

2010-02-15 Dnr: 2010-00433

Regeringen
Utbildningsdepartementet
103 33 Stockholm

ÅRSREDOVISNING FÖR ÅR 2009

Resultatredovisning

1. Översikt

Överklagandenämnden för studiestöd prövar frågor om studiestöd med Centrala studiestödsnämnden som underinstans. Myndigheten har också under 2009 prövat frågor om återkrav av rekryteringsbidrag som lämnats enligt tidigare gällande regler.

Följande mål är angivna i regleringsbrevet för år 2009:

- En hög servicenivå ska upprätthållas.
- Den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut ska vara tydlig och tillgänglig.
- Minst 60 procent av ärendena ska avgöras inom fyra veckor.
- Minst 90 procent av ärendena ska avgöras inom nio veckor.
- Samtliga ärenden ska avgöras inom sex månader.

I återrapporteringen ska myndigheten redovisa och kommentera hur prestationerna har utvecklats med avseende på volymer, kostnader och kvalitet. Myndigheten ska redovisa antal överklagandeärenden fördelade på vanligast förekommande sakfrågorna. En redovisning ska lämnas över antal fattade beslut, andel bifalls- och avslagsbeslut och andel beslut som fattats av nämnd samt på delegation. Den service som myndigheten ger per telefon, via Internet och på annat sätt ska beskrivas. Antal mottagna samtal och belastningen på telefonväxeln över året ska redovisas. En fördelning av inkomna ärenden över året samt en genomsnittlig kostnad och handläggningstid per ärende ska redovisas. Vidare ska myndigheten redovisa hur den rättspraxis som utvecklas genom myndighetens beslut görs tydlig och lättillgänglig.

Myndighetens miljöledningsarbete, som får förenklas till att avse verksamhetens direkta miljöpåverkan, ska redovisas på det sätt som angivits i förordningen om miljöledning i statliga myndigheter. Däremot har myndigheten undantagits från kravet att redovisa sitt arbete med risk- och sårbarhetsanalys samt från kravet att upprätta finansieringsanalys.

Ärenden	2009	%	2008	%	2007	%
Inkomna	4 913		4 402		5 127	
Kvar sedan föregående år	212		121		353	
Summa ärenden	5 125		4 523		5 480	
Avslutade	4 823	94	4 311	95	5 359	98
Öppna vid årets slut	302	6	212	5	121	2
Beslutade av Överklagandenämnden	98	2	118	3	151	3
Beslutade av ordförande eller vice ordförande	0	0	0	0	0	0
Beslutade av direktör eller tillförordnad direktör	4 694	97	4 166	96	5 172	96
Beslutade av annan	31	1	27	1	36	1
Bifall helt eller delvis	343	7	282	7	257	5
Avslag	3 899	81	3 494	81	4 600	86
Avskrivning	161	3	180	4	204	4
Avvisning	276	6	259	6	192	3
Återvisning till underinstansen	101	2	60	1	70	1
Felaktigt inkommet med mera	43	1	36	1	36	1

Av inkomna ärenden har 975 (+3 %) avsett studiehjälp, 1626 (+10 %) studiemedel på grundskole- och gymnasienivå och 2303 (+19 %) studiemedel på eftergymnasial nivå. Återstående nio ärenden (-79 %) har avsett rekryteringsbidrag.

Avskrivning av ärenden avser fall där den klagande har tagit tillbaka överklagandet, fall där det inte funnits något överklagande och fall där underinstansen har ändrat sitt beslut efter det att överklagandet har lämnats över till myndigheten. Ofta har det sistnämnda skett efter det att uppenbara fel påtalats vid underhandskontakter mellan myndighetens kansli och Centrala studiestödsnämnden. Den reella andelen bifall är därför högre än de bifallsbeslut som redovisas ovan. På samma sätt finns i gruppen avslagsbeslut ett betydande antal ärenden, där underhandskontakter lett till snabb rättelse i en del av ärendet, varefter myndigheten endast haft att pröva återstående del och avslagit överklagandet i den delen.

Avvisning avser t.ex. när överklagandet avser en fråga där det ännu inte fattats något överklagbart beslut, där den klagande inte själv berörs av beslutet och inte heller företräder den som berörs etc. Återvisning avser främst den situationen att nya fakta tillkommit som medför att ärendet bör prövas på nytt i första instans. Felaktigt inkomna ärenden är exempelvis sådana där den klagande lämnat in sitt överklagande till myndigheten istället för till underinstansen.

Tillströmningen av ärenden har ökat påtagligt under 2009. Ökningen var 511 ärenden, 12 procent i förhållande till 2008. Även antalet avslutade ärenden har ökat, 512 ärenden eller 12 procent. Den utgående balansen har ökat med 90 ärenden till 302.

Det särskilda beslutsorganet Överklagandenämnden har under året sammanträtt vid åtta tillfällen och vid dessa sammanträden beslutat i två procent av ärendena. Detta

är en fortsatt minskning i förhållande till tidigare år. Verksamheten har inte varit uppdelad i olika verksamhetsgrenar, program eller liknande.

Antalet administrativa ärenden var 64.

Antalet mottagna telefonsamtal under året var 12 493 (+74 %) och de tog 415 timmar att besvara. Belastningen över året var 22 procent det första kvartalet, 23 procent det andra kvartalet, 26 procent det tredje kvartalet och 29 procent det fjärde kvartalet. Antalet utgående telefonsamtal var 12 556 (+14 %) och de tog 429 timmar.

2. Handläggningstider m.m.

Avgjort inom	Fyra veckor	Nio veckor	Sex månader
Mål	60 procent	90 procent	100 procent
Resultat 2009	78 procent	97 procent	100 procent
Resultat 2008	82 procent	96 procent	100 procent
Resultat 2007	70 procent	88 procent	100 procent

Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga avgjorda överklagandeärenden var 21,01 dagar, vilket är en ökning med 1,66 dagar jämfört med föregående år. Ärendetillströmningen var i genomsnitt 75 ärenden (-6 %) per vecka under det första kvartalet, 106 (+34 %) under det andra, 85 (+5 %) under det tredje och 103 (+4 %) under det fjärde kvartalet. Ärendebalansen var 212 ärenden vid årets ingång, som minst 125 ärenden vecka 10, som mest 431 ärenden vecka 32 samt 302 ärenden vid årets slut.

3. Kostnad per ärende

	År 2009	År 2008	År 2007
Antal avgjorda ärenden	4 823	4 311	5 359
Verksamhetens kostnader	9 580 000	9 274 000	9 906 000
Kostnad per ärende	1 986	2 151	1 848

Kostnaden per ärende ökade något år 2008 som en konsekvens av att myndighetens fasta kostnader fördelades på färre ärenden. Såsom förväntat har kostnaden per ärende sjunkit år 2009 när antalet ärenden återgick till cirka 5 000.

4. Vanligast förekommande sakfrågor

Antal inkomna ärenden	2009	%	2008	%	2007	%
Antal veckor på grundskole- och gymnasienivå	423	9	390	9	476	9
Studieresultat	872	18	738	17	874	17
Antal veckor på eftergymnasial nivå	306	6	282	6	390	7
Återkrav	1395	28	1166	26	1321	25
Lånetrappan	96	2	85	2	73	1
Högre bidragsbeloppet	228	5	217	5	356	7

Inkomstprövning	422	9	301	7	309	6
Övre åldersgräns	32	1	33	1	46	1
Rätt till rekryteringsbidrag	0	0	0	0	74	1
Studiestödsberättigande utbildning	153	3	193	4	146	3
Retroaktiv beviljning	203	4	211	5	208	4
Utländsk medborgare	180	4	175	4	161	3

Antalet överklaganden som gäller inkomstprövning ökat markant. Ökningen gäller främst det extra tillägget (+25 %) inom studiehjälpen och tilläggslånet (+117 %) till studiemedel. En tydlig minskning har skett i kategorin studiestödsberättigande utbildning. Minskningen gäller i huvudsak inackorderingstillägget (-19 %) inom studiehjälpen.

Inom kategorin återkrav kan noteras en kraftig minskning (-23 %) av antalet inkomna ärenden avseende studiehjälp och en kraftig ökning (+70 %) av antalet inkomna ärenden avseende återkrav av studiemedel efter avstämning mot taxeringen av den studerandes inkomst under studietiden.

Samtliga 9 inkomna ärenden om rekryteringsbidrag avsåg återkrav av bidrag efter avstämning mot taxeringen av den studerandes inkomst under studierna.

Åldersfördelningen bland de klagande under år 2009 var följande:

- 19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55 -
19 %	21 %	21 %	13 %	9 %	7 %	6 %	3 %	1 %

I följande tabell redovisas förhållandet mellan bifall och avslag i några av de vanligaste sakfrågorna:

Ärendetyp	Bifall	%	Avslag	%
Antal veckor på grundskole- och gymnasienivå	20	5	384	95
Studieresultat	35	5	663	95
Antal veckor på eftergymnasial nivå	7	2	297	98
Återkrav av studiemedel, taxeringskontroll av inkomst	51	9	521	91
Återkrav av studiemedel, studieminskning/avbrott	61	26	171	74
Återkrav av studiehjälp, studieminskning/avbrott	23	11	187	89
Högre bidrag	14	7	182	93
Inkomstprövning	44	13	303	87
Retroaktiv beviljning	3	2	186	98
Utländsk medborgare	4	2	160	98

Av följande tabell framgår att kvinnor är fler än män, både när det gäller inkomna överklaganden och när det gäller bifallna överklaganden. Kvinnodominansen är påtaglig i vissa ärendegrupper, till exempel antal veckor på grundskole- och gymnasienivå (73 %) och det högre bidragsbeloppet (78 %).

	2009	%	2008	%	2007	%
Inkomna överklagandeärenden	4913		4402		5127	

- därav kvinnor	2869	58	2630	60	3133	61
- därav män	2044	42	1772	40	1994	39
	2009	%	2008	%	2007	%
Avgjorda överklagandeärenden	4823		4311		5359	
- därav bifall helt eller delvis	343	7	282	7	257	5
- därav bifall helt eller delvis kvinnor	210	61	168	60	159	62
- därav bifall helt eller delvis män	133	39	114	40	98	38

Myndigheten har inte möjlighet att redovisa statistik grundad på de klagandes härkomst. Det förefaller dock som om antalet klagande med utländsk bakgrund är förhållandevis stort. En manuell genomgång av myndighetens diarium ger vid handen att andelen klagande under år 2009 med namn som tyder på utländsk bakgrund i någon form är ca 41 procent (42 procent under år 2008). Beräkningen är mycket osäker, men överensstämmer med handläggarnas bild av att en stor del av den rådgivning som sker per telefon avser personer som inte talar svenska som förstaspråk.

5. Service till allmänheten

Överklaganden ska lämnas in till underinstansen som sänder dem vidare till den högre myndigheten i den mån överklagandet kommit in i tid och inte ändras vid omprövning. Det är därför underinstansen som har den primära kontakten med klagandena. Myndigheten informerar om överklagandemöjligheten och om sin verksamhet via sin webbsida. Där finns också en blankett för överklagande som kan skrivas ut och fyllas i. Principiella avgöranden redovisas fortlöpande grupperade efter ämnesområde.

När ett ärende kommer in till myndigheten skickas en bekräftelse till den klagande, i förekommande fall tillsammans med en kopia på underinstansens yttrande och med möjligheter att inkomma med synpunkter. I meddelandet anges också namn och direkttelefonnummer för några av de handläggare som har hand om ärendet.

Några tekniska svårigheter – vid sidan av allmänna avbrott i telekommunikationerna – för allmänheten att komma i kontakt med myndigheten via telefon har inte framkommit. Kansliet har telefontid under kontorstid, dvs. under hela arbetsdagen. Under handläggningen av ärenden förekommer många och ofta långa samtal av både rådgivande och kurativ karaktär. Kompletterande utredning i ärendena inhämtas också ofta per telefon. En stor andel samtal är från personer som är upprörda, irriterade eller ledsna över sin situation, utgången i ärendet eller regelverkets utformning.

6. Måluppfyllelse för överklagandeprövningsverksamheten

- Myndigheten upprätthåller en hög servicenivå.
- Överklagandenämndens prejudicerande avgöranden görs tillgängliga genom myndighetens webbplats.
- De kvantitativa målen för verksamheten har uppfyllts med marginal.

- Kvaliteten i arbetet upprätthålls dels genom att myndigheten så långt möjligt tillämpar de principer och rutiner som gäller i allmän förvaltningsdomstol, dels genom att varje ärende genomgås av minst två personer före beslut. Vid granskning efterhand har endast framkommit att några enstaka avgöranden blivit felaktiga till följd av räknefel eller liknande misstag. Sammantaget får ärendena anses ha handlagts på ett rättssäkert sätt utan avkall på effektiviteten.

7. Kompetensförsörjning

Myndighetens mål är att personalgruppen som helhet ska ha tillräcklig kompetens i fråga om sakområde och stödfunktioner. Tyngdpunkten ligger på operativ effektivitet, för att uppfylla de tidsmässiga verksamhetsmålen, kombinerat med noggrannhet, förmåga att uttrycka sig i tal och skrift samt att kunna kommunicera med de klagande. En rimligt jämn köns- och åldersfördelning eftersträvas liksom mångfald i fråga om kulturell och etnisk bakgrund och tillgänglighet för funktionshindrade.

Vid utgången av 2009 hade myndigheten tre fast anställda med ledningskompetens, tolv med sakområdeskompetens och två med stödkompetens. En anställd har hel tidsbegränsad sjukersättning, en har halv sjukersättning tills vidare, en har varit föräldraledig under hela året och en tjänstledig under en del av året.

Målen i fråga om personalens kompetens för sitt arbete och åldersfördelning har kunnat uppnås. En viss övervikt för kvinnor, särskilt bland administrativ personal, uppkom redan när myndigheten startade. Av de fast anställda är sex män. Övriga fast anställda är kvinnor, liksom de inte fast anställda som tjänstgjort under året. Tre har utländsk bakgrund, vilket är en lägre andel av personalen än den förmodade andelen av de klagande med utländsk bakgrund. Med hänsyn till myndighetens storlek och den låga personalomsättningen har möjligheterna att uppnå en jämnare könsfördelning samt kulturell och etnisk mångfald varit begränsade. Varken verksamheten eller lokalernas utformning begränsar möjligheterna för funktionshindrade att söka och få anställning hos myndigheten.

Arbetsmarknadsläget när det gäller rekrytering bedöms vara gott när det gäller både stödpersonal och personal med sakområdeskompetens. Myndigheten har däremot tidigare haft svårigheter ifråga om rekrytering av en befattningshavare med ledningskompetens.

Myndigheten har mycket goda erfarenheter av att rekrytera och internutbilda nya föredragande. För att bibehålla och öka kompetensen inom olika specialområden, till exempel beträffande integrationsfrågor och unionsrättens utveckling, köper myndigheten extern utbildning. Särskilda resurser har avsatts under året för att öka kompetensen när det gäller jämställdhets-, mångfalds- och arbetsmiljöarbete.

Sjukfrånvaron har under 2009 varit 10,5 procent av arbetstiden, varav 8,7 procenten avser sjukfrånvaro utöver 60 dagar. Den stora mängden inkommande ärenden per anställd utgör en risk för överbelastning i arbetet. Denna motverkas också genom ambitionen att åstadkomma realistiska mål för handläggningen och internt stöd för att lösa svåra frågor, genom att undvika

övertidsarbete samt genom friskvård i form av hälsoundersökning, massage, motion och frukt.

8. Miljöledningsarbete

Miljöledningsarbetet redovisas särskilt i anslutning till årsredovisningen.