1	6	287	43%	278
Studiehjälp	10 286	4 245	15	96	4 356	42%	4 134
Avräkningskonton	25						
<b>Totalt</b>	<b>2 129 523</b>	<b>1 044 607</b>	<b>140 958</b>	<b>78 033</b>	<b>1 263 599</b>	<b>59%</b>	<b>1 250 763</b>

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)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Återkravsintäkter</b>	218 469	158 379

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 60 mnkr. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst efter att fribeloppet återinfördes i juli 2022.

## Not 7 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m.</b>	60 493	56 549
<b>Intäkt av anslag för räntesubventioner - lån i Riksgälden</b>	774 134	137 651
<b>Övriga ränteintäkter låneverksamhet</b>	17 360	70 055
<b>Ränteintäkter studielån</b>	3 437 537	1 569 247
<b>Räntekostnader studielån</b>	-3 188 824	-533 568
<b>Övriga räntekostnader låneverksamhet</b>	-23 111	-18 181

Ränteintäkter återkrav och hemutrustningslån m.m. har ökat med 4 mnkr. Förändringen beror på högre återkravsfordran och högre räntesatser.

Intäkter av anslag för räntesubventioner – lån i Riksgälden avser anslagsintäkter för räntekostnader på 30 procent av räntefakturan från Riksgälden för kvartal fyra 2023 till och med kvartal tre 2024. Även anslagsintäkter för räntekostnader för lån till återkrav i Riksgälden ingår. Intäkten har främst ökat på grund av en högre räntesats för lån för studielån i Riksgälden.

Övriga ränteintäkter låneverksamhet avser ränteintäkter på kreditreserven i Riksgälden. Minskningen beror på ränteintäkter för den äldre kreditreserven under 2023.

Ränteintäkter studielån har ökat med 1 868 mnkr på grund av att räntan för låntagare av studielån har höjts från 0,59 procent 2023 till 1,23 procent 2024.

Räntekostnader studielån har främst ökat på grund av att räntan för lån för studielån i Riksgälden höjts från 0,20 procent 2023 till 1,14 procent 2024.

Övriga räntekostnader låneverksamhet avser räntekostnader för återkrav och lån för kapitaliserat räntepåslag. Förändringen beror till största del på ett högre lån för kapitaliserat räntepåslag.

## Not 8 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Intäkter av bidrag från myndigheter</b>	631	605

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)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Lämnade bidrag</b>	-25 539 835	-23 480 102
Anslag 15 01 001 Studiehjälp	-4 351 958	-4 316 356
Periodiseringspost enligt resultaträkningen	377	46
Summa	-4 351 581	-4 316 310
Anslag 15 01 002 Studiemedel	-19 549 981	-18 237 933
Anslag 15 01 003 Omställningsstudiestöd	-1 337 555	-624 628
Anslag 15 01 005 Bidrag till kostnader vid viss gymnasieutbildning och vid viss föräldrautbildning i teckenspråk, anslagspost 1	-42 010	-37 790
Anslagspost 4.2 och anslagspost 5 disponeras av Specialpedagogiska skolmyndigheten	-631	-605
Summa	-42 642	-38 395
Anslag 15 01 007 Studiestartsstöd	-258 077	-262 836

Utbetalningarna av studiehjälp har under 2024 ökat med 35 mnkr. Ökningen beror på att fler personer har fått studiehjälp.

Utbetalningarna av studiemedel har under 2024 ökat med 1 312 mnkr. Bidragen har ökat med 1 584 mnkr. Det generella studiebidraget utgör den största ökningen. Det beror främst på att bidragsbeloppet per vecka har ökat. Den statliga ålderspensionsavgiften för studiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten har minskat med 272 mnkr. Ålderspensionsavgiften som CSN betalar är det belopp som CSN har tilldelats i anslag 15 01 002 anslagspost 3 och grundar sig på de prognoser som departementet gör över hur mycket studiebidrag (grundbidrag) som förväntas utbetalas.

Utbetalningarna av omställningsstudiestöd har under 2024 ökat med 713 mnkr. Bidragen har ökat med 578 mnkr. Det beror främst på att systemstödet för handläggningen, som infördes under 2024, har medfört en effektivare handläggning vilket möjliggjort fler utbetalningar. Den statliga ålderspensionsavgiften för omställningsstudiebidrag som CSN betalar in till Pensionsmyndigheten har ökat med 135 mnkr. Ålderspensionsavgiften som CSN betalar är det belopp som CSN har tilldelats i anslag 15 01 003 anslagspost 3. På omställningsstudiebidrag betalas statlig ålderspensionsavgift med 10,21 procent av tilldelat anslag.

Utbetalningarna av studiestartsstöd har under 2024 minskat med 5 mnkr. Kommunerna beslutar om vilka som ska tilldelas bidraget och CSN gör utbetalningarna. Antalet personer som har fått studiestartsstöd har minskat.

## Not 10 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar</b>	-783 791	-789 805
Studiemedel	-45 831	-58 823
Studielån	-403 812	-406 929
Annuitetslån	-205 177	-215 833
Återkrav	-16 629	-16 121
Hemutrustningslån	-23 198	-22 103
Övriga lånefordringar	-89 144	-69 995

Avskrivningar och nedskrivningar av lånefordringar har minskat med 6 mnkr. Främsta orsaken är avskrivning på grund av dödsfall och avskrivning på grund av ålder.

## Not 11 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Förändring av reserveringar för låneförluster</b>	-1 671 594	-854 204
Årets förändring av reserveringar för låneförluster:		
<b>Utlåning</b>		
<b>Lånefordringar</b>		
Äldre lån	263	1 898
Studiemedel	42 093	49 137
Annuitetslån	-2 120 443	-1 471 879
Skuldsanering studiestöd	36 966	9 948
Hemutrustningslån <sup>1</sup>	317 482	79 376
Körkortslån	1 511	9 977
Skuldsanering körkortslån	-583	-800
Delsumma	-1 722 710	-1 322 344
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalning</b>		
Studielån	326 879	537 801
Uppsagt studiemedel	150	478
Uppsagt studielån	15 141	-25 590
Uppsagt annuitetslån	8 558	-9 533
Uppsagt hemutrustningslån <sup>1</sup>	-283 758	0
Uppsagt körkortslån	2 332	-15 011
Delsumma	69 302	488 145
<b>Summa utlåning</b>	-1 653 409	-834 199
<b>Övriga fordringar</b>		
<b>Återkrav</b>		
Studiemedel och bidrag	3 866	4 470
Studielån och bidrag	8 312	9 786
Annuitetslån och bidrag	-30 277	-35 417
Rekryteringsbidrag	680	1 438
Studiehjälp	-597	-156
Delsumma	-18 016	-19 878
<b>Skadestånd</b>		
Skadestånd	-170	-126
Delsumma	-170	-126
<b>Summa övriga fordringar</b>	-18 186	-20 004

<sup>1</sup> Från 2024 särredovisas uppsagda hemutrustningslån.

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

## Not 11 forts. (tkr)

### Reserveringar för låneförluster, fördelat på lånetyp och värderingsprinciper

Lånetyp	Fordringar	Värderings- princip 1	Värderings- princip 2	Värderings- princip 3	Totalt reserverat 2024	Andel procent	Totalt reserverat 2023
<b>Utlåning</b>							
<b>Lånefordringar</b>							
Äldre lån	1 312	620	0	0	620	47%	884
Studiemedel	404 830	94 501	200 358	4 406	299 264	74%	341 357
Annuitetslån	269 186 093	6 288 878	8 710 632	1 897 612	16 897 123	6%	14 776 680
Skuldsanering studiestöd	310 366	292 875	0	0	292 875	94%	329 841
Hemutrustningslån	373 039	151 746	87 999	2 345	242 090	65%	559 572
Körkortslån	104 682	25 505	10 629	1 699	37 832	36%	39 343
Skuldsanering körkortslån	3 818	3 686	0	0	3 686	97%	3 104
<b>Lånefordringar med villkorad återbetalning</b>							
Studielån	18 022 690	1 845 406	6 262 778	562 554	8 670 738	48%	8 997 617
Upp sagt studiemedel	2 211	1 964	0	39	2 002	91%	2 153
Upp sagt studielån	462 229	404 854	0	3 264	408 118	88%	423 259
Upp sagt annuitetslån	453 945	370 814	0	1 744	372 558	82%	381 116
Upp sagt hemutrustningslån	303 796	279 300	2 129	2 329	283 758	93%	0
Upp sagt körkortslån	34 786	24 455	0	2 597	27 052	78%	29 384
Avräkningskonton	-932						
Summa utlåning	289 662 866	9 784 604	15 274 524	2 478 589	27 537 718	10%	25 884 310
<b>Övriga fordringar</b>							
<b>Återkrav</b>							
Studiemedel och bidrag	13 204	11 828	0	286	12 113	92%	15 979
Studielån och bidrag	172 021	145 663	24	4 951	150 638	88%	158 950
Annuitetslån och bidrag	903 523	453 008	1 090	5 536	459 634	51%	429 357
Rekryteringsbidrag	18 210	15 450	238	193	15 882	87%	16 561
Studiehjälp	26 430	17 910	51	260	18 221	69%	17 625
Avräkningskonton	58						
Summa återkrav	1 133 447	643 859	1 403	11 226	656 488	58%	638 472
<b>Skadestånd</b>							
Skadestånd	5 546	5 433	0	0	5 433	98%	5 263
Summa skadestånd	5 546	5 433	0	0	5 433	98%	5 263
Summa övriga fordringar	1 138 993	649 292	1 403	11 226	661 921	58%	643 735
<b>Totalt</b>	<b>290 801 858</b>	<b>10 433 895</b>	<b>15 275 928</b>	<b>2 489 816</b>	<b>28 199 639</b>	<b>10%</b>	<b>26 528 045</b>

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)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Årets kapitalförändring</b>	-1 187 363	-227 503
Kapitalförändring statskapital	-39 987	-38 566
Reserveringar för låneförluster statskapital	42 507	51 513
Kapitalförändring övrig låneverksamhet	535 788	680 936
Reserveringar för låneförluster övrig låneverksamhet	-1 751 086	-979 258
Kapitalförändring statskapital hemutrustningslån	-13 624	-17 250
Reserveringar för låneförluster statskapital hemutrustningslån	33 724	79 376
Kapitalförändring statskapital körkortslån	2 054	1 580
Reserveringar för låneförluster statskapital körkortslån	3 261	-5 834

Årets kapitalförändring består av:

### **Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital**

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

### **Kapitalförändring från övrig låneverksamhet**

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

### **Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital hemutrustningslån**

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

### **Kapitalförändring från låneverksamhet statskapital körkortslån**

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

För mer information om reserveringarna, se avsnitt Redovisningsprinciper.

## Not 13 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	421 917	393 784
<b>Egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	658 976	634 858
Årets egenutvecklade dataprogram	221 792	24 118
Årets utrangering dataprogram verksamhetssystem	-3 408	0
Utgående balans anskaffningsvärde	877 360	658 976
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-424 360	-387 898
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	3 408	0
Årets avskrivningar	-50 929	-36 462
Årets nedskrivningar	-23 095	0
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-494 976	-424 360
Bokfört värde	382 384	234 616
<b>Pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	162 860	65 768
Årets pågående egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	104 262	121 209
Omföring till egenutvecklade dataprogram verksamhetssystem	-221 792	-24 118
Utgående balans anskaffningsvärde	45 329	162 860
Ingående balans ackumulerade nedskrivningar	-7 141	-7 141
Utgående balans ackumulerade nedskrivningar	-7 141	-7 141
Bokfört värde	38 189	155 719
Summa balanserade utgifter för utveckling	420 573	390 335
<b>Köpta dataprogram och licenser</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Utgående balans anskaffningsvärde	37 510	37 510
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-34 061	-29 979
Årets avskrivningar	-2 105	-4 081
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-36 166	-34 061
Bokfört värde	1 344	3 449
Summa rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	1 344	3 449

Beviljning av körkortslån har upphört från och med den 1 januari 2024. CSN har gjort en nedskrivning med 23 mnkr avseende systemstöd för beviljning och utbetalning av körkortslån.

Under 2024 har CSN utvecklat systemstöd för omställningsstudiestöd, enklare verkställighet, utbetalningsmyndighet, hemutrustningslån, samt för e-tjänster återbetalning. Årets egenutvecklade dataprogram består främst av systemstöd för omställningsstudiestöd. Utvecklingen av e-tjänster återbetalning slutfördes under 2024. Utvecklingen av de övriga systemstöden fortsätter även under 2025.

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

## Not 14 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	4 817	5 028
<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	4 304	4 227
Årets inköp	614	182
Årets utrangeringar	0	-105
Utgående balans anskaffningsvärde	4 918	4 304
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-3 532	-3 440
Årets avskrivningar	-221	-197
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	0	105
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-3 753	-3 532
Bokfört värde	1 165	772
Summa förbättringsutgifter på annans fastighet	1 165	772
<b>Kontorsmaskiner</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	2 887	2 887
Årets inköp	65	0
Utgående balans anskaffningsvärde	2 952	2 887
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-2 818	-2 776
Årets avskrivningar	-31	-43
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-2 849	-2 818
Bokfört värde	103	69
<b>Övriga inventarier (möbler m.m.)</b>		
Ingående balans anskaffningsvärde	23 306	23 580
Årets inköp	350	628
Årets utrangeringar	-247	-901
Utgående balans anskaffningsvärde	23 409	23 306
Ingående balans ackumulerade avskrivningar	-19 574	-19 355
Årets avskrivningar	-880	-1 117
Återföring ackumulerade avskrivningar, utrangeringar	247	883
Återföring årets avskrivningar, utrangeringar	0	14
Utgående balans ackumulerade avskrivningar	-20 208	-19 574
Bokfört värde	3 201	3 732
<b>Konst från Statens Konstråd</b>		
Ingående anskaffningsvärde	455	455
Årets konst till Statens Konstråd	-108	0
Utgående anskaffningsvärde	347	455
Bokfört värde	347	455
Summa maskiner, inventarier, installationer m.m.	3 652	4 256

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

## Not 15 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utlåning</b>	262 125 148	248 533 130

CSN:s utlåningsfordran uppgår till 262 mdkr inklusive reserveringar för låneförluster. Den enskilt största posten är lånetypen annuitetslån som motsvarar 252 mdkr. För ytterligare information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

I tabellen särredovisas lånefordringar med villkor. Från 2024 redovisas även uppsagda hemutrustningslån som lånefordringar med villkor.

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. Samtliga lånetyper som har sagts upp till omedelbar betalning ingår också i lånefordringar med villkor.

### Utestående fordringar avseende utlåning

	2024-12-31			2023-12-31			2023/2024
	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Lånefordringar	Lånefordringar med villkor	Totalt	Förändring
Ingående balans	252 840 765	21 577 635	274 418 400	238 641 454	23 993 051	262 634 505	11 783 895
<b>Tillkommer</b>							
Nyutlåning	28 145 269	0	28 145 269	25 394 811	0	25 394 811	2 750 458
Räntefordringar	1 140 596	87 923	1 228 519	526 870	41 957	568 827	659 692
Konverteringar	39 227	-28 333	10 894	41 753	-34 210	7 543	3 351
Delsumma	29 325 093	59 590	29 384 683	25 963 435	7 746	25 971 181	3 413 502
<b>Avgår</b>							
Amorteringar	-11 146 489	-1 958 931	-13 105 420	-10 850 905	-2 345 579	-13 196 484	91 063
Avskrivningar	-346 840	-417 241	-764 081	-359 634	-412 608	-772 242	8 160
Avlyft mellan lånetyper	-229 865	18 604	-211 261	-197 810	39 661	-158 149	-53 112
Skuldreduceringar p.g.a. sjukdom	-58 523	0	-58 523	-60 412	0	-60 412	1 889
Avräkningskonton			-932			-961	29
Delsumma	-11 781 717	-2 357 568	-14 140 217	-11 468 761	-2 718 526	-14 188 247	48 030
<b>Summa lånefordringar</b>	<b>270 384 141</b>	<b>19 279 658</b>	<b>289 662 866</b>	<b>253 136 128</b>	<b>21 282 272</b>	<b>274 417 439</b>	<b>15 245 427</b>
Ingående balans reserveringar för förluster	-16 050 781	-9 833 529	-25 884 310	-14 728 43	-10 321 673	-25 050 110	-834 199
Årets reserveringar för förluster	-1 722 710	69 302	-1 653 408	-1 322 344	488 145	-834 199	-819 209
<b>Summa reserveringar för förluster</b>	<b>-17 773 491</b>	<b>-9 764 227</b>	<b>-27 537 718</b>	<b>-16 050 781</b>	<b>-9 833 529</b>	<b>-25 884 310</b>	<b>-1 653 408</b>
<b>Summa inkl. reserveringar för förluster</b>	<b>252 610 650</b>	<b>9 515 431</b>	<b>262 125 148</b>	<b>237 085 347</b>	<b>11 448 743</b>	<b>248 533 130</b>	<b>13 592 019</b>

## Not 15 forts. (tkr)

### Ingående balans

Skillnaden mellan utgående balans 2023 och ingående balans 2024 beror på att det i utgående balans 2023 ingår avräkningskonton. Dessa återfinns i avräkningskonton i stället för i ingående balans 2024.

### Nyutlåning

Nyutlåning består av årets utbetalningar av lånetyperna annuitetslån, körkortslån och hemutrustningslån. Nyutlåningen har ökat med 2,8 mdkr, eftersom lånebeloppen för annuitetslån har höjts samt ett ökat antal låntagare.

Utbetalningar av ordinarie lån och tilläggs lån har ökat med 2,6 mdkr respektive 131 mnkr till följd av att lånebeloppet per vecka har höjts. Utbetalningar av merkostnadslån har minskat med 2 mnkr på grund av färre antal låntagare. Utbetalningar av omställningsstudiestödet som ingår i lånetypen annuitetslån har ökat med 78 mnkr, vilket är en fördubbling.

Nyutlåning av lånetypen körkortslån har minskat med 23 mnkr på grund av att beviljning av körkortslån upphörde 1 januari 2024.

### Räntefordringar

Räntefordringar har ökat med 660 mnkr jämfört med 2023. För lånetyperna studielån och annuitetslån påförs låntagaren en ränta. Räntesatsen har höjts från 0,59 till 1,23 procent. Obetald ränta vid årsskiftet kapitaliseras, det vill säga läggs till kapitalskulden.

Räntefordringarna för lånetypen annuitetslån har ökat med 628 mnkr, främst till följd av den höjda räntesatsen. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare är 58 000 fler.

Räntefordringarna för lånetypen studielån har ökat med 37 mnkr. Ökningen förklaras av den höjda räntesatsen. Antalet återbetalningsskyldiga låntagare är 22 000 färre.

För lånetypen studiemedel har räntefordringarna minskat med 15 mnkr på grund av att antalet återbetalningsskyldiga har minskat med 4 000 låntagare.

### Amorteringar

Amorteringar består av inbetalningar av kapital och kapitaliserade räntor från låntagarna. Amorteringarna har minskat med 91 mnkr. Amorteringarna för lånetyperna studiemedel och studielån minskar med 22 mnkr respektive 393 mnkr på grund av allt färre låntagare för dessa lånetyper.

Amorteringarna för lånetypen hemutrustningslån har minskat med 24 mnkr eftersom antalet låntagare minskar.

För lånetypen annuitetslån ökar amorteringarna med 350 mnkr eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir fler.

### Avlyft mellan lånetyper

Avlyft mellan lånetyper avser till största delen avlyft till eller från återkravsfordran. Avlyften har ökat med 53 mnkr. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av ändrad inkomst eftersom fribeloppet har återinförts.

### Skuldreduceringar på grund av sjukdom

Skuldreduceringar på grund av sjukdom har ökat med 2 mnkr.

## Löptider lån

	Studiemedel	Studielån <sup>1</sup>	Annuitetslån	Hemutrustningslån	Körkortslån
Ingen återbetalningsskyldighet ännu			53 345 157	10	45 168
Högst 1 år	156 178	735 695	1 764 814	7 183	4 242
Mer än 1 år men högst 5 år	181 186	4 322 004	7 013 064	113 520	55 271
Mer än 5 år men högst 10 år	67 361	6 853 283	27 403 912	110 130	
Mer än 10 år	106	6 052 236	179 659 147	142 196	
<b>Totalt</b>	<b>404 830</b>	<b>17 963 217</b>	<b>269 186 093</b>	<b>373 039</b>	<b>104 682</b>

<sup>1</sup> 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 beräknings sätt 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)

	2024-12-31	2023-12-31
Fordringar hos andra myndigheter	48 529	48 167
Övriga kortfristiga fordringar	1 345 534	1 271 635
Avgifter inkl. reserveringar	865 924	816 357
Återkravsfordringar inkl. reserveringar	476 958	454 298
Skadeståndsfordringar inkl. reserveringar	113	107
Övriga kortfristiga fordringar	2 539	874

## Utestående fordringar avseende avgifter och återkrav<sup>1</sup>

	2024-12-31			2023-12-31			2023/2024
	Avgifter	Återkrav	Totalt	Avgifter	Återkrav	Totalt	Förändring
Ingående balans	2 067 120	1 092 770	3 159 890	2 013 860	1 108 507	3 122 367	37 523
<b>Tillkommer</b>							
Debiterade avgifter	803 598	0	803 598	784 435	0	784 435	19 163
Återkravsfordringar	0	445 890	445 890	0	332 854	332 854	113 036
Räntefordringar	612	1 532	2 144	508	-8 201	-7 693	9 837
Konverteringar	-10 894	0	-10 894	-7 543	0	-7 543	-3 351
Delsumma	793 316	447 422	1 240 739	777 400	324 653	1 102 053	138 685
<b>Avgår</b>							
Inbetalda avgifter	-629 451	0	-629 451	-618 767	0	-618 767	-10 683
Amorteringar återkrav	0	-386 501	-386 501	0	-320 817	-320 817	-65 684
Avskrivningar	-71 338	-8 057	-79 395	-63 302	-7 517	-70 819	-8 576
Avlyft mellan lånetyper	-30 150	-12 246	-42 396	-42 071	-12 056	-54 127	11 731
Avräkningskonton	25	58	84	0	0	0	84
Delsumma	-730 913	-406 746	-1 137 659	-724 140	-340 390	-1 064 531	-73 128
<b>Summa övriga fordringar</b>	<b>2 129 523</b>	<b>1 133 447</b>	<b>3 262 970</b>	<b>2 067 120</b>	<b>1 092 770</b>	<b>3 159 890</b>	<b>103 080</b>
Ingående balans reserveringar för förluster	-1 250 763	-638 472	-1 889 235	-1 197 373	-618 594	-1 815 967	-73 268
Årets reserveringar för förluster	-12 836	-18 016	-30 852	-53 390	-19 878	-73 268	42 416
<b>Summa reserveringar för förluster<sup>2,3</sup></b>	<b>-1 263 599</b>	<b>-656 488</b>	<b>-1 920 087</b>	<b>-1 250 763</b>	<b>-638 472</b>	<b>-1 889 235</b>	<b>-30 852</b>
<b>Summa inkl. reserveringar för förluster</b>	<b>865 924</b>	<b>476 958</b>	<b>1 342 882</b>	<b>816 357</b>	<b>454 298</b>	<b>1 270 655</b>	<b>72 227</b>

<sup>1</sup> För mer information, se avsnitt Återbetalning och återkrav av studiestöd.

<sup>2</sup> För mer information om reserveringar för förluster av avgifter, se not 5.

<sup>3</sup> För mer information om reserveringar för låneförluster, se not 11.

## Not 16 forts. (tkr)

### Debiterade avgifter

Debiterade avgifter består till största delen av expediti- och påminnelseavgifter. De debiterade avgifterna ökade med 19 mnkr. Förändringen beror på fler debiterade påminnelseavgifter.

### Återkravsfordringar

Nyttillkomna återkravsfordringar har ökat med 113 mnkr. Främsta anledningen till ökningen beror på att fler personer fått återkrav på grund av efterkontrollerad inkomst efter att fribeloppet återinfördes i juli 2022.

### Inbetalda avgifter

De inbetalda avgifterna har ökat med 11 mnkr. Förändringen beror på ökad debitering av påminnelseavgifter.

### Amorteringar återkrav

Amorteringarna på återkrav har ökat med 66 mnkr. Förändringen beror på ett ökat antal återkravsbeslut.

### Skadeståndsfordringar

CSN har skadeståndsfordringar som uppgår till 5 mnkr före reserveringar för låneförluster. Dessa fordringar anses vara relativt svåra att driva in eftersom flera av de betalningsskyldiga i dag saknar tillgångar eller inkomster.

### Övriga kortfristiga fordringar

Posten består till största delen av periodisering av inbetalningar via Kronofogden avseende indrivning från låntagare.

## Not 17 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Periodavgränsningsposter, tillgångar</b>	24 729	44 680
Förutbetalda hyror	11 385	11 546
Övriga förutbetalda kostnader	13 113	32 984
Upplupna bidragsintäkter	231	150

Periodavgränsningsposter består till största delen av leverantörsfakturer som CSN har fått under 2024 men som avser 2025. Övriga förutbetalda kostnader består främst av licenser och programvaror på 10 mnkr.

## Not 18 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Avräkning med statsverket</b>	-408 578	-404 287
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-816 357	-816 489
Redovisat mot inkomsttitel	-1 169 658	-11 711 053
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 120 091	11 711 185
Fordringar/skulder avseende uppbörd	-865 924	-816 357
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	156	104 728
Redovisat mot anslag	26 828 301	24 190 585
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-26 828 453	-24 295 157
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	4	156
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	4 326	-56 498
Redovisat mot anslag	1 159 174	1 118 420
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 170 916	-1 081 379
Återbetalning av anslagsmedel	0	23 783
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-7 416	4 326
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	3 156	3 307
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-302	-151
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte redovisats mot anslag	2 854	3 156
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>		
Ingående balans	404 432	354 802
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	44 664 569	51 374 978
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-70 315 459	-63 909 320
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	25 708 362	12 583 972
Övriga fordringar på statens centralkonto	461 904	404 432



## Not 19 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Behållning räntekonto i Riksgälden</b>	109 038	102 224

CSN har tillgång till ett räntekonto med kredit i Riksgälden. Kreditutrymmets storlek är 75 mnkr (enligt CSN:s regleringsbrev för 2024).

## Not 20 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Övriga tillgodohavanden i Riksgälden</b>	2 005 784	966 098
<b>Äldre kreditreserv</b>		
Ingående balans	0	10 736 034
Tillförda medel	0	173 906
Uttagna medel	0	-10 909 940
Utgående balans	0	0
<b>Ny kreditreserv</b>		
Ingående balans	966 098	0
Tillförda medel	1 691 603	1 304 085
Uttagna medel	-652 918	-337 987
Utgående balans	2 004 784	966 098
<b>Avräkningskonto</b>	1 000	0

Övriga tillgodohavanden i Riksgälden består av en kreditreserv för förväntade- och konstaterade förluster avseende lånetyperna studielån, annuitetslån, uppsagda studielån, uppsagda annuitetslån samt återkrav av dessa lånetyper.

Tillförda medel består av 757 mnkr i inbetalt räntepåslag från låntagare, 508 mnkr i anslag för statens utgifter för räntor på studielån avseende räntepåslag, 410 mnkr i kapitaliserat räntepåslag avseende år 2023 samt 17 mnkr i ränta. Räntepåslag som inte inbetalas under året kapitaliseras vid årets utgång, lånas upp i Riksgälden och tillförs kreditreserven i början på nästa år.

Tillförda medel har ökat med 388 mnkr. Ökningen beror främst på att kapitaliserat räntepåslag inte tillfördes kreditreserven 2023 avseende 2022. Räntepåslaget har minskat från 0,45 procent 2023 till 0,43 procent 2024. Kreditreserven har tillförts 424 mnkr i kapitaliserat räntepåslag avseende 2024 i januari 2025. Kreditreserven har också tillförts 26 mnkr i inbetalt räntepåslag avseende år 2024 i januari 2025. Kreditreserven kommer under 2025 att tillföras 30 mnkr i anslag för statens utgifter för räntor på studielån.

Beloppet är en korrigerings av preliminärt avsatta medel för räntesubvention av räntepåslag för 2024. Den exakta räntesubventionen fastställs efter årets utgång. Korrigeringsposten för 2023 har minskat tillfört anslag för statens utgifter för räntor på studielån med 13 mnkr under 2024.

Uttagna medel består av avskrivningar av studielån, annuitetslån, uppsagda studielån, uppsagda annuitetslån samt återkrav av dessa lånetyper som görs löpande under året. Åldersavskrivningar sker efter årsskiften och uttag ur kreditreserv görs i början på nästa år.

Uttagna medel har ökat med 315 mnkr främst på grund av att åldersavskrivningen avseende 2022 som uppgick till 303 mnkr togs ut från den äldre kreditreserven 2023 innan den avslutades.

345 mnkr har tagits ut från kreditreserven för avskrivningar avseende 2024 i januari 2025.

För mer information om finansiering av kreditförluster, se övriga upplysningar och lån finansierade hos Riksgälden i avsnitt Redovisningsprinciper.

## Not 21 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Myndighetskapital</b>	-24 185 187	-23 151 417

### Förändring av myndighetskapital

	Statskapital studiemedel	Statskapital hemtrust- ningslån	Statskapital körkortslån	Statskapital konst från Statens Konstråd	Balanserad kapital- förändring övrig låneverksamhet	Kapitalförändring enligt resultat- räkningen	Summa
<b>Utgående balans 2023</b>	152 118	135 349	99 074	455	-23 310 910	-227 503	-23 151 417
<b>Ingående balans 2024</b>	152 118	135 349	99 074	455	-23 310 910	-227 503	-23 151 417
Föregående års kapitalförändring	11 584	62 126	-4 254	0	-296 959	227 503	0
Årets amorteringar	-58 989	-66 603	-32 479	0	-202 814	0	-360 885
Årets utbetalningar	0	15	7 060	0	0	0	7 075
Avsättning för ränte- subvention räntepåslag	0	0	0	0	507 511	0	507 511
Återlämnad konst Statens Konstråd	0	0	0	-108	0	0	-108
Årets kapitalförändring	0	0	0	0	0	-1 187 363	-1 187 363
<b>Summa årets förändring</b>	-47 405	-4 462	-29 673	-108	7 738	-959 860	-1 033 770
<b>Utgående balans 2024</b>	<b>104 713</b>	<b>130 887</b>	<b>69 401</b>	<b>347</b>	<b>-23 303 172</b>	<b>-1 187 363</b>	<b>-24 185 187</b>

## Not 22 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Avsättningar</b>	6 450	7 688
<b>Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser</b>		
Ingående balans	892	1 341
Utbetalda pensioner	-518	-588
Nya avsättningar	211	226
Förändring av avsättningar	-45	-87
Utgående balans	540	892
Summa avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	540	892
<b>Övriga avsättningar</b>		
<b>Avsättningar lön och engångspremier</b>		
Ingående balans	2 274	631
Utbetalt avseende avveckling	-2 996	-612
Nya avsättningar	2 374	2 274
Förändring av avsättningar	360	-20
Utgående balans	2 012	2 274
<b>Avsättning till Trygghetsstiftelsen</b>		
Ingående balans	4 522	4 102
Utbetalt avseende omställning och kompetensväxling	-1 773	-76
Nya avsättningar	1 149	497
Utgående balans	3 898	4 522
Summa övriga avsättningar	5 910	6 796

CSN:s avsättningar har minskat med 1,2 mnkr 2024.

CSN har betalat ut 5,3 mnkr för delpensioner och övriga avsättningar. Under 2025 beräknar CSN att utbetalningarna kommer att minska till 2,3 mnkr. Av dessa är 0,3 mnkr utbetalningar för pågående delpensioner och 2,0 mnkr för beslutade löneavsättningar.

## Not 23 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Lån i Riksgälden</b>	425 880	397 385
<b>Lån för anläggningstillgångar</b>		
Ingående balans	397 385	316 336
Nya lån	105 751	124 298
Amorteringar	-77 256	-43 249
Utgående balans	425 880	397 385
<b>Övriga krediter i Riksgälden</b>	288 445 565	273 379 135
<b>Lån för studielån</b>		
Ingående balans	272 806 488	261 285 473
Nya lån	28 273 096	25 369 153
Amorteringar	-13 457 905	-13 673 652
Överfört till lån för återkrav	-227 271	-174 485
Utgående balans	287 394 408	272 806 488
<b>Lån för kapitaliserat räntepåslag</b>		
Ingående balans	96	0
Nya lån	409 638	97
Amorteringar	-171 393	-1
Utgående balans	238 341	96
<b>Lån för återkrav</b>		
Ingående balans	516 797	515 283
Nya återkrav	227 271	174 485
Amorteringar	-197 258	-172 972
Utgående balans	546 811	516 797
<b>Servicekonto för räntor på studielån</b>		
Ingående balans	55 755	13 078
Tillförda medel	-2 323 354	-378 672
Uttagna medel	2 533 606	421 349
Utgående balans	266 007	55 755

Låneram för verksamhetsinvesteringar är 650 mnkr enligt CSN:s regleringsbrev för 2024.

Lån för anläggningstillgångar i Riksgälden uppgår till 426 mnkr. CSN befinner sig i en intensiv utvecklingsperiod med bland annat systemutveckling för omställningsstudiestödet. Amorteringarna har ökat med 34 mnkr, främst på grund av avskrivningar av systemstödet för omställningsstudiestöd och en nedskrivning av systemstödet för körkortslån.

Låneram för övriga krediter är 292 mdkr enligt CSN:s regleringsbrev för 2024.

Lån för kapitaliserat räntepåslag består av obetalt räntepåslag som kapitaliserats och lånats upp i Riksgälden. Nya lån avser kapitaliserat räntepåslag för 2023. Amorteringar sker vid inbetalningar och avskrivningar av lån med kapitaliserat räntepåslag.

Tillförda medel för servicekonto för räntor på studielån består av inbetalda löpande räntor, upplånade kapitaliserade räntor och anslag för räntesubvention. Tillförda medel ökade med 1,9 mdkr. Det beror till största delen på att inbetalda löpande räntor har ökat som en följd av att låntagarens ränta för studielån har höjts. Även räntesubventionen från anslag har ökat.

Uttagna medel består till största delen av betalda räntefakturor till Riksgälden avseende studielån för 2024. På grund av höjningen av räntan från 0,20 till 1,14 procent har de uttagna medlen ökat med 2,1 mdkr.

För mer information se lån finansierade hos Riksgälden i avsnitt Redovisningsprinciper.

## Not 24 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>	834 731	158 588
<b>Leverantörsskulder</b>	31 545	56 783
<b>Övriga kortfristiga skulder</b>	52 982	43 505

Kortfristiga skulder till andra myndigheter består till största delen av en räntefaktura från Riksgälden avseende studielån kvartal 4 på 811 mnkr. Ökningen beror på att räntan har ökat från 0,20 till 1,14 procent.

Leverantörsskulder har minskat med 25 mnkr. Förändringen beror på minskade konsultkostnader.

Övriga kortfristiga skulder består till största delen av personalens källskatt på 14 mnkr och omställningsstudiestödets preliminärskatt på 38 mnkr.

## Not 25 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Periodavgränsningsposter, skulder</b>	65 862	69 665
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	0	6 027
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	61 416	59 675
Upplupna övriga kostnader	4 445	3 963

Periodavgränsningsposterna har minskat med 4 mnkr. Upplupna löner minskade med 6 mnkr. Under 2023 bokfördes en löneskuld på 6 mnkr för retroaktiva löner för lönerevisionen som betalades ut 2024. Semesterlöneskulden har ökat med 2 mnkr till följd av den årliga lönerevisionen.

## Not 26

### Avräkning mot CSN:s förvaltningsanslag

CSN:s förvaltningsanslag har avräknats med uttag av sparad semester på 0,3 mnkr avseende den ackumulerade semesterlöneskulden per den 31 december 2008.

## Not 27

### Väsentliga avvikelser från tilldelade belopp i anslagsredovisningen

#### 15 01 001 anslagspost 1 Studiehjälp m.m.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 145 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 3 procent. Färre personer än prognostiserat har erhållit studiehjälp under 2024.

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

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 21 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 13 procent. Tilldelat belopp har varit högre än CSN:s prognoser.

#### 15 01 002 anslagspost 1 Studiebidrag, generellt.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 333 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 2 procent. Tilldelat belopp har varit högre än CSN:s prognoser.

#### 15 01 002 anslagspost 2:2 Studiebidrag, saknar slutbetyg från grundskola eller 3-årig gymnasieutbildning.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 201 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 11 procent. Den förväntade ökningen till följd av fler utbildningsplatser inom regionalt yrkesvux och ökad arbetslöshet har uteblivit.

#### 15 01 002 anslagspost 2:5 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå 20-24 år.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 24 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 33 procent. Från och med 2024 belastas anslagsposten inte längre av utgifter för studerande från introduktionsprogram. I samband med denna regelförändring beräknades utgifterna för högt.

#### 15 01 002 anslagspost 2:7 Studiebidrag, vissa lärarstuderande.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 26 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 29 procent. Det tilldelade beloppet har de senaste åren varit högre än CSN:s prognoser. Även CSN:s prognos var för hög eftersom den förväntade ökningen av personer på en kortare kompletterande pedagogisk utbildning uteblev.

#### 15 01 002 anslagspost 2:8 Studiebidrag, komplettering grundskole- eller gymnasienivå introduktionsprogram 20-24 år.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 31 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 23 procent. Avvikelsen beror på att endast beviljade bidrag till och med 31 januari 2024 och enligt övergångsregler belastar anslagsposten. Det tilldelade beloppet har varit högre än CSN:s prognoser.

#### 15 01 002 anslagspost 4 Tilläggsbidrag.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 83 mnkr vilket motsvarar en avvikelse på 11 procent. Avvikelsen beror på att prognosen över antalet studiemedelstagare varit för hög vilket medfört minskat nyttjande av tilläggsbidrag.

#### 15 01 003 Omställningsstudiestöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 1,5 mdkr, vilket motsvarar en avvikelse på 58 procent. Avvikelsen beror bland annat på långa handläggningstider som innebär att de sökande inte får besked i tid och kan påbörja studierna med omställningsstudiestöd. Av de ansökningar som beslutades under 2024 inkom 53 procent under 2022 och 2023. Avvikelsen beror även på att antalet kvalificerade sökande under 2024 inte var tillräckligt många.

#### 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 5 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 11 procent. Tilldelat belopp har varit detsamma i ett flertal år.

#### 15 01 007 Studiestartsstöd.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 142 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 35 procent. Det beror på att kommuner som har outnyttjade medel inte har använt sig av möjligheten att lämna tillbaka medel för att omfördelas till andra kommuner. Antalet personer som har fått studiestartsstöd har minskat.

#### 22 01 018 Lån till körkort.

Avvikelsen mellan tilldelat belopp och anslagsutfall är 44 mnkr, vilket motsvarar en avvikelse på 86 procent. Avvikelsen beror på att beviljningen av lån till körkort har upphört från och med 2024. Det tilldelade beloppet har varit högre än CSN:s prognoser.

## Not 28 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Inbetalningar redovisade mot inkomsttitlar</b>	1 169 658	11 711 053
Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen	808 739	737 826
Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen	360 920	366 392
Inleverans av återförda medel för kreditförluster	0	10 606 835

Inleverans av årets avgifter och löpande räntor enligt resultaträkningen har ökat med 71 mnkr. Förändringen berör på en ökad inleverans av påminnelseavgifter.

Inleverans av tidigare års räntor och kapital enligt balansräkningen har minskat med 6 mnkr. Det beror till största delen på att amorteringarna för hemutrustningslån minskar eftersom antalet återbetalningsskyldiga blir allt färre för denna lånetyp. Även amorteringarna för studiemedel har minskat när allt fler lån blir slutreglerade.

## Not 29

### Äldre beställningsbemyndigande

CSN har inget bemyndigande för körkortslån 2024 eftersom beviljning av körkortslån upphörde 1 januari 2024. För det äldre beställningsbemyndigandet kan 150 tkr utbetalas från anslagspost 1 Lån till körkort för arbetssökande i åldern 18-47 år under åren 2025 och 2026. Ett beslut om beviljat körkortslån är giltigt i ett år. Det utestående åtagandet gäller beviljade körkortslån där CSN beslutat om en förlängd giltighetstid med två år.

## Not 30 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Kostnader enligt resultaträkningen</b>	-1 174 181	-1 125 790
<b>Justeringar</b>		
Realisationsförlust	0	4
Avskrivningar och nedskrivningar	77 261	41 900
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 096 920	-1 083 886

## Not 31 (tkr)

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Intäkter av anslag enligt resultaträkningen</b>	1 158 872	1 118 269
Intäkter av anslag enligt finansieringsanalysen	1 158 872	1 118 269

**Not 32 (tkr)**

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen</b>	9 136	1 522
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	9 136	1 522

**Not 33 (tkr)**

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Intäkter av bidrag enligt resultaträkningen</b>	2 900	3 160
Intäkter av bidrag enligt finansieringsanalysen	2 900	3 160

**Not 34 (tkr)**

	2024-12-31	2023-12-31
<b>Finansiella intäkter enligt resultaträkningen</b>	3 272	2 840
Övriga intäkter enligt finansieringsanalysen	3 272	2 840



# Tilläggsupplysningar

## Arvoden, lön och skattepliktig ersättning till CSN:s insynsråd (tkr)

Namn	Övriga uppdrag	2024		2023	
		Arvode/Lön	Förmån	Arvode/Lön	Förmån
Christina Forsberg, generaldirektör och ordförande	Rådet för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen, ledamot SIQ - Institutet för kvalitetsutveckling, ledamot SustainGov, styrelseledamot	1 634,5	25,0	1 570,9	31,7
Anna-Carin Bylund	Övervakningskommittén för ESF+, Svenska ESF-rådet, ledamot Bylund Advisory AB, styrelseordförande	5,7		7,6	
Monica Grahn	Inga övriga uppdrag	3,8		3,8	
Marie-Louise Hänel Sandström	Liseberg AB, suppleant Alfons Åbergs stiftelse, ledamot Läkemedelsskadenämnden, ledamot UNESCO:s Sverigeråd, ledamot Genetiknämnden, ersättare Riksdagens jubileumsfond, ledamot	5,7		7,6	
Jonas Jonsson	Inga övriga uppdrag	5,7		9,5	
Per Ragnarsson	Inga övriga uppdrag	1,9		9,5	
Anders Stridh	Inga övriga uppdrag	5,7		7,6	
Ingela Borenholts	Inga övriga uppdrag	0,0		7,6	
Jack Vahnberg	Inga övriga uppdrag	3,8		7,6	
Anders Alftberg	Inga övriga uppdrag	1,9		3,8	
Niklas Sigvardsson	Inga övriga uppdrag	5,7		5,7	
Natalia Rylander <sup>1</sup>	Uppgift saknas	0,0		1,9	
Pia Nilsson <sup>1</sup>	Uppgift saknas	0,0		1,9	
<b>Summa arvoden, lön och skattepliktig ersättning</b>		<b>1 674,4</b>	<b>25,0</b>	<b>1 645,0</b>	<b>31,7</b>

<sup>1</sup>Natalia Rylander och Pia Nilsson har inte varit ledamot i CSN:s insynsråd under 2024.

# Intern styrning och kontroll

CSN:s verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. I detta avsnitt redovisas myndighetsledningens bedömning av om den interna styrningen och kontrollen varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

## Intern styrning och kontroll

Med intern styrning och kontroll avses den process som säkerställer att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för oegentligheter. Myndighetsledningen ska också säkerställa att det finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

## CSN:s process för intern styrning och kontroll

CSN:s process för intern styrning och kontroll är en integrerad del i myndighetens verksamhetsstyrning. Att processen är integrerad innebär att verksamhetsstyrningen är systematisk och att intern styrning och kontroll beaktas när verksamheten planeras, utvecklas, följs upp, bedöms och utvärderas samt att risker identifieras, värderas och åtgärdas. Att verksamhetsstyrningen är systematisk innebär att arbetssätt är kända, att de efterlevs, att de följs upp och utvärderas och att vi lär oss och utvecklar verksamheten utifrån den kunskap uppföljningen ger.

Myndighetens process för intern styrning och kontroll beskrivs i en riktlinje med tillhörande stöddokument. Den interna styrningen och kontrollen grundar sig på att åtgärder vidtas inom ramen för verksamhetsplaneringen och att alla komponenter i vår interna styrning och kontroll analyseras och följs upp kontinuerligt i verksamheten. Förbättringsområden och brister rapporteras inom ramen för den löpande uppföljningen.

## Riskanalyser

CSN:s modell för riskhantering omfattar riskanalys, åtgärder, uppföljning och dokumentation. Riskhanteringen är integrerad i myndighetens planerings- och uppföljningsprocess. Detta sker genom att verksamheten löpande utvärderas och följer upp sin förmåga att genomföra den planerade verksamheten på ett sätt som är effektivt, med regelefterlevnad och god hushållning av statens medel samt med tillförlitlig och rättvisande redovisning.

Riskanalyser genomförs för att identifiera omständigheter som utgör väsentliga risker för att myndigheten inte ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål eller uppfylla verksamhetskraven i myndighetsförordningen. Varje avdelning kartlägger risker inom sina verksamhetsområden, vilket gör att samtliga områden inom myndigheten omfattas av riskanalyser.

CSN:s ledning tar ställning till vilka omständigheter som påverkar ledningens möjligheter att fullgöra ansvaret för verksamheten. Dessa omständigheter utgör CSN:s väsentliga risker. Ledningens riskanalys genomförs och dokumenteras. Av dokumentationen framgår vilka åtgärder som har vidtagits eller som planeras, hur de ska eller har följts upp samt var ansvaret för genomförande ligger och de tidsramar som satts.

## Identifierade risker och vidtagna åtgärder under 2024

CSN har ett systematiskt arbetssätt för att identifiera risker och vidta åtgärder för att hantera de väsentliga riskerna. Åtgärderna följs upp inom ordinarie process för uppföljning och vid behov görs förnyad riskbedömning.

Under 2024 hade CSN åtta väsentliga risker i myndighetens riskportfölj. Riskerna rörde administration av studiemedel för studier i Sverige och administration av omställningsstudiestöd, arbetet mot felaktiga utbetalningar och bidragsbrott avseende omställningsstudiestöd, bevisföring rörande skuldförhållanden, hantering av personuppgifter, it-stöd, utvecklingsverksamhet samt handläggningstider för omställningsstudiestöd.

## Förebygga korrupktion

CSN:s arbete för att förebygga korrupktion, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter är integrerat i den ordinarie verksamheten. CSN har interna styrdokument inom området och samtliga anställda är skyldiga att ha kännedom om dessa. Myndighetens gemensamma förhållningssätt, CSN-huset, tar sin utgångspunkt i den statliga värdegrunden.

Majoriteten av CSN:s medarbetare har under året genomgått Statskontorets webbutbildning Din roll i staten om den statliga värdegrunden. Efter utbildningen har dialoger och dilemmaövningar genomförts.

Under året har arbetsätt för introduktion av konsulter setts över i syfte att säkerställa att konsulter hos CSN har kunskap om den statliga värdegrunden.

Vi har också genomfört en översyn av interna styrdokument avseende representation i syfte att stärka styrningen inom detta område.

Samtliga medarbetare och chefer på myndigheten ska redovisa eventuella bisysslor vilket följs upp i medarbetardialoger.

CSN har en visselblåsarfunktion för såväl intern som extern visselblåsning.

## Bedömning

Generaldirektören bedömer att det inte föreligger några väsentliga brister i myndighetens interna styrning och kontroll. Bedömningen baseras på den löpande uppföljningen, riskhanteringen, avdelningschefernas och stabschefens bedömningar av intern styrning och kontroll inom sina respektive ansvarsområden samt iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.

Inga väsentliga brister har identifierats under den period som årsredovisningen avser.

# Beslut om årsredovisning

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

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

Sundsvall den 19 februari 2025



Christina Forsberg  
Generaldirektör för CSN

## Bilaga – publicerade analyser

<b>Titel</b>	<b>Rapport- förteckning</b>	<b>Diarienummer</b>
Studiestödet 2023 – En uppföljning av studiestödets utveckling och effekter	2024:1	ADM/2024:175
Högskolestuderande med studiemedel 2024 – en undersökning av situationen bland studerande i Sverige	2024:2	ADM/2024:389
Vägen till högskolestudier – ungdomars perspektiv och val	2024:3	ADM/2024:40
<b>Titel</b>	<b>Artikel- förteckning</b>	<b>Diarienummer</b>
Återbetalning av studielån efter skuldsanering	2024:1	ADM/2023:660

# Bilaga – ordlista

## A

### administrativa avgifter

Avgifter för att täcka de kostnader hanteringen av varje skuld innebär. Administrativa avgifter debiteras låntagarna. Administrativa avgifter kan exempelvis vara expeditionsavgifter, påminnelseavgifter, tilläggsavgifter eller uppläggningsavgifter. CSN får inte behålla avgifterna utan de levereras in till statskassan.

### annuitetslån

CSN administrerar två annuitetslån. Lån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 och lån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

### anstånd

Uppehåll med återbetalning av hemutrustningslån och lån tagna före 1989.

### avskrivning (av skuld)

Beslut som innebär att hela, eller delar av, en skuld inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom, dödsfall, synnerliga skäl eller behörighetsgivande studier. Med synnerliga skäl avses exempelvis om låntagaren har hel sjukersättning och en sammanlagd inkomst som inte överstiger garantinivån. Med behörighetsgivande studier avses studier på grundskole- eller gymnasienivå som leder vidare till studier på högskola och universitet.

## B

### betalningsplan

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

## D

### dagliga resor

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

### debiterat årsbelopp

Med debiterat årsbelopp menas det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år. Gäller lånetyperna annuitetslån och studielån.

### dubbel bosättning

Bostad på både studieorten och hemorten.

## E

### eftergymnasial nivå

Utbildningar på högre nivå än gymnasienivå, exempelvis utbildning på högskola eller universitet.

### efterskänkning (av skuld)

Beslut som innebär att lånet inte behöver betalas tillbaka på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller dödsfall. Gäller hemutrustningslån.

### expeditionsavgift

Administrativ avgift som tas ut för varje årsbelopp eller årsavgift som ska betalas.

### extra tillägg

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

## F

### fribelopp

Maximal inkomst som en låntagare får ha per kalenderhalvår utan att studiemedlen minskas.

### förtida inbetalning

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

## G

### god tro

En studerande kan få behålla en felaktig utbetalning, om personen varit i ”god tro”. Det gäller under följande förutsättningar:

1. Den studerande har inte orsakat den felaktiga utbetalningen genom att lämna oriktiga uppgifter eller genom att underlåta att fullgöra sin uppgifts- eller 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**

Den tid det tar från att ett ärende initieras, exempelvis genom att ansökan registreras, till att ärendet beslutas.

### **hemutrustningslån**

Lån som utländska medborgare, främst flyktingar, kan få vid första bosättningen i Sverige och som är avsett för inköp av möbler och köksutrustning. Hemutrustningslån beviljades till och med 2021.

## **I**

### **inackorderingstillägg**

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

## **K**

### **kapitaliserad ränta**

Obetald ränta som läggs till kapitalskulden och därmed ingår i räntegrundande belopp.

### **kapitalisering av ränta**

När den obetalda räntan för ett lån läggs till kapitalskulden. För studielån, annuitetslån och körkortslån sker detta varje årsskifte. För hemutrustningslån sker det när lånet blir återbetalningsskyldigt (hemutrustningslån är amorteringsfritt de två första åren).

### **konvertering till andra låneformer**

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

### **kvarstående avgift**

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

### **körkortslån**

Lån för körkortsutbildning behörighet B. Lånet riktar sig till vissa arbetslösa i åldern 18-47 år, samt till personer med gymnasieexamen i åldern 19-20 år. Körkortslån beviljades till och med 2023. L.

### **lärlingsersättning**

Bidrag som är till för dem som går på en gymnasial lärlingsutbildning där minst hälften av utbildningen genomförs på en arbetsplats.

### **lånetyp**

CSN administrerar i huvudsak sex olika lån: annuitetslån (lån av studiemedel utbetalda 1 juli 2001–31 december 2021 och utbetalda från och med den 1 januari 2022), studielån (lån av studiemedel utbetalda 1 januari 1989-30 juni 2001) och studiemedel (lån av studiemedel utbetalda före 1989), hemutrustningslån och körkortslån.

## **M**

### **merkostnadslån**

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

### **Mina sidor**

CSN:s självservicejänst på [csn.se](https://csn.se) och i appen CSN Mina sidor.

## **N**

### **nedsättning**

Beslut som innebär att låntagaren får betala mindre eller inget alls på sitt lån under en tid.

## **O**

### **obetalda avgifter**

Avgifter som inte har betalats i tid.

### **obetalda årsbelopp**

Årsbelopp som inte har betalats i tid.

### **ogiltig frånvaro**

Skolk i gymnasieskolan.

### **omprövning**

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

### **omställningsstudiestöd**

Bidrag och lån för personer som är etablerade på arbetsmarknaden och som vidareutbildar sig för att stärka sin ställning på arbetsmarknaden.

## **P**

### **påminnelseavgift**

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagaren inte betalar i tid.

## **R**

### **Rg-bidrag**

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

### **räntepåslag**

Den del av räntan på studielån som finansierar kreditförluster på studielån tagna efter 1988.

## **S**

### **skolform**

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

### **skuld**

Summa som en låntagare är skyldig CSN vid en viss tidpunkt.

### **skuldsaneringslån**

Den del av ett lån eller återkrav som enligt beslut av Kronofogden ska ingå i en skuldsanering.

### **skuldreducering på grund av sjukdom**

Den som studerar med studielån och har en godkänd sjukperiod från Försäkringskassan som överstiger 30 dagar kan få lånet reducerat. Skuldreducering kan även bli aktuellt för den som avstått från studier för att vårda barn eller närstående samt i samband med barns dödsfall.

### **slutlig avgift**

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

### **slutligt årsbelopp**

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

### **studiebidrag**

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

### **studiehjälp**

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

### **studielån**

1. Generell betydelse - lån man tar för att studera på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Specifik betydelse - lån utbetalda hos CSN under perioden den 1 januari 1989 – 30 juni 2001.

### **studiemedel**

1. Generell betydelse – ett samlingsbegrepp för bidrag och lån för den som studerar på komvux, folkhögskola, högskola, universitet eller andra eftergymnasiala utbildningar.
2. Specifik betydelse - lån tagna hos CSN utbetalda före den 1 januari 1989.

### **studiestartsstöd**

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

### **studiestöd**

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

### **ständiga förbättringar**

CSN:s arbetssätt för att effektivisera och utveckla verksamheten utifrån kundens fokus.

## **T**

### **tilläggsavgift**

Administrativ avgift som CSN tar ut om låntagare betalat för lite för ett år och måste betala resten i efterhand.

### **tilläggsbidrag**

Bidrag som är till för den som studerar med studiemedel och har vårdnad om barn.



### **tilläggs lån**

1. Lån som är till för den som är 25 år eller äldre och arbetade tidigare. Tilläggs lån är en del av studiemedlen.
2. Lån som den med hemtrustningslån 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

## **U**

### **uppläggningsavgift**

Administrativ avgift som låntagare får betala när annuitetslånet betalas ut.

### **utlandsstudier**

Studier på en utbildning vid en skola utanför Sverige.

### **uppsagt lån**

Lån som sagts upp av CSN och ska återbetalas omedelbart.

## **V**

### **väntetid**

Den tid det tar för en kund att kopplas fram till en handläggare i telefon.

## **Å**

### **årsavgift**

Det belopp som låntagaren ska betala på sin skuld under ett år benämns årsavgift. Beloppet gäller lånetypen studiemedel och är exklusive administrativa avgifter.

### **årsbelopp**

Belopp som låntagaren ska betala ett visst år, exklusive administrativa avgifter. Gäller lånetyperna annuitetslån, studielån och hemtrustningslån.

### **årsbesked**

Brev som innehåller uppgifter om hur mycket låntagaren ska betala in under året, hur stor skulden är den sista december varje år och hur mycket som betalats in föregående år.

### **återbetalningstid**

Tid som låntagaren har på sig att betala tillbaka lånet. Återbetalningstiden varierar beroende på lånetyp.

### **återkrav**

Krav på att en studiestödstagare direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

## **Ä**

### **ändrade betalningsvillkor**

Överföring av annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 januari 2022.

### **ändrade lånevillkor**

Överföring av lån utbetalda före den 1 juli 2001 till annuitetslån utbetalda från och med den 1 juli 2001 till och med den 31 december 2021.

## **Ö**

### **överklagande**

Skriftlig begäran om att ett beslut ska ändras.



**Vi gör studier möjligt.**