

Virksomhedsregnskab
for
SU- og VUS-systemerne 1998

Nr. 2
maj 1999

Forord

1998 er det andet år, som SUstyrelsen aflægger virksomhedsregnskab for. Styrelsens ansvarsområde er SU- og VUS-systemernes samlede drift og funktion.

I virksomhedsregnskabet for 1997 var temaet i årsberetningsdelen SU-systemets samfundsmæssige funktion. For 1998 har styrelsen valgt at fokusere på den omfattende decentraliseringsproces, som har været fællesnævneren for mange af de udviklingsaktiviteter, som styrelsen og uddannelsesstedernes SU-medarbejdere har arbejdet med i 1998.

Ved udarbejdelsen af publikationen har styrelsen lagt vægt på, at den skal understøtte den løbende demokratiske kontrol og styring af støttesystemerne. Det er således styrelsens håb, at denne publikation vil give læseren et grundlag for at vurdere støttesystemernes drift og funktion i 1998 og intentionerne for fremtiden.

Styrelsen udgiver også en årlig statistikpublikation "SU-støtte og SU-gæld", som i detaljer viser udviklingen i tildelingen af støtte. Styrelsens publikationer findes på netadresserne: www.su.dk og www.vus.dk.

Indholdsfortegnelse

1. FORMÅL OG OPGAVER.....	7
1.1. SU-systemet.....	7
1.2. VUS-systemet	10
2. ÅRSBERETNING.....	11
2.1. SU	11
2.1.1. Decentralisering	11
2.1.1.1. IT-strategi for decentraliseringen	11
2.1.1.2. Organisation og styring	12
2.1.1.3. Uddannelse og information.....	12
2.1.2. Administrationen af SU.....	15
2.1.2.1. Driften i styrelsen og på uddannelsesstederne.....	16
2.1.2.2. Kvalitetsstyring.....	18
2.2. Befordringsrabatordningen.....	20
2.3. VUS.....	20
2.3.1. Tildeling af VUS.....	21
2.3.2. Administrationen af VUS	22
2.4. Styrelsen som arbejdsplads i 1998.....	22
3. REGNSKAB	24
3.1. Beretning.....	24
3.1.1. Bevillingsanvendelse og udviklingstendenser i tildelingen af SU- og VUS-støtte.....	24
3.1.2. Nøgletal for omkostninger og produktivitet	27
3.1.3. Resultater 1998.....	27
3.1.4. Budgetforudsætninger og målsætninger for fremtiden.....	28
3.2. Regnskab og bevillinger	28
3.3. Regnskab opdelt på formål	34
3.3.1. Driftsregnskab opdelt på formål.....	34
3.3.2. Enhedsomkostninger	36
3.4. Produktivitet	37
3.4.1. Aktiviteter	37
3.4.2. Produktivitet	40
3.5. Resultater og mål for SU- og VUS-systemerne.....	41
3.5.1. Styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet	41

3.5.2. Ekspeditionstid for SU- og VUS-ansøgningskemaer og klagesager	44
3.6. Personale og organisation	47
3.6.1. SU-personalet og organiseringen af SU-arbejdet på uddannelsesstederne.....	50
3.6.2. SUstyrelsens personale og organisation.....	51
3.7. Grønt regnskab.....	55
3.8. Påtegning af virksomhedsregnskab	59

1. Formål og opgaver

SUstyrelsen har ansvaret for SU- og VUS-systemerne.

Styrelsen administrerer loven om statens uddannelsesstøtte (LB 558 1998), loven om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser (L 1234 1996) og loven om støtte til voksenuddannelse (LB 1157 1995).

I tilslutning hertil udfører styrelsen informations-, udviklings-, analyse- og uddannelsesopgaver og udfører lovforberedende arbejde og betjening af minister og departement.

Styrelsen står desuden for registrering og kontrol af tildeling og forbrug af Ph.d.-studerendes stipendierater og for beregningen af den statslige elevstøtte til folkehøjskoler og efterskoler m.fl.

Driften af støttesystemerne er det helt centrale i styrelsens opgavekompleks. En velfungerende administration af støtteordningerne er styrelsens primære succeskriterium.

1.1. SU-systemet

SUstyrelsen tildeler stipendier og lån, rejser krav om tilbagebetaling af for meget modtaget støtte og fungerer som rådgiver for uddannelsesstederne og ankeinstans for afgørelser truffet af uddannelsesstederne. Finansstyrelsen administrer tilbagebetaling af SU-lån.

Styrelsens primære aktiviteter på SU-området er i dag rettet dels mod eleverne og de studerende, som er SU-systemets egentlige brugere, dels mod uddannelsesstederne, som formidler elevernes og de studerendes første direkte kontakt med SU-systemet.

Som følge af den decentraliseringsproces, der indledtes i 1993, og som i disse år bliver udvidet til at omfatte de fleste uddannelsessteder, vil SUstyrelsens indsats for fremtiden hovedsageligt blive rettet mod uddannelsesstedernes SU-personale. I relation til de studerende bliver styrelsens rolle således først og fremmest at udvikle den generelle information.

Til at understøtte opgaverne både i relation til uddannelsesstedernes SU-medarbejdere og de studerende arbejder styrelsen på at udvikle moderne IT-systemer, der muliggør lettelse og forbedringer i kundebetjeningen f.eks. selvbetjeningssystemer. Decentraliseringen indebærer en omfattende omstillingsproces, som skal sikre, at styrelsen bedst muligt udfylder sine fremtidige funktioner. Omstillingsprocessen sigter blandt andet mod at styrke indsatsen på ansvarsområderne: Information, udvikling, analyse, uddannelse, lovforberedende arbejde og betjening af ministeren. Samtidig vil decentraliseringen af den direkte brugerbetjening til uddannelsesstederne medføre nye opgaver, som blandt andet omfatter kvalitetsmålinger, overvågning og kontrol af den samlede SU-administration.

Den 1. september 1998 gennemførte Undervisningsministeriet en omfattende strukturændring, som bl.a. indebar oprettelsen af to departementale styrelser - Institutionsstyrelsen og Uddannelsesstyrelsen. SUstyrelsen er fortsat en selvstændig styrelse. Den ændrede struktur indebærer, at styrelsen inden for studiefinansieringsområdet har ansvaret for det lovforberedende arbejde, samt policy og anden ministerbetjening med reference til departementet.

Undervisningsministeriet består herefter af tre styrelser og et departement. Direktøren for SUstyrelsen indgår i UVM-ledelsen sammen med cheferne for de to øvrige styrelser under ledelse af departementschefen.

SU-systemets administrative struktur

Styrelsen er en del af *Undervisningsministeriet* og har det overordnede ansvar for SU-området.

Styrelsens vigtigste samarbejdspartnere i den daglige administration af SU er *uddannelsesstederne*. Støttemodtagerne var i 1998 indskrevet ved 1.200 uddannelsessteder. Ca. 2.400 ansatte er helt eller delvis beskæftiget med SU-arbejde. Det er først og fremmest disse ansatte, der har den direkte kontakt til de studerende.

Klager til *Ankenævnet for Uddannelsesstøtten*, som er klageinstans for afgørelser truffet af styrelsen, går i første omgang til styrelsen. Hvis styrelsen fastholder afgørelsen, sendes klagen videre til Ankenævnet.

Ankenævnet er et uafhængigt nævn ledet af en dommer.

Styrelsen er sekretariat for *SU-rådet*, som rådgiver ministeren i spørgsmål om uddannelsesstøtte.

I behandlingen af SU-ansøgninger samarbejder styrelsen desuden med andre offentlige myndigheder. Eksempelvis henter styrelsen oplysninger om navn, adresse, søskende, forældreindkomster, skattetrækgrundlag og indkomst fra eksterne edb-systemer. Oplysningerne hentes ved transmission af data fra *CPR-registeret* og *Told- og Skattestyrelsen*.

Herudover har styrelsen et væsentligt samarbejde med *Finansstyrelsen*, som blandt andet administrerer statens garantforpligtelser for studielån i pengeinstitutter, tilbagebetalingen af indfrieede statsgaranterede studielån og fra oktober 1996 også tilbagebetalingen af SU-lån.

SU-systemet og dets formål

Regelsættet for tildeling af støtte er i dag opdelt efter, hvorvidt støtten tildeles uddannelsessøgende på ungdomsuddannelser (uden for klippekortet) eller til studerende på de videregående uddannelser (inden for klippekortet).

De 18 - 19-årige i ungdomsuddannelser får alle et grundstipendium. Afhængig af forældrenes indkomst får de et tillæg til grundstipendiet.

Udeboende støttemodtagere under 20 år i ungdomsuddannelser får tildelt støtte efter satsen for hjemmeboende, medmindre uddannelsesstedet godkender at støttemodtageren opfylder betingelserne for at få støtte efter satsen for udeboende.

Klippekortet i de videregående uddannelser er som udgangspunkt 6-årigt. Til den enkelte uddannelse gives der SU til normeret studietid plus 12 måneder. Er de studerende mere end 1 år forsinket i deres uddannelse i forhold til deres forbrug af klip stoppes støtten (i takt-kravet).

For alle uddannelser gælder det, at støttemodtageren tildeles et fribeløb for hver måned i støtteåret. Det sammenlagte årlige fribeløb angiver den maksimale indkomst støttemodtageren kan have ved siden af stipendiestøtten. Er indkomsten højere, må støttemodtageren fravælge en eller flere måneders støtte.

Hensigten med SU-støtten er blandt andet, at det ikke er økonomien, men de unges interesser og evner, der bør være afgørende for, hvorvidt de uddanner sig. De studerendes erhvervsarbejde bør begrænses til et omfang, som ikke væsentligt ville gå ud over studierne.

Det politiske sigte med SU-systemet er uddannelsesadfærd. Støttesystemet er således et uddannelsespolitisk instrument, som dels skal sikre en optimal uddannelsesfrekvens hos de unge og en bedre og hurtigere gennemførelse af studierne.

SU-systemet er med andre ord af væsentlig betydning for de uddannelsespolitiske målsætninger om en øget uddannelsesfrekvens og bedre gennemførelstider på studierne.

Støtterejerne er i dag indrettet således, at støttens størrelse i vidt omfang tildeles efter de studerendes udgifter og trang:

- hjemmeboende får den lave hjemmeboendesats
- udeboende har større udgifter og får derfor den højere udeboendesats
- 18 - 19-årige i ungdomsuddannelser får et tillæg til deres grundstipendium, som afhænger af deres forældres indkomster
- i forbindelse med barsel tildeles enkelte/dobbelte fødselsklip/rater
- tjener man for meget ved siden af studierne, må man fravælge støtte eller tilbagebetale helt eller delvist

Støtten tildeles således blandt andet efter den uddannelsessøgendes trang. Støtterejerne giver også den uddannelsessøgende mulighed for at reducere erhvervsarbejdet (dobbeltklip).

Støtterejerne giver med andre ord mulighed for, at de uddannelsessøgende finansierer studierne med SU-støtte (stipendier og evt. lån) og erhvervsindkomst i et begrænset omfang.

SU-systemet tilbyder brugerne muligheden for at tilrettelægge deres studieforløb fleksibelt og individuelt. Modtagerne af støtten har således et ansvar for at planlægge finansieringen af deres studier og et medansvar for, at administrationen forløber hensigtsmæssigt.

For at opnå en almen forståelse og accept af de vilkår uddannelsesstøtten ydes på, har styrelsen udarbejdet en servicedeklaration SU - Ret & Pligt.

Det er styrelsens opgave blandt andet at sikre:

- at informationsniveauet inden valg af uddannelse er så højt, at de unge ikke fravælger at uddanne sig, fordi de ikke kan overskue deres økonomiske situation
- at de unge under studierne informeres om de muligheder, SU-systemet tilbyder
- at det løbende evalueres i hvilket omfang SU-systemet lever op til sine formål og til de uddannelsessøgendes forventninger om en effektiv service

Befordringsrabatordningen

SU-støttemodtagere i de videregående uddannelser har fra den 1. januar 1997 ret til befordringsrabat ved køb af månedskort til busser og tog i Danmark. Der ydes en rabat på 65% af beløb over 307 kr. (1998-niveau), dog maksimalt 512 kr.

Styrelsen refunderer 90% af den rabat trafikselskaberne yder de studerende.

Befordringsrabatordningen supplerer således SU-støtten ved at kompensere ekstraordinært store udgifter til transport. Ordningen reducerer det økonomiske incitament til at blive udeboende straks fra studiestart.

1.2. VUS-systemet

Styrelsen tildeler, beregner og udbetaler voksenuddannelsesstøtte (VUS), herunder tilskud til deltagerbetaling, samt rejser krav om tilbagebetaling af for meget modtaget støtte. Administrationen overgik til SUstyrelsen den 1. januar 1995.

SUstyrelsen har det overordnede ansvar for VUS-området.

Fra og med 1997 blev støtteperioden udvidet fra 40 til 80 uger.

VUS-systemets formål

Formålet med tildelingen af voksenuddannelsesstøtte er, som det er formuleret i lovens formålsparagraf, at skabe økonomisk grundlag for, at voksne med kortvarig skolegang eller uddannelse kan deltage i almen-dannende og erhvervsrettet uddannelse i arbejdstiden.

Ordningen sigter mod at forbedre arbejdsstyrkens kvalifikationer ved at give arbejdsstyrken nogle brede almene personlighedsudviklende kundskaber så den enkelte får større muligheder for at fungere på et arbejdsmarked under forandring.

2. Årsberetning

Temaet for årsberetningen i 1997 var SU-systemets samfundsmæssige funktion. For 1998 har styrelsen valgt at fokusere på den omfattende decentraliseringsproces, som er overskriften for den udviklingsproces, som administrationen af støtten er ved at undergå.

2.1. SU

Siden 1993 har SU-systemet været præget af en decentraliseringsproces, der har til formål at sikre en optimal betjening af SU-systemets brugere. I perioden frem mod år 2001 vil de afgørende skridt blive taget. Konsekvensen af decentraliseringen vil være et system, hvor både vejledning og sagsbehandling kommer til at foregå så tæt på brugeren og hendes hverdag som muligt, nemlig på uddannelsesstedet, hvor hun færdes til daglig.

2.1.1. Decentralisering

Decentraliseringsstrategien understøttes af en vidtgående udnyttelse af IT, der sikrer en gennemautomatiseret sagsbehandling. Får en støttemodtager alligevel brug for at henvende sig, sker dette på uddannelsesstedet, som vil have kompetence til at håndtere næsten alle henvendelser.

Styrelsens vigtigste opgaver i det decentraliserede system bliver overvågning og kvalitetssikring af det samlede SU-system, betjening af SU-medarbejderne på uddannelsesstederne og generel information om SU, primært via Internet.

Strategien for decentraliseringen er udmøntet i en række indsatsområder, som skal tilvejebringe de teknologiske, organisatoriske og juridiske forudsætninger for gennemførelsen af den endelige decentralisering.

2.1.1.1. IT-strategi for decentraliseringen

I 1998 og 1999 bruger styrelsen betydelige ressourcer på at udvikle et Internet-baseret administrativt edb-system - US2000, der skal gøre det muligt at indtaste ansøgninger og foretage almindelig sagsbehandling lokalt på uddannelsesstederne. Systemet forventes i drift i styrelsen i november 1999, således at systemet kan anvendes med virkning fra støtteår 2000. Den samlede funktionalitet i US2000 vil derefter gradvist blive taget i brug på uddannelsesstederne, efterhånden som decentraliseringen gennemføres.

Parallelt med udviklingen af US2000 fortsætter idriftsættelsen af US/STADS, som er SU-delen af det studieadministrative system STADS. Ved udgangen af 1998 var US/STADS i drift på Danmarks Tekniske Universitet, Handelshøjskolen i Århus og Ingeniørhøjskolen, Københavns Teknikum. Den Kgl. Veterinær- og Landbohøjskole og Danmarks Farmaceutiske Højskole har indledt arbejdet med at tage US/STADS i drift.

Styrelsen har desuden siden 1996 kørt en opkoblingskampagne, der har til formål at give 75% af alle uddannelsessteder med mere end 500 støttemodtagere forespørgselsadgang til styrelsens edb-system, således at disse uddannelsessteder er i stand til at søge oplysninger om SU-forhold for deres egne studerende. Dette mål blev nået i november 1998, og ved udgangen af 1998 var 146 uddannelsessteder koblet op, svarende til en dækningsgrad på ca. 60% af alle SU-modtagere.

Styrelsen er i gang med udvikling af et pilotprojekt vedrørende digital signatur (elektronisk underskrift), som teknisk og økonomisk er støttet gennem Forskningsministeriet. Formålet med projektet er udviklingen af et egentligt selvbetjeningssystem, der vil gøre det muligt for de studerende via Internettet at forespørge på egne

oplysninger om SU og indsende en elektronisk underskrevet ansøgning. Systemet forventes sat i pilotdrift i sommeren 1999.

2.1.1.2. Organisation og styring

I 1998 har styrelsen gennemført et pilotprojekt om lokalkontrakter, som bliver styrelsens overordnede styringsinstrument i forhold til de uddannelsessteder, som er omfattet af decentraliseringen. Lokalkontrakten er en samarbejdsaftale mellem styrelsen og det enkelte uddannelsessted, som fastlægger de gensidige forventninger til det fremtidige samarbejde. Lokalkontrakterne vil indeholde den nødvendige bemyndigelse til selv at træffe afgørelse på SU-området og retningslinier for uddannelsesstedets administration af SU. I 1999 vil styrelsen forhandle og indgå lokalkontrakter med en række af de største uddannelsessteder. Det er planen, at alle uddannelsessteder, der skal foretage lokal sagsbehandling, skal indgå en lokalkontrakt med styrelsen.

2.1.1.3. Uddannelse og information

To væsentlige indsatsområder i 1998 har været uddannelse af de decentrale SU-medarbejdere og information til både SU-medarbejdere og de studerende. Styrelsens uddannelses- og vejledningsindsats bidrager til at understøtte decentraliseringen, men er derudover selvstændige indsatsområder, der er med til at sikre kvaliteten af det samlede SU-system.

SU- medarbejderuddannelsen

Med henblik på at sikre kvalitet, ensartethed og god offentlig forvaltning i SU-administrationen har SUstyrelsen i 1998 udviklet et koncept for et egentligt uddannelsesforløb for medarbejderne på uddannelsesstederne. Et forløb der fra 1999 kan afsluttes med et bevis for, at uddannelsen er gennemført.

Uddannelsen er tilrettelagt efter en dynamisk model, som skal tilgodese de krav omstillingen i den offentlige sektor generelt og decentraliseringen af SU-systemet konkret stiller til udvikling af kompetencerne hos medarbejderne.

Der tilbydes kurser inden for fire overordnede kompetenceområder:

- SU-regler og administration
- Offentlig forvaltning
- Kvalitet og kommunikation
- Elektronisk informationssøgning og opdatering.

Formålet med uddannelsen er at give SU-medarbejderne et generelt løft af kvalifikationer, der kan anvendes også på andre arbejdsområder. Uddannelsen rækker derfor udover det der er nødvendigt for at kunne varetage de daglige SU-opgaver.

Der er stor interesse for og opbakning til kursusaktiviteterne fra uddannelsesstederne. I 1998 deltog ca. 1.180 medarbejdere fra ca. 500 uddannelsessteder i kurser arrangeret af SUstyrelsen.

Internet for fremtiden

For at udnytte fordelene ved Internet bedst muligt, har styrelsen besluttet, at Internet fra 1999 er SU-systemets primære informationstilbud. Denne strategi går et skridt videre end regeringens IT-politik, der definerer netmediet som supplement til papirmedier, mens forholdet er omvendt i SU-systemets strategi.

Papirbårne medier opretholdes. Men konkrete strategier skal aktivt fremme målgruppernes anvendelse af Internet. Mulighederne for at udfase papirbårne medier skal udnyttes, efterhånden som voksende dele af målgrupperne bruger Internet-tilbuddet. Strategierne sigter mod at opnå Internets fordele i form af aktualitet, præcision, funktionalitet, interaktivitet og besparelser.

Også kommunikationen med cirka 1.200 uddannelsessteder, der administrerer SU-systemet lokalt, er omlagt med Internet som den primære kommunikationskanal. Under navnet SU-net udnytter dette system specielt Internets evne til at fungere som informationsbank.

For den interne information i SUstyrelsen er strategien udmøntet i et intranet - intern SU.

Endelig har styrelsen åbnet et netsted - www.vus.dk - hvor et betydeligt udviklingsarbejde forestår.

Parallelt med netsiderne fortsættes produktionen af vejledning i form af tryksager. Endnu i lang tid vil strategien formentlig først og fremmest kun være synlig i form af, at tryksagerne holdes i et afdæmpet layout for ikke at konkurrere med Internet-tilbuddet.

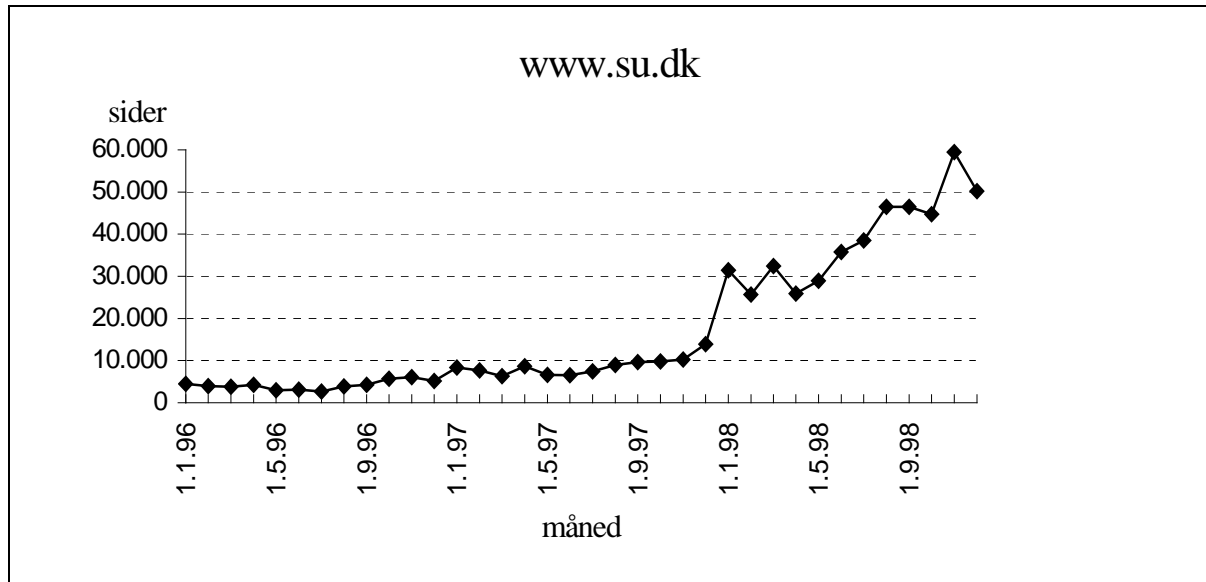
www.su.dk

I sin nye skikkelse blev netstedet lanceret i december 1997. I løbet af 1998 er siderne udvidet med flere tilbud og større interaktivitet. Det er muligt for brugerne selv at beregne støtte og fribeløb ved hjælp af regnemaskiner på nettet, ligesom de kan printe alle nødvendige skemaer og blanketter.

Styrelsen har gennem 1998 markedsført netstedet, blandt andet ved annoncering i dagblade og i søgemaskiner, ved plakater på uddannelsesstederne, ved udsendelse af bogcards, der blandt andet er uddelt af bibliotekerne i et antal af 50.000, og ved påtryk af netadressen www.su.dk på alle kuverter fra styrelsen med meddelelser til brugerne.

Mens det er vanskeligt at skønne over det absolutte antal brugere af netsteder, viser væksten i trafiktal, at brugen af www.su.dk er stigende. Lige før relanceringen i efteråret 1997 udleverede netstedet omkring 10.000 informationsbærende sider i sin bedste måned. Det modsvarende tal ved udgangen af 1998 er omkring 60.000 sider. En vis effektmåling har været mulig gennem mails fra brugere til webmaster. Generelt tyder tilkendegivelserne på, at brugerne finder den information de søger.

Figur 1 Udviklingen i antal udleverede informationssider fra www.su.dk pr. måned for perioden 1996 - 1998



Figur 1 viser udviklingen i trafikken på netstedet www.su.dk fra januar 1996 til udgangen af december 1998. Siderne blev relanceret med ny struktur, udvidet informationsmængde og nyt design pr. 1. december 1997. Netstedet blev markedsført i løbet af 1998. Opgørelsen tæller hele, informationsbærende sider udleveret fra serveren og kan ses som udtryk for "trafikken" på netstedet. Udviklingen fortsætter ind i 1999, hvor januar måned kommer op på nær ved 80.000 udleverede sider.

Tallene siger intet om det absolutte antal brugere af netstedet. En side, som udleveres fra SU-systemets server, vil i mange tilfælde blive lagret på den kaldende server. Nye kald til siden over denne server vil blive betjent fra dette lager og ikke udløse et nyt kald til SU-systemets server.

SU-net

SU-net er primært et opslagsbibliotek, hvor den lokale administrator kan finde regler, anvisninger, administrative forskrifter, blanketter, konkrete praktiske tips og i princippet alt andet, der kan være til støtte for en effektiv og ensartet lokal administration. Informationerne holdes løbende opdateret, så de altid er aktuelt rigtige. Samtidig har netstedet alle almindelige informationsfunktioner, således at styrelsen hurtigt kan offentliggøre servicemeddelelser. Kommunikation mellem uddannelsesinstitutionerne og styrelsen sker blandt andet gennem en konference. Uddannelsesstedernes SU-medarbejdere har på netstedet adgang til kataloget over styrelsens kursusvirksomhed og kan tilmelde sig kurser direkte på netstedet.

Netstedet er blevet til i et tæt samarbejde med en referencegruppe af SU-medarbejdere fra uddannelsesstederne. Tekniske forhold medførte, at netstedet blev åbnet med et par måneders forsinkelse.

Åbningen af SU-net understreger den stigende betydning af en tæt koordinering mellem uddannelsesindsatsen og den generelle vejlednings- og informationsindsats. Blandt overvejelserne er muligheden for, at SU-net kan blive bærer af et element af fjernundervisning som supplement til den primære konfrontationsundervisning.

Intern SU

Den største og vigtigste del af vejlednings- og informationsarbejdet over for brugerne finder sted i forbindelse med sagsbehandlingen. Intern information til medarbejderne i styrelsen er et væsentligt grundlag for det udadrettede arbejde.

Formålet med etableringen af et intranet - intern SU - i efteråret 1998 var at øge det fælles vidensniveau internt i styrelsen. Ved at gøre den interne information browser-baseret gøres informationen tilgængelig, når medarbejderen har brug for den.

Telefonsluse

I maj 1998 åbnede styrelsen en telefonsluse, som indebærer, at alle der ringer op til hovednummeret får mulighed for at visitere sig selv til den rette afdeling. Formålet med systemet er at understøtte decentraliseringen - dels ved at henvise studerende til deres uddannelsessted og hjemmesiden www.su.dk, dels ved at forbedre SUstyrelsens service overfor de lokale SU-medarbejdere.

Telefonslusen sikrer, at styrelsens sagsbehandlere ikke bruger tid på henvendelser, som rettelig hører hjemme hos den lokale SU-medarbejder.

Erfaringerne med at bemande telefonslusen med studentermedhjælpere har vist sig gode. Det fremmer den gode kommunikation, når studerende, der henvender sig telefonisk, taler med en studerende i samme situation som de selv.

2.1.2. Administrationen af SU

De 1.200 uddannelsessteder, som støttemodtagerne er indskrevet ved, varetager i det daglige den primære kontakt til de ca. 285.000 støttemodtagere.

SUstyrelsens hovedopgave er at sikre en effektiv drift af støttesystemerne, herunder vedligeholde og udvikle den edb-mæssige understøttelse af sagsbehandlingen på uddannelsesstederne og i styrelsen.

Støttesystemet udveksler løbende data med blandt andet edb-systemerne hos T&S, CPR, og i Finansstyrelsen. For en nærmere gennemgang henvises der til IT-oversigten for støttesystemerne i afsnit 3.6.

SU-systemet udbetaler støtten månedsvis via BG-bank, hvortil kommer en ugentlig udbetaling som følge af nye ansøgninger og ændringer til støtten.

Styrelsen foretager indkomstkontrol for det enkelte støtteår og rejser krav om tilbagebetaling af for meget modtaget støtte.

Udover tildelingen af stipendier og lån, administrerer styrelsen også studielånene indtil den studerende efter endt studieforbud skal påbegynde tilbagebetalingen. På dette tidspunkt overfører styrelsen låneforholdet til Finansstyrelsen, som herefter varetager administrationen af tilbagebetalingsforløbet.

2.1.2.1. Driften i styrelsen og på uddannelsesstederne

Sagsbehandlingen i 1998

Den uddannelsessøgende behøver kun at ansøge om støtte en gang for at få støtte til hele uddannelsesforløbet. Kun hvis det grundlag støtten tildeles efter, skal ændres afgiver støttemodtageren en ændringsansøgning.

I 1998 behandlede SU-systemet ca. 289.000 tildelingssager (jf. tabel 3.15 i afsnit 3), hvilket var ca. 3,6 % mere end i 1997 og ca. 12,8 % mere end i 1996. I gennemsnit var der 1,01 sag pr. støttemodtager i 1998 mod 1,02 i 1996.

Inden for de videregående uddannelser steg antallet af tildelingssager ca. 2,6 % fra 1997 til 1998. Specielt de mere sagsbehandlingstunge sager om støtte til studerende i udlandet steg ca. 7,7 % til 4.200 sager.

Antallet af tildelingssager inden for ungdomsuddannelserne steg ca. 4,8 % fra 1997 til 1998. Administrativt var stigningen i antallet af sager vedr. den fri ungdomsuddannelse på ca. 31 % til 10.600 sager en belastning, idet alle sager her først skal gennem en forholdsvis lang manuel sagsbehandling.

SU-systemets ekspeditionstider for behandlingen af ansøgningsskemaer var i 1998 totalt set næsten uændrede i forhold til 1997 (jf. tabel 3.23 i afsnit 3). 81 % var ekspederet inden for 30 dage i 1998 mod 80 % i 1997.

Ekspeditionstiderne for ansøgningsskemaer fra elever på den fri ungdomsuddannelse blev som følge af den øgede sagsmængde dårligere i 1997 (jf. tabel 3.24).

Styrelsen finder, at ekspeditionstiderne er tilfredsstillende, hvorfor målet for 1999 og 2000 er at fastholde niveauet.

Indkomstkollen

I 1998 blev der rejst ca. 11.500 indkomstkontrolkrav vedr. 1997, en stigning på 1.500 (15 %).

Af tabel 3.1 i afsnit 3 fremgår det, at andelen af støttemodtagere, der får krav, fra 1996 til 1997, steg fra 5,8 % til 6,7 % inden for de videregående uddannelser. For ungdomsuddannelserne var stigningen fra 1,2 % til 1,4 %.

Beløbsmæssigt steg andelen af den tilbagekrævede stipendiestøtte fra 1,3 % til 1,4 %.

Styrelsen har i 1998 opprioriteret indsatsen med at inddrive gæld vedr. misligholdt FM-gæld (for meget udbetalt støtte). Saldoen for den misligholdte gæld udgjorde kun 62 mill. kr. ultimo 1998 et fald på 88 mill. kr. (59 %).

Klagesager

Styrelsen behandler og træffer afgørelser i sager, som vedrører klager over uddannelsesstedernes sagsbehandling og afgørelser.

Klagesager, som vedrører klager over styrelsens afgørelser, stiles til Ankenævnet for Uddannelsesstøtten, men sendes til styrelsen, som i første omgang behandler klagen. Giver styrelsen klageren medhold, helt eller delvis, meddeles dette støttemodtageren. Hermed afsluttes godt halvdelen af sagerne. I de øvrige tilfælde videregives sagen til Ankenævnet. Ankenævnet omgør kun ca. 3 % af disse sager.

Af afsnit 3.6.2 tabel 3.26 fremgår det, at antallet af samtlige klagesager er faldet i perioden fra 1996 til 1998. Korrigeres der for bortfaldet af lånesager (de varetages fra oktober 1996 af Finansstyrelsen) viser tallene et næsten uændret antal fra 1996 til 1997 og en stigning fra 1997 til 1998 på ca. 7 %.

Sat i forhold til antallet af støttemodtagere udgjorde de klager, som vedrørte tildelingen af støtte i 1996, ca. 2,0 ‰, i 1997 2,3 ‰ og i 1998 2,7 ‰.

Klager vedrørende for meget udbetalt støtte udgjorde i 1996 3,2 ‰ af støttemodtagerne i 1995 (de blev indkomstkontrolleret i 1996), i 1997 2,4 ‰ og i 1998 kun 2,1 ‰.

Tabel 3.27 viser et væsentligt fald i andelen af klagesager, som har en sagsbehandlingstid i styrelsen på mere end 100 dage, og en betydelig reduktion af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager til styrelsen og ankenævnet faldt således fra 48 og 46 dage i 1997 til henholdsvis 35 og 33 dage i 1998.

Styrelsen finder udviklingen i sagsbehandlingstiderne i 1998 tilfredsstillende. Det er styrelsens målsætning (jf. tabel 3.26 og 3.27) at andelen af sager med en sagsbehandlingstid på mere end 100 dage ikke må udgøre mere end 2 %, samt at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må være 40 dage.

Administrationen på uddannelsesstederne

De uddannelsessøgende skal som udgangspunkt henvende sig til deres uddannelsessted, når de ønsker at søge om støtte, og når de har ændringer til det hidtidige grundlag for tildelingen af deres støtte.

Tabel 2.1 Sagsbehandlingen på uddannelsesstederne fordelt på udvalgte sagstyper

Sagstype	Støttemodtagere		Ændring
	1997	1998	
	----- antal -----		%
Inaktivitet (studiemæssigt ude af takt)	2.100	2.400	14
Fravalg af støtte	22.500	24.900	11
Orlov bevilget	5.300	4.800	÷ 9
Tildelt			
Dobbeltklip	4.400	4.700	7
Slutlån	3.500	4.000	14
Fødselsklip/rater	5.600	6.400	14
Dispensationsklip	1.000	800	÷ 20
Stop af støtte p.g.a. afbrud			
Videregående uddannelse	13.000	15.200	17
Ungdomsuddannelser	12.600	14.000	11
Ændring af bopælsstatus	15.000	14.500	÷ 3
Dispensation fra reglen om hjemmeboendesats til udeboende	16.700	17.400	4

Tabellen viser omfanget af de ændringer i støttegrundlaget, som uddannelsesstederne behandler.

Det er de videregående uddannelsessteders opgave løbende at varetage studieaktivitetskontrollen. Opfylder støttemodtageren ikke i takt-kravet erklærer uddannelsesstedet den studerende inaktiv og støtten stoppes.

På ungdomsuddannelserne er det uddannelsesstedets ansvar at stoppe støtten, såfremt støttemodtageren ikke følger undervisningen.

Ved afbrud af uddannelsen er det uddannelsesstedets ansvar at sørge for at udbetalingen af støtte stoppes. På ungdomsuddannelserne er det uddannelsesstedet, der træffer afgørelse om, hvorvidt en støttemodtager skal have dispensation fra reglen om hjemmeboendesats til udeboende under 20 år.

De mange sagstyper i tabellen og deres omfang giver en indikation af støttesystemets fleksibilitet og betydningen for støttemodtagerne af uddannelsesstedernes rådgivning og vejledning.

I 1998 har styrelsen for første gang opgjort nøgletal for de enkelte uddannelsessteders administration af SU-støtten og for SU-støttens omfang.

Nøgletal for 1997 blev i december 1998 sendt til alle uddannelsessteder med videregående uddannelser. Tallene er primært en bearbejdning af de data, som er registreret i styrelsens edb-system (US-systemet) om de studerende vedr. støtteåret 1997.

Materialet indeholdt blandt andet oplysninger om ekspeditionstider for de enkelte institutioners del af behandlingen af ansøgningsskemaerne og for den tid, styrelsen er om at behandle skemaer fra deres studerende. Tallene kunne ligeledes sammenlignes med gennemsnittet for deres kategori af institutioner. Tal for den enkelte institution blev kun sendt til den pågældende institution.

Styrelsen håber, at nøgletallene vil styrke synliggørelsen af SU-arbejdet på uddannelsesstederne, og at det vil sætte forøget fokus på den service og kvalitet, som uddannelsesstedet og styrelsen i fællesskab yder de studerende.

Nøgletallene giver således en fælles referenceramme for det løbende samarbejde. Tallene for de enkelte institutionsgrupper kan ses på SU-net.

2.1.2.2. Kvalitetsstyring

Styrelsen har gennem mange år opgjort nøgletal for den administrative produktion. Alle centrale funktioner i støttetildeling og -tilbagebetaling er edb-understøttet, hvilket bidrager til et detaljeret datagrundlag som udgangspunkt for en tæt overvågning.

Med udgangspunkt i styrelsens resultatkontrakt er der udarbejdet arbejdsprogrammer for alle enheder. Disse har karakter af interne kontrakter mellem direktionen og enhederne, hvor de overordnede strategiske mål er ført ned på enhedsniveau, og hvor der er sket en operationalisering af mål, herunder også kvalitetsmål.

Samtidig har styrelsen med oprettelsen af en kvalitets- og serviceenhed i efteråret 1996 skabt en organisatorisk ramme for en løbende overvågning og analyse af kvaliteten i SU-systemet.

Redskaber og processer under opbygning

Styrelsen er kommet langt med den del af kvalitetsarbejdet, der kan betegnes som kvalitetssikring. Dvs. aktiviteter der er orienteret mod målinger og kontrol. Men der er også taget skridt til en række aktiviteter, der indgår i en bredere opfattelse af kvalitetsarbejde, karakteriseret som kvalitetsstyring. Blandt andet er der sat fokus på en række forhold, så som:

- Brugertilfredshed
- Medarbejdertilfredshed
- Uddannelse (undervisning af uddannelsesstedernes SU-medarbejdere)

- Den teknologiske understøttelse af alle processer og funktioner vedr. vejledning, støttetildeling og tilbagebetaling (US2000, US/STADS og opkobling af uddannelsesstederne)
- Informationsindsatsen
- SU-systemets adfærdsmæssige konsekvenser

Resultater i 1998

Kvalitets- og serviceenheden har blandt andet gennemført undersøgelser på følgende områder:

Ekspeditionstider

At støttemodtagerne oplever at få penge til tiden, er et centralt kvalitetskrav. Den administrative proces internt i styrelsen er næsten fuldautomatiseret og bidrager derfor til faste, korte interne ekspeditionstider.

Siden september 1997 har Kvalitets- og serviceenheden ved hjælp af månedlige edb-udtræk analyseret uddannelsesstedernes ekspeditionstider for ansøgninger. Der har vist sig en tilfredsstillende ekspeditionstid, som opfylder målsætningen om, at mindst 90 procent af ansøgningskemaerne skal sendes ind til styrelsen inden for 10 dage. I 1998 udgjorde andelen 91 procent, mens den i 1997 kun var knap 86 %.

Bopælsdispensation

Administrationen af reglen om, at udeboende støttemodtagere i ungdomsuddannelser under 20 år kan få dispensation til at få støtte med satsen for udeboende, er udlagt til uddannelsesstederne via bekendtgørelsen. Der er tale om en ganske betydelig kompetence inden for et område, hvor uddannelsesstederne træffer den endelige administrative afgørelse. Da et stort antal forskellige institutioner er omfattet af reglen, kunne der frygtes uensartethed i administrationen, blandt andet fordi afgørelserne kan være skønsprægede.

I 1997 og 1998 blev der derfor gennemført en undersøgelse af, hvordan uddannelsesstederne har organiseret og håndterer administrationen af bopælsdispensationsreglen, og om de afgørelser, de træffer, er korrekte. Undersøgelsen viste, at den indholdsmæssige administration af bopælsdispensationsreglen, der er reguleret i SU-loven og -bekendtgørelsen, generelt foregår tilfredsstillende. Undersøgelsen viste dog samtidig, at der var behov for at forbedre de decentrale SU-medarbejderes grundlag for at behandle disse sager. Styrelsen udarbejdede derfor i 1998 forbedret vejledningsmateriale på området.

Perspektiver for SUstyrelsens kvalitetsstyring

I sammenhæng med den øgede decentralisering af dele af SU-administrationen til uddannelsesstederne forestår der et omfattende arbejde med at tilrettelægge en ramme for kvalitetsstyring i det samlede SU-system bestående af ca. 1.200 uddannelsessteder og SUstyrelsen.

Der skal fastsættes mål og foretages målinger i et system, hvor SUstyrelsen er overordnet myndighed, men ikke har direkte instruktionsbeføjelser overfor den enkelte lokale SU-medarbejder, men kan fastsætte myndighedskrav til institutionen. Det stiller store krav til dialog og inddragelse af de decentrale enheder i den løbende indsats for at øge kvaliteten i den samlede SU-administration. Målinger og dialog bliver således fundamentet for styrelsens koncept for kvalitetsstyring i det samlede SU-system. Der henvises til afsnit 2.1.1.2, som beskriver styrelsens arbejde med lokalkontrakter som styringsredskab i samarbejdet med uddannelsesstederne. Lokalkontrakterne vil blive integreret i styrelsens koncept for kvalitetsstyring.

2.2. Befordringsrabatordningen

1998 var andet år, hvor staten har ydet SU-støttemodtagerne i de videregående uddannelser en rabat ved køb af månedskort til busser og tog i Danmark.

Tabel 2.2 Købte kort med befordringsrabat i 1997 og 1998

	Månedskort	Salgspris	Rabat ¹⁾	Rabat i pct. af salgspris	Pris ekskl. rabat
	antal	----- mill. kr. -----		%	mill. kr.
1997	126.100	83,7	29,2	35	54,5
1998	152.900	99,1	32,9	33	66,2

1) Styrelsen refunderer trafikskaberne 90 % heraf.

Tabellen viser, at der i 1998 blev ydet en rabat på 32,9 mill. kr. til i alt 152.900 månedskort. I gennemsnit sparede støttemodtagerne herved 215 kr. (33 %) pr. månedskort, således at den gennemsnitlige pris pr. månedskort kun udgjorde 433 kr.

Det må antages, at i størrelsesordenen 17.000 SU-støttemodtagere, svarende til at ca. 10 % af støttemodtagerne i de videregående uddannelser har haft glæde af ordningen. Rabatmodtagerne har således skattefrit i gennemsnit modtaget godt 2.200 kr. i rabat i 1998.

I det omfang befordringsrabatordningen reducerer incitamentet til at flytte hjemmefra straks ved starten på en videregående uddannelse, indebærer det, at flere starter studiet på den lavere hjemmeboendesats fremfor den væsentlig højere udeboendesats.

2.3. VUS

VUS systemet indeholder én sats for selve VUS-støtten (= 100 % dagpengesats) og forskellige satser for tilskud til deltagerbetaling.

Systemet kombinerer forskellige klippekorttyper - et 80 ugers klippekort og to begrænsninger heri på 40 uger for uddannelsesforløb, der ikke er kompetencegivende og 16 uger for uddannelsesforløb, der ikke er oprettet i henhold til lov. Støtten gives både til hel- og deltidsforløb.

Udbetalingen finder sted hver 14. dag og dækker de foregående to kursusuger og gives til kursisten og/eller arbejdsgiveren.

2.3.1. Tildeling af VUS

Nedenstående tabel viser udviklingen i ansøgninger om VUS-støtte 1996 - 1998, og andelen der får afslag, fordelt på længden af ansøgers erhvervsuddannelse.

Tabel 2.3 VUS-ansøgninger 1996 - 1998 fordelt på ansøgers erhvervsuddannelse

Ansøgers erhvervsud- dannelse	1996 Ansøgninger		1997 Ansøgninger		1998 Ansøgninger	
		Afslag i pct.		Afslag i pct.		Afslag i pct.
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ingen	6.392	9	4.103	9	3.854	9
< 1 år	477	17	306	24	243	23
1 - 2 år	665	45	512	41	466	39
> 2 år	2.400	36	1.511	32	1.364	30
I alt	9.934	18	6.432	17	5.927	16

Faldet i antallet af ansøgninger fra ca. 9.900 i 1996 til godt 5.900 i 1998 skyldes formentlig højkonjunktorens efterspørgsel efter arbejdskraft. Antallet af on-line sager (blandt andet ændringer) steg til gengæld fra 3.300 til 4.100 (jf. tabel 3.16). Den maksimale støtteperiode blev i 1997 udvidet fra 40 til 80 uger, hvorfor tildelingen kun faldt til 133,2 mill. kr. i 1997, mod 139,6 mill. kr. i 1996. Faldet fortsatte i 1998, hvor det blev til 129,9 mill. kr.

Tabel 2.4 VUS-tildelinger 1996 - 1998 procentvis fordelt på kategorier af uddannelsessteder

Uddannelsessteder	1996	1997	1998
	----- % -----		
Grundskoler	1	1	0
Voksenuddannelsescentre	22	26	27
Højskoler	0	0	0
Husholdnings- og Håndarbejdsskoler	0	0	1
Daghøjskoler	15	26	23
Handels- og Tekniske skoler	19	14	8
Landbrugsskoler	5	3	2
AMU-centre	6	1	1
Social- og Sundhedsskoler	1	4	5
Pædagogseminarier	5	7	6
Andre offentlige skoler	2	0	0
Oplysningsforbund	20	15	16
Faglige organisationer	1	0	2
Andre private skoler	3	3	6
I alt	100	100	100

Tabellen viser, at der i tildelingen af VUS fra 1996 - 1998 er sket en bevægelse i retning af godkendte offentlige uddannelsessteder (især voksenuddannelsescentre og daghøjskoler). Nedgangen fra 1997 til 1998 i antallet af ansøgninger (jf. tabel 2.3) må således tillægges en mindre søgning til de øvrige uddannelsessteder.

Tabel 2.5 VUS-tildelinger 1996 - 1998 procentvis fordelt på ansættelsesforhold

Ansættelsesforhold	1996	1997	1998
	----- % -----		
Lønmodtager, offentlig administration	29	35	37
Lønmodtager, privat	61	55	54
Selvstændige	8	7	7
Medarbejdende ægtefæller	3	3	3
I alt	100	100	100

Jf. tabel 3.3 i regnskabsdelen er antallet af tildelinger faldet fra ca. 5.300 i 1997 til knap 5.000 i 1998 hvilket svarer til 7 %. Udviklingen dækker over et fald på ca. 30 % i 1. halvår af 1998, og en væsentlig stigning sidst på året. Tabel 2.5 viser, at faldet er sket indenfor kategorierne private lønmodtagere. Som nævnt ovenfor skyldes dette formentlig at højkonjunktoren indebærer, at det er sværere at afse tid til efteruddannelse.

2.3.2. Administrationen af VUS

Ansøgninger om støtte til voksenuddannelse skal udfyldes af 3 parter - støttemodtageren, arbejdsgiveren, og den af de involverede kursussteder, som bærer hovedansvaret for kursusforløbet. Som regel udfylder kursusstedet sin del først, og hjælper samtidig støttemodtageren med at udfylde dennes del. Dernæst attesterer arbejdsgiveren de relevante oplysninger om beskæftigelsesforholdene og udbetaling af eventuel refusion, returnerer skemaet til uddannelsesstederne, som videregiver det til behandling i styrelsen.

Som det fremgår af tabel 3.28 i afsnit 3.5.2 blev ekspeditionstiderne forbedret fra 1997 til 1998. I 1998 havde 90 % af ansøgningerne en ekspeditionstid på under 31 dage mod 87 % i 1997. Styrelsen finder niveauet tilfredsstillende.

2.4. Styrelsen som arbejdsplads i 1998

Den 1. september 1998 gennemførte Undervisningsministeriet en omfattende strukturændring, som bl.a. indebærer oprettelsen af to departementale styrelser - Institutionsstyrelsen og Uddannelsesstyrelsen. SUstyrelsen er fortsat en selvstændig styrelse. Den ændrede struktur indebærer, at styrelsen inden for studiefinansieringsområdet har ansvaret for det lovforberedende arbejde, samt policy og anden ministerbetjening med reference til departementet.

Undervisningsministeriet består herefter af tre styrelser og et departement. Direktøren for SUstyrelsen indgår i UVM-ledelsen sammen med cheferne for de to øvrige styrelser under ledelse af departementschefen.

SUstyrelsen inddrages så vidt muligt i en fælles løn- og ansættelsespolitik for det samlede undervisningsministerium.

Fortsat kompetenceudvikling

Som et led i SU-systemets igangværende omstillings- og fornyelsesproces står SUstyrelsen i dag og i de kommende år over for store udfordringer. Medarbejderne er den vigtigste ressource til at sikre en succesfuld proces. SUstyrelsen har i 1998 oprettet et nyt sekretariat, hvis kerneopgave er personaleadministration og -udvikling, herunder med kompetenceudvikling som aktuelt indsatsområde. Kompetenceudvikling skal skabe rammerne for styrelsens fremtidige efteruddannelse, rotation, fortsatte læreprocesser på arbejdspladsen mv. med henblik på at sikre medarbejderens udvikling, omstillingsevne og selvstændighed.

Fremover skal alle SU-medarbejdere, uafhængig af grunduddannelse og hvad enten ansættelsesforholdet er på en uddannelsesinstitution eller i SUstyrelsen, være klædt på til at udfylde forskellige funktioner. Dette gælder, hvad enten han/hun optræder som vejleder, sagsbehandler, administrator, underviser eller konsulent. Som et af midlerne til at sikre kvalitet, samarbejde og ensartethed i SU-systemet, har SUstyrelsen som et resultatkrav i 1998 etableret en frivillig rokeringsordning for HK'erne i Storkøbenhavnsområdet. Rokeringsordningen opfattes som et vigtigt middel til kompetenceudvikling af SU-medarbejderne på uddannelsesinstitutionerne og i SUstyrelsen. Der er foreløbig indgået aftale med RUC og det økonomiske fakultet på Handelshøjskolen i København om udveksling af HK-medarbejdere, som er beskæftiget med SU-opgaver. Udvekslingen kan aftales for perioder af 3, 6, 9 eller 12 måneders varighed.

Derudover opprioriterer styrelsen fortsat medarbejdernes kompetenceudvikling inden for præsentationsteknik, formidling, voksenpædagogik mv. En øget undervisning af uddannelsesstedernes medarbejdere har ført til, at en voksende del af styrelsens medarbejdere i væsentligt omfang har erhvervet sig undervisningskompetence. 32 af styrelsens medarbejdere deltager foreløbigt i de eksterne undervisningsaktiviteter.

Styrelsens mellemlideruddannelse har ført styrelsens mellemlidere igennem et kursusforløb på 3 moduler. Mellemlideruddannelsen er afsluttet i foråret 1998. Deltagernes kompetencer er blevet opøvet inden for en lang række forskellige emner så som ledelse og samarbejde, kommunikation, konflikthåndtering, delegering og motivation. Derudover har uddannelsesforløbet været med til at skabe et fælles sprog og en fælles forståelse for lederrollen og samtidig styrket et netværk for mellemlidergruppen på tværs af organisationen.

I 1998 har styrelsen igangsat et kompetenceudviklingsprojekt (KUP), hvis formål det er at sætte fokus på og systematisere den strategiske kompetenceudvikling i SUstyrelsen. Ved strategisk kompetenceudvikling forstås, at styrelsens strategier og mål danner grundlag for den enkelte medarbejders kompetenceudvikling.

Første fase af KUP har ført til udviklingen af en værktøjskasse, som blev implementeret i styrelsens medarbejdersamtalsystem. I værktøjskassen findes blandt andet skabeloner til at udarbejde stillings- og kompetenceprofiler. Ved at gøre brug af disse profiler er det meningen, at medarbejdere og ledere i SUstyrelsen, som et led i medarbejdersamtalerne, skal danne sig et overblik over kompetenceudviklingsbehovet hos den enkelte medarbejder. På dette grundlag vil udviklingsplaner kunne fastlægges for samtlige medarbejdere og ledere.

3. Regnskab

3.1. Beretning

Formålet med regnskabsberetningen for SU- og VUS-systemerne er at give en redegørelse for udviklingen i bevillingsanvendelsen. Bevillingerne består dels af tilskudsbevillinger (støttebevillinger) og dels af styrelsens driftsbevilling.

Styrelsens SU-tilskudsbevillinger vedrørende stipendier og lån udgjorde i 1998 henholdsvis 6,7 mia. kr. og 1,4 mia. kr.

Styrelsen tildeler også voksenuddannelsesstøtte (VUS). Undervisningsministeriets Institutionsstyrelse har budgetansvaret for VUS-tilskudsbevillingen, hvorfor eventuelle afvigelser mellem budget og regnskab på VUS området ikke indgår i virksomhedsregnskabet. I 1998 tildelte styrelsen ca. 133 mill. kr. i voksenuddannelsesstøtte.

Styrelsens driftsbevilling var i 1998 på ca. 80 mill. kr. Bevillingen opdeles på formål, og der redegøres for enhedsomkostninger og produktivitet. Styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet er bygget op om 5 visioner for, hvilke mål styrelsen skal leve op til på baggrund af den bevillingsramme, der er aftalt i kontrakten. De resultater, som styrelsen primært måles på, er således de resultater, som fremgår af den kontraktafmelding, som fremgår af kap 3.5, og de i 1998 realiserede ekspeditionstider for ansøgningsskemaer og klagesager.

3.1.1. Bevillingsanvendelse og udviklingstendenser i tildelingen af SU- og VUS-støtte

SU-støtte

Tabel 3.1 Tildelt støtte 1994 - 1998 og andel med indkomstkontrolkrav (IK-krav)¹⁾ fordelt på uddannelseskategorier

	1994	1995	1996	1997	1998
	----- personer -----				
Støttemodtagere	231.400	235.400	260.700	274.000	285.400
IK-krav i pct.	5,1 %	6,2 %	3,8 %	4,2 %	...
Ungdomsuddannelser	96.200	96.600	112.900	117.000	121.100
IK-krav i pct.	1,6 %	2,1 %	1,2 %	1,4 %	...
Videregående uddannelser	135.200	138.800	147.900	157.000	164.400
IK-krav i pct.	7,7 %	9,0 %	5,8 %	6,7 %	...
	----- mill. kr. -----				
Tildelt stipendium	5.220	5.392	6.029	6.470	6.961
IK-krav i pct.	2,2 %	2,6 %	1,3 %	1,4 %	...
Ungdomsuddannelser	1.475	1.499	1.655	1.784	1.934
Videregående uddannelser	3.745	3.893	4.374	4.686	5.027
Tildelt lån	933	948	1.208	1.327	1.461
IK-krav i pct.	0,8 %	1,1 %	0,7 %	0,8 %	...
Ungdomsuddannelser	118	113	148	182	209
Videregående uddannelser	815	835	1.060	1.145	1.252

1) IK-krav vedrørende 1998 rejses først 2. halvår 1999.

Som det fremgår af ovenstående tabel fik 285.400 uddannelsessøgende tildelt 7,0 mia. kr. i stipendier og 1,5 mia. kr. i lån i 1998. I forhold til 1997 er der tale om en stigning på 11.400 (4,2 %) støttemodtagere og 491 mill. kr. (7,6 %) i stipendium og 134 mill. kr. i lån (10,1 %).

Inden for ungdomsuddannelserne fik 121.100 tildelt støtte, en stigning på 3,5 %. På de videregående uddannelser fik 164.400 tildelt støtte, en stigning på 4,7 %.

I 1998 blev der rejst indkomstkонтроlkrav vedrørende støtteåret 1997. Antallet af støttemodtagere med krav udgjorde 4,2 % af støttemodtagerne, mod 3,8 % året før. Kravandelen steg således med ca. 10 %.

Beløbsmæssigt udgjorde stipendiekravene kun 1,4 % af de tildelte stipendier i 1997, mod 1,3 % i 1996. Lånekravene udgjorde kun 0,8 % af de tildelte lån, mod 0,7 % året før.

Nedenstående tabel viser nøgletal for tildelingen af stipendiestøtte.

Tabel 3.2 Nøgletal

	1994	1995	1996	1997	1998
	----- % -----				
Stipendieandel af:					
Bruttonationalproduktet	0,54	0,54	0,57	0,58	0,60
Andelen af stipendie-					
modtagere inden for					
kategorierne:					
Hele befolkningen	4,42	4,44	4,92	5,16	5,34
18-årige	33,9	33,8	50,6	51,4	51,9
19-årige	52,5	53,4	60,6	63,0	65,6
20 - 24-årige	29,4	30,9	32,5	34,3	36,4

VUS-støtte

Tabel 3.3 viser udviklingen i tildelingen af voksenuddannelsesstøtte fra 1996 - 1998 fordelt på refusion til arbejdsgiveren og på støtte til kursisten.

Tabel 3.3 VUS-støtte 1996 - 1998

	1996			1997			1998		
	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt
Tildelinger	6.453	1.677	8.130	3.905	1.391	5.296	3.564	1.384	4.948
	----- antal -----								
Tildelt beløb	105,3	34,3	139,6	77,0	56,2	133,2	66,2	63,7	129,9
	----- mill. kr. -----								
VUS	98,9	32,4	131,4	71,6	53,0	124,6	61,2	60,6	121,8
Deltager- betaling	6,3	1,9	8,2	5,3	3,2	8,6	5,0	3,1	8,1

Den primære årsag til faldet på 35 % i antallet af tildelinger fra 1996 til 1998 er højkonjunktorens efterspørgsel efter arbejdskraft. Beløbsmæssigt er det tildelte beløb kun faldet med knap 5 %, hvilket skyldes udvidelsen af den maksimale støtteperiode fra 40 til 80 uger i 1997.

Drift

Styrelsen opsparede i 1998 1,0 mill. kr. i lønsum og 0,8 mill. kr. på den øvrige drift, således at styrelsens opsparing primo 1999 udgør 12,8 mill. kr.

Styrelsen står midt i en omstillingsproces, hvor styrelsen skal søge at tilpasse de fysiske rammer, IT-anvendelsen og ikke mindst personaleressourcerne til decentraliseringens krav til en øget indsats inden for informations-, udviklings-, analyse- og uddannelsesopgaverne. Opsparingen skal blandt andet anvendes til:

- en midlertidig forøgelse af bemanningen i forbindelse med udviklingen af US2000 og andre projekter
- at dække en del af udgifterne til den eksterne udvikling af US2000 og til pc-anskaffelse i forbindelse med implementeringen af systemet
- bygningsstandsættelse, herunder etablering af et uddannelsescenter
- udviklingen af et SU-selvbetjeningssystem.

For at synliggøre indsatsen inden for de opprioriterede områder, har styrelsen i afsnit 3.3.1 (og i finansloven) fordelt driftsudgifterne på blandt andet disse nye opgavekategorier. Det fremgår her (efter finanslovens terminologi):

- at driften af SU-systemet udgjorde godt 38 % af driftsudgifterne i 1998
- at SU-information og uddannelse udgjorde ca. 8 %, evaluering af SU-systemet ca. 6 % og edb-udviklingsprojekter ca. 14 % af driftsudgifterne
- at VUS-systemet udgjorde godt 3 % af driftsudgifterne, svarende til 1,8 øre pr. støttekrone
- at styrelsens samlede driftsudgifter udgjorde ca. 0,9 øre pr. tildelt støttekrone (SU, VUS og befordringsrabat)

3.1.2. Nøgletal for omkostninger og produktivitet

Styrelsens omkostninger (løn og øvrig drift) udgjorde i 1998 ca. 182 kr. til tildeling, indkomstkontrol, information, uddannelse, edb-udvikling og evaluering pr. SU-støttemodtager. Det var ca. 1 kr. (0,6 %) mere end i 1997.

Udgifterne til tildeling og indkomstkontrol alene udgjorde 104 kr. pr. støttemodtager, 10 kr. (8,8 %) mindre end i 1997.

Omkostningerne pr. VUS-modtager udgjorde 485 kr. i 1998, ca. 32 kr. (7,1 %) mere end i 1997.

Ser man på produktiviteten, så var den på godt 9.500 tildelingssager pr. årsværk i 1998, dvs. ca. 4,4 % flere end i 1997. I 1998 steg omfanget af de ressourcekrævende sager vedr. støtte til studier i udlandet samt til Den frie ungdomsuddannelse med henholdsvis 8 og 31 %. På denne baggrund vurderes den overordnede produktivitetstilvækst på 4,4 % i 1998 at være meget tilfredsstillende.

I 1998 har styrelsen prioriteret at nedbringe sagsbehandlingsstiden for klagesager. Resultatet har jf. afsnit 3.5.2 været en væsentlig reduktion af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ca. 13 dage (ca. 27 %) til ca. 34 dage.

Styrelsen har i 1998 også opprioriteret indsatsen med at inddrive misligholdt FM-gæld (for meget udbetalt støtte). Saldoen for den misligholdte gæld udgjorde kun 62 mill. kr. ultimo 1998 et fald på 88 mill. kr. (59 %) i forhold til ultimo 1997.

3.1.3. Resultater 1998

Styrelsen har i 1998 indfriet en række krav fra styrelsens resultatkontrakt, som alle sigter mod at styrke uddannelsesstedernes mulighed for i det daglige at yde støttemodtagerne en mere optimal service. Der er blandt andet tale om:

- en SU-sagsbehandleruddannelse bestående af 6 moduler for uddannelse af uddannelsesstedernes medarbejdere
- at tilbyde uddannelsesstederne opkobling til styrelsens US-system. Ultimo 1998 var 146 uddannelsessteder opkoblet, heraf var 96 uddannelsessteder med mere end 500 støttemodtagere. Der var således en dækningsgrad på ca. 60 % af alle SU-modtagere
- etableret extra-nettet "SU-net" for elektronisk udveksling af generel information og vejledning mellem styrelsen og de lokale SU-administrationer. Nettet blev af tekniske grunde først åbnet 1/2 1999

For bedre at kunne rådgive og servicere ministeren efter at styrelsen er blevet en del af Undervisningsministeriet, har styrelsen i 1998 opprioriteret analyseopgaverne og det juridiske beredskab.

Styrelsen søger at understøtte den løbende debat om uddannelsesstøtte nationalt og internationalt. Det er blandt andet sket ved følgende:

- "SU-støtte og SU-gæld 1997"
- "Virksomhedsregnskab for SU- og VUS-systemerne 1998"
- I juni 1998 afholdt styrelsen en konference om uddannelsesstøtte for de nordiske støtteadministrationer

Styrelsen har påbegyndt udviklingen af en ny version af styrelsens centrale edb-system (US2000) og udviklingen af et SU-selvbetjeningssystem.

3.1.4. Budgetforudsætninger og målsætninger for fremtiden

Som det fremgår af styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet (afsnit 3.5.1) er decentraliseringsprocessen genstand for de fleste af målene for 1999. De primære mål er:

- idriftsættelse af et nyt administrativt edb-system (US2000)
- SUstyrelsen skal udarbejde et pilotprojekt for et før-SU-program inden 1.12. 1999, med henblik på gennemførelsen af et før-SU-program. Den primære målgruppe er eleverne i landets afgangsklasser i folkeskole og gymnasium inden 1.12. 2000
- Den gennemsnitlige ekspeditionstid for klagesager i SUstyrelsen må ikke overstige 40 dage, og 98% af sagerne skal være behandlet inden 100 dage ved udgangen af 2002
- 80% af SU-ansøgningsskemaerne skal være ekspederet inden 31 dage fra ansøgningerne er modtaget på uddannelses stederne. Opgøres ved udgangen af hvert år
- 80% af VUS-ansøgningsskemaerne skal være ekspederet inden 31 dage. Opgøres ved udgangen af hvert år
- Gennemførelse af adfærdsundersøgelse der belyser den støtte- og studiemæssige adfærd hos studerende i støtteberettigende uddannelser inden 1.12. 1999

Afsnit 3.5.2 viser ekspeditionstiderne for behandlingen af ansøgningsskemaer i SU- og VUS-systemerne. Styrelsen finder niveauet for ekspeditionstiderne tilfredsstillende, hvorfor målsætningen er at fastholde dette niveau selvom styrelsen løbende skal afse betydelige personaleressourcer til udviklingen af US2000 og et selvbetjeningsystem.

3.2. Regnskab og bevillinger

Driftsregnskab og bevillinger

Tabel 3.4 Drift SUstyrelsen

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. B-R 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
	----- mill. kr. -----								
Drift									
Udgifter	78,1	74,2	79,7	78,0	1,7	98,7	81,6	81,7	80,1
løn	34,4	36,7	39,3	38,3	1,0	39,4	39,4	39,4	39,0
øvrige drift	43,7	37,5	40,4	39,7	0,7	59,3	42,2	42,3	41,1
Indtægter	6,5	4,3	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2
salg	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2
gebyrer	6,2	4,1	0,0	0,0	0,0				

Anm.: Beløb vedr. 1996 - 1998 er i løbende priser. 1999 - 2002 er i FL 99-pris og lønniveau.

Regnskabet for 1998 udviste et driftsoverskud på 1,8 mill. kr. (2,3 %), fordelt med 1,0 mill. kr. (2,5 %) på løn og 0,8 mill. kr. (2,0 %) på den øvrige drift.

Overskuddet på den øvrige drift skyldes primært udskudte anskaffelser og dels et behov for at opspare midler til blandt andet en midlertidig øget bemanning i forbindelse med udviklingen af US2000 og til ekstern udvikling af US2000.

Styrelsen udskriver rykkere og opsigelser på tilbagebetalingsordninger, jf. L 430 1996, § 38 og Bek. 671 1995, § 69. Styrelsen opkræver 35 kr. pr. rykker og 100 kr. pr. opsigelse. Kontoen for indtægterne fra gebyrer er på ÆFL 98 flyttet til en tilskudskonto, se tabel 3.9 Lån og genudlån.

I styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet indgår følgende taxameterordning for styrelsens bevilling til øvrig drift:

“Styrelsens driftsbevilling reguleres med antallet af støttemodtagere. Taksten udgør 55 kr. pr. støttemodtager til dækning af udgifter til porto, papir, trykning m.v.

Taxameteret beregnes en gang om året ved udarbejdelsen af forslag til finansloven for det følgende år. Beregningen sker på grundlag af det prognosticerede antal støttemodtagere året forud (bagudvendt taxameter). Skønnet kan ved ekstraordinært store ændringer i prognosen (+/- 10.000 støttemodtagere) justeres ved udarbejdelsen af ÆF”.

Tabel 3.5 Bevillingsafregning for driftsbevilling 1998 (kt. 20.13.01 SUSTYRELSEN)

	Nettoudgifter		I alt
	Lønsum	Øvrig drift	
	----- mill. kr. -----		
Resultatopgørelse			
Bevilling	39,3	40,2	79,5
Regnskab	38,3	46,2	84,5
Korrekt. for ikke- fradragsberettiget moms	0,0	6,9	6,9
Bevillingstekniske omflytninger	0,0	0,0	0,0
Årets overskud	1,0	0,8	1,8
Opgørelse af akkumuleret resultat			
Akkumuleret overskud ultimo 1997	4,2	6,8	11,0
Primokorrekt. til akk. oversk. ult. 1997	0,0	0,0	0,0
Årets overskud	1,0	0,8	1,8
Disponeringsmæssige omflytninger	0,0	0,0	0,0
Disposition, overskud som bortfalder	0,0	0,0	0,0
Akk. overskud til videreførelse ultimo	5,1	7,7	12,8

Tabel 3.6 Akkumuleret overskud 1995 - 1998

	R 1995	R 1996	R 1997	R 1998
	----- mill. kr. -----			
Primo saldo	8,8	13,9	8,0 ¹⁾	11,0
Årets overskud	5,1	÷ 6,3	3,0	1,8
Ultimo saldo	13,9	7,6	11,0	12,8

1) Inkl. korrektion for gebyrindtægter på 0,4 mill. kr. for perioden oktober - december 1996, som var bogført på Finansstyrelsens konto

Det akkumulerede overskud ultimo 1998 er opsparet med henblik på blandt andet:

- en midlertidig forøgelse af bemanningen i forbindelse med udviklingen af US2000 og andre projekter

- at dække en del af udgifterne til den eksterne udvikling af US2000 og til pc-anskaffelse i forbindelse med implementeringen af systemet
- bygningsstandsættelse, herunder etablering af et uddannelsescenter
- udviklingen af et SU-selvbetjeningssystem.

Tilskudskonti: Regnskab, bevillinger og budgetforudsætninger

Tabel 3.7 Stipendier

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. B-R 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
	----- mill. kr. -----								
Stipendier	5.898,2	6.390,0	6.597,0	6.871,6	÷ 274,6	7.419,7	7.630,0	7.802,0	7.907,2
udgift	6.080,0	6.523,5	6.748,0	7.018,0	÷ 270,0	7.573,7	7.792,0	7.970,0	8.078,2
indtægt	181,8	133,3	151,0	146,4	4,6	154,0	162,0	168,0	171,0
Tillæg¹⁾	9,2	5,1	4,3	6,2	÷ 1,9	5,9	6,2	6,3	6,4
indtægt	9,2	5,1	4,3	6,2	÷ 1,9	5,9	6,2	6,3	6,4

Anm.: Beløb vedr. 1996 - 1998 er i løbende priser. 1999 - 2002 er i FL 99-prisniveau.

1) Tillæg til støtte, der skal tilbagebetales, fordi støttemodtageren har tjent mere end sit fribeløb. Tillægget udgør 7 %.

Stipendie- og studielånsudgifterne for 1998 - 2002 er budgetteret på baggrund af Undervisningsministeriets årselevprognose for SU-berettigende uddannelser. For uddannelser, som ikke er dækket af prognosen, er der forudsat en uændret bestand.

Tabel 3.8 Budgetforudsætninger

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. R-B 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
	----- % -----								
Satsregulering primo året	2,7	0,6	2,7	2,7	0,0	2,9	•	•	•
Indeks for årselever¹⁾	•	96,1	96,3	100,0	3,7	101,2	103,9	104,9	106,4
	----- støtteårsværk -----								
Stipendieårsværk	171.700	183.000	183.600	190.500	6.900	201.200	204.900	208.500	211.300
Ungdomsuddannelser	67.800	72.900	71.900	75.700	3.800	77.500	75.700	75.000	74.900
Videregående udd.	103.900	110.100	111.700	114.800	3.100	123.700	129.200	133.500	136.400
Låneårsværk	56.800	61.400	62.000	66.200	4.200	69.800	72.300	74.300	75.700
Ungdomsuddannelser	7.500	8.100	8.000	10.100	2.100	10.300	10.100	10.000	10.000
Videregående udd.	49.300	53.300	54.000	56.100	2.100	59.500	62.200	64.300	65.700

Anm.: Et støtteårsværk er en regningsenhed, der er lig med 12 måneders støtte.

1) Prognoseetal.

Tabel 3.7 viser et merforbrug af stipendier i 1998 på 270,0 mill. kr. (3,8 %).

Som det fremgår af tabel 3.8, skyldes merforbruget en stigning i antallet af stipendieårsværk på 6.900 (3,8 %) mod en budgetteret stigning på 600 (0,3 %). Stigningen i antallet af stipendieårsværk har således været 6.300 (3,5 procentpoint) større end stigningen i Undervisningsministeriets årselevprognose.

Der kom ca. 3.100 flere stipendieårsværk end ventet på de videregående uddannelser.

De større optag på pædagogområdet og på humaniora de seneste år indebærer formentlig, at stigningen inden for årselevsprognoserne primært er sket på 1. og 2. år af uddannelserne, hvorfor årseleverne i bestandene for F og BO-årene er yngre end de hidtidige bestande på disse uddannelser.

Tilbøjeligheden til at søge stipendier (støttesystemets attraktivitet) falder markant, når de studerende bliver ældre. Ved budgetteringen af FL 98 er årseleverne indregnet efter den hidtidige gennemsnitlige "lave" tilbøjelighed til at søge stipendier. Den ændrede alderssammensætning har således formentlig medført en højere SU-dækningsgrad på disse uddannelser.

Stigninger inden for eksempelvis de korte videregående uddannelser tyder på, at der løbende er studerende, som søger SU, når deres 1-årige (før 1996 også 2-årige) uddannelsesydselse ophører.

Inden for ungdomsuddannelserne udgør den uventede stigning ca. 3.800 stipendieårsværk. Det er hovedsageligt inden den frie ungdomsuddannelse, erhvervsuddannelserne og HF-enkeltfag, der har været stigninger.

Stigningen på erhvervsuddannelserne skyldes primært muligheden for at øge den SU-berettigende del af uddannelsen (skoleperioden ved handelsskolerne) med et år.

Styrelsen rejste i 1998 krav om tilbagebetaling af stipendier for 146,4 mill. kr. (indkomstkontrolkrav og afbrudskrav), hvorved indtægterne blev 4,6 mill. kr. (3 %) mindre end budgetteret på FL 98, jf. tabel 3.7.

Som det fremgår af tabel 3.7 blev indtægterne (tilskrevne renter) ca. 1,9 mill. kr. mere end budgetteret og 1,1 mill. kr. mere end i forhold til 1997-regnskabet.

Tabel 3.9 viser udgifter og indtægter i forbindelse med styrelsens lånevirkksomhed. Den andel, som Finansstyrelsen administrerer, er udskilt i tabellen. Alle poster indgår dog i Undervisningsministeriets rammebevilling.

Tabel 3.9 Lån og genudlån

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. B-R 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
----- mill. kr. -----									
Lån									
Udgifter	1.093,0	1.899,4	2.011,7	2.112,9	÷ 101,2	2.302,5	2.391,5	2.474,5	2.542,5
studielån	1.089,0	1.322,4	1.350,0	1.453,4	÷ 103,4	1.550,0	1.590,0	1.625,0	1.650,0
øvrige udlån ¹⁾		569,7	657,0	654,7	2,3	743,5	793,5	841,5	884,5
heraf Finansstyrelsen		177,7	223,0	218,6	4,4	260,0	268,0	278,0	289,0
afskrivninger ²⁾	4,0	7,3	4,7	4,8	0,1	9,0	8,0	8,0	8,0
Indtægter	751,3	1.445,4	1.595,8	1.595,6	0,2	1.800,3	1.908,0	2.048,0	2.169,0
afdrag studielån	207,7	289,2	325,0	357,2	÷ 32,2	415,0	475,0	545,0	615,0
heraf Finansstyrelsen		258,6	300,0	325,4	÷ 25,4	380,0	440,0	510,0	580,0
øvrige afdrag ³⁾	256,3	792,0	841,7	801,0	40,7	817,5	824,5	853,5	864,5
heraf Finansstyrelsen		552,7	605,0	558,5	46,5	570,0	580,0	600,0	610,0
renter studielån ⁴⁾	287,3	364,2	425,0	433,5	÷ 8,5	503,0	550,0	597,0	643,0
heraf Finansstyrelsen		140,6	178,0	185,4	÷ 7,4	225,0	238,0	253,0	269,0
øvrige renter						61,5	55,5	49,5	43,5
heraf Finansstyrelsen						35,0	30,0	25,0	20,0
gebyrer			4,1	3,9	0,2	3,3	3,0	3,0	3,0
Genudlån									
Udgifter	738,9	853,1	954,0	872,9	81,1	1.076,0	1.200,0	1.331,0	1.456,0
afdrag	326,5	429,3	450,0	461,8	11,8	553,0	634,0	725,0	815,0
renter ⁵⁾	412,4	423,8	504,0	411,1	92,9	523,0	566,0	606,0	641,0
Indtægter	1.203,1	1.322,4	1.350,0	1.453,4	103,4	1.550,0	1.590,0	1.625,0	1.650,0
studielån	1.203,1	1.322,4	1.350,0	1.453,4	103,4	1.550,0	1.590,0	1.625,0	1.650,0
Rentelettelse ⁶⁾									
udgifter	125,1	59,6	79,0	÷ 22,4	101,4	20,0	16,0	9,0	÷ 2,0

1) Tilskrevne renter på stats- og studielån, for meget udbetalt støtte, og krav vedr. for meget udbetalt støtte.

2) Tab og afskrivning på studielån, statslån og for meget udbetalt støtte ved dødsfald, gældssanering, konkurs eller hvor debitor er tilkendt førtidspension eller invaliditetsydelse o.a.

3) Afdrag, betalte renter og afskrivninger på stats- og studielån samt for meget udbetalt støtte.

4) Studielån forrentes med 4 % p.a. i uddannelsesstiden. Derefter forrentes de med diskontoen plus et procenttillæg eller et procentfradrag, der fastsættes på finansloven. For 1998 er der fastsat et procenttillæg på 1 procentpoint.

5) Genudlånsrenten for 1998 - 2001 på FL98 er af finansministeriet fastsat til 5,7 %. Bevillingen vil ved bevillingsafregningen blive reguleret i forhold til den faktiske lånerente.

6) Udgifter (renter, genudlån) ÷ indtægter (renter, studielån).

Udgifterne til lån består af udbetalte studielån (optaget efter 1.8. 1988), øvrige udlån og afskrivninger.

De tilskrevne renter på statslån (optaget før 1.8. 1988), for meget udbetalt støtte og krav vedrørende for meget udbetalt støtte bogføres som udlån og nedskrives, når gældsforholdet afdrages. Da disse udlån kun er af balancemæssig karakter, er de opgjort som øvrige udlån

Udgifterne i 1998 udgjorde 2.112,9 mill. kr., 101,2 mill. kr. (5,0 %) mere end budgetteret på FL 98. Merudlånet skyldes primært større udlån af studielån jf. bemærkningerne under stipendier.

Indtægterne udgøres af afdrag på studielån og øvrige afdrag og tilskrevne renter på studielån.

Indtægterne udgjorde i 1998 1.595,6 mill. kr., hvilket var 0,2 mill. kr. (0,0 %) mindre end budgetteret på FL 98. Afdragene på statslån blev mindre end ventet og afdragene og renterne på studielån blev større. Det skal

bemærkes, at det er forbundet med en vis usikkerhed, at skønne over afdrag og betalte renter på låneordninger, som er under afvikling (statslån) henholdsvis opbygning (studielån).

For at neutralisere virkningen på Undervisningsministeriets ramme af udgifterne til studielån, bogfører styrelsen en indtægt under Genudlån, som svarer til udlån af studielån, og en udgift som svarer til afdragene på studielån.

Hensigten er, at den eneste netto-effekt på Undervisningsministeriets ramme af studielånsordningen er det rentesubsidie, der ligger i, at renten på studielån er lavere end "markedsrenten". For at opnå denne effekt udgiftsføres en "markedsræssig" forrentning af de udestående studielån under Genudlån. Den "markedsræssige" forrentning også kaldet genudlånsrenten er fastsat af Finansministeriet. Genudlånsrenteudgiften udgjorde 411,1 mill. kr. i 1998.

I tabel 3.9 nederst er ministeriets nettoudgift til studielånsordningen, også kaldet udgiften til renteletelse, anført. Udgiften hertil blev ÷ 22,4 mill. kr. i 1998, 101,4 mill. kr. mindre end budgetteret på FL 98. Mindreudgiften skyldes primært, at genudlånsrenten for 1998 endeligt blev fastsat til 4,6 % mod den på FL 98 budgetterede genudlånsrente på 5,7 %.

Beholdninger

Tabel 3.10 SU-gæld

	Gæld pr. ultimo året					
	Gældsforhold			Saldo		
	1996	1997	1998	1996	1997	1998
	----- antal -----			----- mill. kr. -----		
SU-lån¹⁾	339.800	345.000	343.400	9.620	10.424	11.281
Statslån	74.000	61.100	47.700	1.267	1.015	787
Studielån	265.700	283.900	295.700	8.353	9.409	10.494
FM-gæld²⁾	40.900	43.300	47.000	417	443	517
Misligholdt gæld	40.600	40.400	35.600	643	704	786
SU-lån	23.300	27.900	29.500	433	554	724
FM	17.300	12.500	6.100	210	150	62

Anm.: statslån (Lån 1, 3 og 4) og studielån (Lån 5/6).

1) Ekskl. misligholdte SU-lån.

2) Ekskl. misligholdt FM-gæld og inkl. p.t. uerholdelige fordringer (UFO-gæld).

Tabellen viser udviklingen i støttemodtagernes udestående gæld til styrelsen, fordelt på stats- og studielån og FM-gæld (IK-krav og afbrudskrav).

Saldoen på statslån (optaget før 1.8. 1988) er under afvikling, den faldt 228 mill. kr. (22 %) fra 1997 til 1998. Saldoen på studielån (optaget efter 1.8. 1988) steg 1.085 mill. kr. (12 %) og er således stadig under opbygning.

Antallet af misligholdte SU-lån steg med 1.600 (5,7 %) og med den misligholdte saldo på SU-lån steg med ca. 170 mill. kr. (31 %) i 1998. Der er således flere, som misligholder med en større gæld. I 1997 udgjorde antallet af misligholdte SU-lån 7,5 % af alle SU-lån, beløbsmæssigt udgjorde de 5,0 %. I 1998 steg andelen af misligholdte lånegældsforhold til 7,9 % og saldoen til 6,0 %.

I 1998 steg saldoen på FM-gæld med 74 mill. kr. (17 %) og saldoen på misligholdt FM-gæld faldt med 88 mill. kr. (59 %), dvs. samlet et fald i FM-gælden på 14 mill. kr. (2 %). I 1998 har færre FM-debitorer mislig-

holdt deres gæld, og samtidig har styrelsen intensiveret inddrivelsen af misligholdt FM-gæld. Styrelsen har i 1998 (jf. resultatkontrakten) udarbejdet en FM-rapport, som nærmere redegør for inddrivelsen af FM-gælden.

Befordringsrabat (§ 20.14.41): Regnskab og bevillinger

Tabel 3.11 Befordringsrabat

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. B-R 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
	----- mill. kr. -----								
Befordringsrabat									
Udgifter	-	26,5	60,0	24,9	35,1	30,0	30,0	30,0	30,0

Anm.: Beløb vedr. 1996 - 1998 er i løbende priser. 1999 - 2002 er i FL 99-prisniveau.

1998 var andet år for befordringsrabatordningen. Styrelsen har refunderet 90 % af den rabat trafikskaberne har ydet. Udgiften til denne refusion udgjorde 24,9 mill. kr. Dette indebærer, at udgiften til ordningen har vist sig at være 35,1 mill. kr. mindre end budgettet på 60,0 mill. kr. Der vil dog blive posteret for ca. 4,6 mill. kr. i regnskabet for 1999 som vedrører en sen afregning for rabat ydet i 1998. Styrelsen vil over for trafikskaberne indskærpe, at afregningen skal ske rettidigt. Det vil blandt andet ske ved en præcisering af fristen for afregning i den nye bekendtgørelse.

3.3. Regnskab opdelt på formål

3.3.1. Driftsregnskab opdelt på formål

Nedenstående tabel viser styrelsens driftsudgifter på hovedformål.

Tabel 3.12 Driftsregnskab opdelt på hovedformål

	R 1996	R 1997	B 1998	R 1998	afvig. B-R 1998	F 1999	BO 1 2000	BO 2 2001	BO 3 2002
	----- mill. kr. -----								
Hovedformål									
SU-systemet		52,5	49,0	53,3	± 4,3	70,3	53,2	53,3	52,3
Drift		33,0	31,5	30,5	1,0	35,5	35,4	35,5	34,6
Information og udd.		6,8	6,9	6,7	0,2	8,2	8,2	8,2	8,1
Udvikling		9,2	8,1	11,5	÷ 3,4	23,1	6,1	6,1	6,1
Evaluering		3,5	2,5	4,6	÷ 2,1	3,5	3,5	3,5	3,5
Tildeling	32,1								
Tilbagebetaling	14,7								
Udviklingsopgaver	6,5								
Voksenudd.støtte	4,7	2,6	4,8	2,5	2,3	3,0	3,0	3,0	2,9
Befordringsrabat	1,1	1,3	1,7	1,5	0,2	1,6	1,6	1,6	1,6
Hjælpefunktioner	12,4	11,9	13,6	12,3	1,3	13,1	13,1	13,1	12,8
Generel ledelse og admin.	12,8	9,9	12,8	10,5	2,3	10,7	10,7	10,7	10,5
i procent af udgifter i alt	15,2 %	12,7 %	15,6 %	13,1 %	-	10,8 %	13,1 %	13,1 %	13,1 %
I alt	84,3	78,2	81,9	80,1	1,8	98,7	81,6	81,7	80,1

Anm.: Beløbene er i 1999-priser

Styrelsen indførte i 1997 en tidsregistrering blandt medarbejderne, således at årsværksforbruget på de respektive formålskategorier er opgjort. Budgettet for 1998 er fra FFL98, dvs. fra foråret 1997 og derfor ikke baseret på en tidsregistrering. Afvigelserne mellem budget og regnskab for 1998 afspejler dette forhold, samt at styrelsen opsparede 1,8 mill. kr. i 1998.

Styrelsens driftsudgifters fordeling i 1997 på hovedformål viser, at 67 % vedrørte SU-systemet, 3 % VUS-systemet og befodringsrabatordningen knap 2 %, mens de fælles hjælpefunktioner udgjorde 15 % og generel ledelse og administration 13 %.

Af de 53,3 mill. kr., der i 1998 direkte medgik i driftsudgifter til SU-systemet, blev 13 % anvendt til information og uddannelse, 22 % til udvikling, dvs. udvikling af den tekniske understøttelse af SU-sagsbehandlingen. Evaluering (herunder overvågning) af SU-systemet udgjorde 9 %.

Inden for kategorien udvikling skyldes stigningen i 1998 udviklingen af edb-systemet US2000.

Nedenstående tabel viser driftsudgifternes fordeling på såvel formål som løn og øvrig drift, samt udgifterne til det pågældende formål i forhold til den tildelte støtte.

Tabel 3.13 Driftsregnskab opdelt på formål 1998

	Årsværk	Løn	Øvrig drift	I alt drift	Driftandel pr. støttekrone
	----- mill. kr. -----				%
SU-systemet	88,5	24,7	27,2	51,9	0,6
Drift	55,1	14,4	15,3	29,7	0,4
Tildeling	38,2	10,0	11,4	21,4	0,3
For meget udbetalt støtte	16,9	4,4	3,9	8,3	0,1
Information og uddannelse	15,6	3,9	2,6	6,5	0,1
Udvikling	7,5	2,5	8,7	11,2	0,1
US-systemet	0,6	0,2	1,5	1,7	0,0
US2000	5,0	1,6	5,6	7,3	0,1
DUS	1,9	0,7	1,6	2,2	0,0
Evaluering	10,3	3,9	0,6	4,5	0,1
VUS	7,0	2,1	0,4	2,4	1,8
Elevstøtte	0,4	0,1	0,1	0,3	-
Befodringsrabat	0,2	0,1	1,4	1,4	5,6
Hjælpefunktioner	13,9	3,9	8,0	11,9	0,1
Generel ledelse og administration	21,4	7,4	2,5	9,9	0,1
SUstyrelsen i alt	131,4	38,3	39,7	78,0	0,9

Tildelingen af SU-støtte kostede i 1997 21,4 mill. kr. Hovedparten (53 %) var øvrige driftsudgifter, dvs. eksempelvis porto og papir. Administrationen i forbindelse med for meget udbetalt støtte (indkomstkontrolkrav og afbrudskrav) udgjorde 8,3 mill. kr.

Omkostningerne til de tre edb-systemer udgjorde 11,2 mill. kr. Heraf blev 8,7 mill. kr. anvendt under den øvrige drift, dvs. udgifter til systemudvikling udført af eksterne software-huse.

3.3.2. Enhedsomkostninger

Tabel 3.14 Enhedsomkostninger i årets priser pr. kunde i SU-, VUS-systemerne og befodringsrabatordningen

Formål	1996	1997	1998
	----- kr. pr. støttemodtager -----		
SU		181	182
Tildeling ¹⁾	126	114	104
Information og uddannelse ²⁾		23	23
Edb-udvikling ²⁾		32	39
Evaluering ²⁾		12	16
	----- kr. pr. FM-debitor -----		
For meget udbetalt støtte ²⁾		138	156
	----- kr. pr. støttemodtager -----		
VUS ¹⁾	566	453	485
	----- kr. pr. rabatmodtager -----		
Befodringsrabat ³⁾		87	93

1) Som følge af en forbedret opgørelsesmetode er tallene for 1996 ikke sammenlignelige med tallene for 1997 og 1998.

2) Kategorien er først registreret fra og med 1997.

3) Skønsmæssigt 15.000 rabatmodtagere. Tallene er meget påvirket af afrundingen til 100.000 kr.

Tallene for enhedsomkostningerne i 1996 er ikke sammenlignelige med tallene for 1997 og 1998. Tallene viser omkostningerne pr. støttemodtager inden for hver formålskategori. De 182 kr. pr. SU-støttemodtager dækker alle styrelsens udgifter i forbindelse med tildeling af støtte, indkomstkontrol, edb-udvikling og evaluering af støttesystemet. I forhold til 1997 er der tale om en stigning på ca. 0,6 %. Det er udgifterne til edb-udvikling og evaluering, som er steget, mens udgifterne til tildeling af støtte er faldet væsentligt. En mere effektiv drift i 1998 har således medvirket til at styrelsen har kunnet finansiere en opprioritering af evalueringsopgaven og udviklingen af nye edb-systemer.

Enhedsomkostningerne steg med ca. 18 kr. pr. FM-debitor (13 %) i 1998, stigningen er en følge af at styrelsen har opprioriteret inddrivelsen af den misligholdte FM-gæld. Resultatet har været en tilfredsstillende, nemlig en halvering i antallet af FM-debitorer med misligholdt gæld og af saldoen fra 1997 til 1998 jf. tabel 3.10.

Den forholdsvis store udgift pr. VUS-støttemodtager skyldes blandt andet, at alle VUS-ansøgninger delvist skal behandles manuelt, i modsætning til SU-ansøgninger.

Enhedsomkostninger til VUS steg ca. 7 %. Selvom udgifterne til VUS var uændret 2,4 mill. kr. fra 1997 til 1998 steg enhedsomkostningerne ca. 7 %.

3.4. Produktivitet

3.4.1. Aktiviteter

Tabel 3.15 viser udviklingen i omfanget af de SU- og VUS-sager, som støttemodtagerne får behandlet, dvs. styrelsens sagsbehandlingsaktiviteter. Ikke alle aktiviteter er registreret tilbage fra 1992. Hvad angår administrationen af VUS, overtog styrelsen denne opgave pr. 1. januar 1995.

Hvad angår udviklingen i SU-tildelingssager, indkomstkontrolkrav og SU-klagesager henvises der til redegørelsen i årsberetningsdelens afsnit 2.1.2.1.

Antallet af telefonopkald (ekskl. Voice Responce) steg ca. 16 % fra 1997 til 1998, en stigning som var større end stigningen i antallet af støttemodtagere på 4 %. Tallene for 1996, 1997 og 1998 kan desværre ikke sammenlignes med tallene for årene før 1996. Det skal dog bemærkes, at en stor del af de kunder, som ringer, i stedet burde have henvendt sig til uddannelsesstedet.

Omfanget af VUS-sager er faldet ca. 9 % til 9.600 sager. Dette er formentlig en følge af højkonjunktorens efterspørgsel efter arbejdskraft.

Tabel 3.15 SU- og VUS-aktiviteter 1994 - 1998

	1994	1995	1996	1997	1998
	----- antal -----				
SU					
Tildelingssager i alt	232.500	238.500	255.900	278.700	288.600
Sager pr. støttemodtager	1,00	1,01	1,02	1,03	1,01
Styrelsen		218.700	238.700	255.000	257.800
Uddannelsessteder ¹⁾		19.800	17.200	23.700	30.800
Ansøgningskemaer i alt	156.600	160.000	178.300	181.400	186.600
VU ansøgningskemaer	85.300	90.100	94.000	102.000	105.200
<i>Udland</i>	<i>1.000</i>	<i>1.000</i>	<i>1.400</i>	<i>1.200</i>	<i>1.000</i>
UU ansøgningskemaer	71.300	69.900	84.200	79.500	81.400
<i>Den fri ungdomsudd.</i>		700	1.900	3.400	3.700
On-line sager ²⁾ i alt	75.900	78.500	77.600	97.300	102.000
VU on-line sager	59.400	61.800	59.300	69.900	71.300
<i>Udland</i>	<i>1.300</i>	<i>1.300</i>	<i>1.500</i>	<i>2.700</i>	<i>3.200</i>
UU on-line sager	16.500	16.600	18.300	27.500	30.700
<i>Den fri ungdomsudd.</i>		0	2.200	4.700	6.900
Ekspederet i reception	10.500	8.500	8.300	11.000	11.000
Telefonhenvendelser³⁾	442.900	465.100	546.000	...	624.000
Telefon	341.400	353.500	423.800	467.900	541.300
Voice Responce	101.500	111.600	92.000	...	82.700
Indkomstkontrolkrav⁴⁾	11.900	14.600	10.000	11.500	...
Klagesager⁵⁾ til	1.133	1.959	1.606	1.275	1.334
Ankenævn	1.133	1.747	1.398	1.056	1.118
SUstyrelsen		209	199	196	212
Undervisningsministeriet		3	9	23	4
VUS					
Sager i alt		10.700	13.200	10.500	9.600
Ansøgningskemaer		9.300	9.900	6.400	6.100
On-line sager ⁶⁾		1.400	3.300	4.100	3.500
Ankesager		33	23	31	25

1) Københavns Universitet, Århus Universitet, Danmarks Tekniske Universitet og Handelshøjskolen i Århus.

2) Ændringer som modtages på andre blanketter end ansøgningskemaer (dvs. on-line ændringer i beregningsgrundlaget).

3) Som følge af etableringen af et nyt telefonsystem dækker tallene fra og med oktober 1995 også VUS og ubesvarede opkald. Som følge af tekniske ændringer i 1997 foreligger der ikke en opgørelse for Voice Responce i dette år.

4) IK-krav vedrørende 1998 rejses først 2. halvår 1999.

5) Eksklusiv 33 klagesager, som ikke var besvaret primo februar 1999.

6) Ændringer på baggrund af skriftlige henvendelser, samt henvendelser om stop for støtte.

Nedenstående tabel 3.16 viser stipendiemodtagernes fordeling i 1998 på kategorier af uddannelser og uddannelsessteder. For hver kategori er der angivet nøgletal for antallet af behandlede tildelingssager, fordelt på ansøgningsskemaer og på de delvis manuelle on-line ændringer i støttegrundlaget.

Tabel 3.16 Administrative nøgletal 1998

Uddannelsessteder	Stipendie- modtagere	Tildelingssager pr. stipendiemodtager		
		Ansøgnings- skemaer	On-line sager	I alt
		----- antal -----		
Videregående uddannelser	164.500	0,64	0,43	1,07
Universiteter ¹⁾	81.400	0,73	0,49	1,22
Ingeniørhøjskoler (teknika) ²⁾	5.600	0,61	0,44	1,05
Handelshøjskoleafdelinger	600	0,72	0,37	1,09
Ergo- og fysioterapeutudd.	3.200	0,56	0,16	0,73
De sociale højskoler	1.500	0,54	0,24	0,79
Lærerseminarier	15.600	0,55	0,26	0,81
Pædagogseminarier	16.500	0,47	0,39	0,86
Ernærings-, husholdnings- og håndarbejdsseminarier	1.800	0,55	0,21	0,76
Sygeplejerskeuddannelse	9.500	0,56	0,54	1,10
Handelsuddannelser	6.500	0,65	0,31	0,96
Tekniske uddannelser	3.100	0,75	0,34	1,09
Øvrige videregående udd. ³⁾	14.800	0,64	0,37	1,01
Udlandet	4.400	0,22	0,72	0,94
Ungdomsuddannelser	118.600	0,69	0,26	0,94
Almene gymnasiale udd.	53.200	0,57	0,12	0,69
Erhvervsgymnasiale udd.	29.100	0,59	0,16	0,75
Den frie ungdomsuddannelse	6.300	0,59	1,10	1,69
Erhvervsrettede grundudd.	21.500	0,97	0,42	1,39
Øvrige erhvervsrettede udd.	400	1,15	0,33	1,48
VUC m.m. ⁴⁾	8.500	1,04	0,37	1,41
Alle uddannelser	283.100	0,66	0,36	1,02

1) Universitetslovsinstitutioner (se dog note 2)

2) Inkl. Esbjerg og Helsingør Teknikum

3) Her indgår Journalisthøjskolen, Den Grafiske Højskole, jordemoderuddannelsen

4) HF-enkeltfag, folkeskolens afgangsprøve, almen voksenuddannelse, GIF og GSK

Det ses, at antallet af tildelingssager inden for de videregående uddannelser udgør 1,07 sager pr. stipendiemodtager, mod 0,94 på ungdomsuddannelserne. På de videregående uddannelser er der et større indhold af on-line sager, hvilket blandt andet skyldes, at støtteperioderne er længere end på ungdomsuddannelserne. Det fremgår af tabellen, at Den Frie Ungdomsuddannelse og studier i udlandet er de kategorier, som er mest krævende med henholdsvis 1,10 og 0,72 on-line sager pr. stipendiemodtager.

3.4.2. Produktivitet

Styrelsens årsværksforbrug fordeles i det følgende på formål og aktiviteter, således at produktiviteten (og ressourceprioriteringen) kan beregnes.

Tabel 3.17 Sager pr. årsværk 1997 og 1998

	1997			1998		
	Års- værk	Tildelings- sager	Sager pr. årsværk	Års- værk	Tildelings- sager	Sager pr. årsværk
	----- antal -----					
SU						
SU-tildelingssager	28,0	255.000	9.100	27,1	257.800	9.500
VU	17,0	148.100	8.700	16,6	145.700	8.800
<i>Udland</i>	5,4	3.900	720	6,7	4.200	630
UU	11,0	107.000	9.700	10,5	112.100	10.700
<i>Den Fri Ungdomsudd.</i>	1,8	8.100	4.500	2,3	10.600	4.600
Klagesager	3,0	1.275	425	3,6	1.367	380
VUS						
VUS-tildelingssager	6,0	10.500	1.750	6,0	9.600	1.600

Tabellen viser antallet af sager pr. årsværk forbrugt på den pågældende opgave i 1998. Det fremgår at produktiviteten er godt 9.500 SU-tildelingssager pr. årsværk ca. 4,4 % mere end i 1997. Inden for de videregående uddannelser 8.800 sager pr. årsværk og inden for ungdomsuddannelserne 10.700. Behandlingen af sager er næsten fuldautomatisk. Ressourceforbruget er således hovedsageligt forbundet med sager, som skal behandles delvist manuelt.

Sager vedrørende støtte til studier i udlandet er væsentligt mere ressourcekrævende, blandt andet fordi styrelsen skal godkende den pågældende uddannelse som støtteberettigende og løbende skal varetage studieaktivitetskontrollen.

Den frie ungdomsuddannelse er også ressourcekrævende. Styrelsen skal her godkende individuelle uddannelsesplaner før, støtten kan tildeles.

Omfanget af de ressourcekrævende sager vedrørende støtte til studier i udlandet og til Den frie ungdomsuddannelse er steget henholdsvis 8 % og 31 %.

Den frie ungdomsuddannelse er baseret på individuelt tilrettelagte uddannelsesforløb. Den er af to til tre års varighed og består af mindst tre forskellige uddannelsesdele. Uddannelsens store frihedsgrader betyder, at sagsbehandlingen er meget tung og meget ressourcekrævende. Dertil kommer at de involverede samarbejdspartnere - uddannelsesansvarlige og studievejledere på uddannelsesstederne ikke har noget kendskab til SU-systemet i forvejen og derfor ikke er trænet i de administrative procedurer.

Produktiviteten for SU-tildelingssager er steget med 4,4 % set under ét, hvilket vurderes at være meget tilfredsstillende på baggrund af de betydelige stigninger i omfanget af de ressourcekrævende sager.

Styrelsen anvendte 3,6 årsværk til SU-klagesager i 1998, hvilket svarer til knap 7 % af de 55 årsværk styrelsen anvender på SU-systemets drift. Det store ressourceforbrug i 1998 skal ses i sammenhæng med styrel-

sens prioritering af sagsbehandlingen og dermed de store forbedringer af de gennemsnitlige ekspeditionstider for klagesager, som er opnået i 1998.

Det ses, at der er en væsentlig større andel af manuel sagsbehandling ved VUS-tildelinger end ved SU-tildelingssager generelt.

3.5. Resultater og mål for SU- og VUS-systemerne

3.5.1. Styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet

Resultatkontrakten mellem SUstyrelsen og Undervisningsministeriet omfatter en rullende fireårsperiode. De resultatkrav, der har skullet opfyldes i 1998, findes således i SUstyrelsens resultatkontrakt for perioden 1998-2001. I tabellernes højre kolonne præsenteres de resultatkrav, der skal opfyldes i indeværende kontraktperiode - 1999-2002.

For at sikre en fælles opfattelse af, i hvilken retning styrelsen bør udvikle sig, har styrelsen som udgangspunkt for sin resultatkontrakt anført fem visioner for de mål, som styrelsen bør nå.

Som det fremgår af tabel 3.19 - 3.23 udspringer alle resultatkrav af disse fem visioner.

Tabel 3.18 Vision 1

Brugerne skal være tilfredse med SU- og VUS-systemet			
1998			1999 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
1.1	Udformning af SU-sagsbehandleruddannelse for SU-medarbejderne på uddannelsesstederne inden 1.12. 1998	Koncept for uddannelse udviklet og markedsført i 1998	
1.2	Etablering af system for elektronisk udveksling af generel information og vejledning mellem SUstyrelsen og de lokale SU-administrationer inden 1.12.1998	Extranettet "SUnet" er åbnet 1.2. 1999. Tekniske forhold forsinkede åbningen af nettet	
1.3	Opkobling af 75 % af uddannelsesstederne med mere end 500 støttemodtagere inden 1.12. 1998	Pr. 1. 11. 1998 var 75% opkoblet svarende til 96 af 128 uddannelsessteder (status 1997) med mere end 500 støttemodtagere	
1.4			Brugerundersøgelser af uddannelsesstedernes SU-medarbejders tilfredshed med samarbejdet med SUstyrelsen i 1999. Herefter hvert andet år
1.5			Brugerundersøgelser af støttemodtagere med henblik på at måle udviklingen i brugertilfredsheden i 1999. Herefter mindst hvert andet år
1.6			Mindst 90% af de telefoniske henvendelser fra uddannelsesstedernes SU-

medarbejdere skal betjenes i 1999. Opgøres 1.12. 1999

Tabel 3.19 Vision 2

SUstyrelsen skal være ministerens rådgiver 1998				1999 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav	
2.1			Gennemførelse af adfærdsundersøgelse der belyser den støtte- og studiemæssige adfærd hos studerende i støttebetigende uddannelser inden 1.12. 1999	

Tabel 3.20 Vision 3

SUstyrelsen skal profilere SU- og VUS-systemet nationalt og internationalt 1998				1999 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav	
3.1			I 1999 gennemføres et pilotprojekt, Før SU-projektet. Alle 17-årige i en årgang informeres om de muligheder SU-systemet tilbyder dem	

Tabel 3.21 Vision 4

SUstyrelsen skal være kendt som en effektiv offentlig institution med kendte og målbare kvalitetsmål. Kontakten til SUstyrelsen skal være med til at give brugerne et positivt indtryk af den offentlige sektor			
		1998	1999 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
4.1	Redegøre for inddrivelse af FM-gæld	Redegørelse om inddrivelse af for meget modtaget støtte (FM-gæld) afsluttet maj 1998	Redegøre for inddrivelse af FM-gæld i 1999
4.2	Udarbejdelse af arbejdsprogrammer for alle kontorer og sektioner	Arbejdsprogrammer for SUstyrelsen 1998. SUstyrelsens arbejdsprogram 1999	Udarbejdelse af arbejdsprogrammer for alle kontorer og sektioner i 1999 for år 2000
4.3	Etablering af et SU-selvbetjeningssystem senest 1½ år efter Forskningsministeriets fastsættelse af krav til sikker personidentifikation		Igangsætte pilotprojekt for SU-selvbetjening som bygger på digital signatur inden 1.7. 1999
4.4			Idriftsættelse af et nyt SU-administrativt edb-system (US2000) inden 1.12. 1999. 75 % af alle uddannelsessteder med mere end 200 støttemodtagere skal være koblet op på US2000 inden 1.12. 2001
4.5			Den gennemsnitlige ekspeditonstid for klagesager i SUstyrelsen må ikke overstige 40 dage, og 98% af sagerne skal være behandlet inden 100 dage ved udgangen af 2002
4.6			80% af SU-ansøgnings-skemaerne skal være ekspederet inden 31 dage fra ansøgningerne er modtaget på uddannelsesstederne. Opgøres ved udgangen af hvert år
4.7			80% af VUS-ansøgningskemaerne skal være ekspederet inden 31 dage. Opgøres ved udgangen af hvert år
4.8			Gennemførelse af pilotprojekt vedr. lokalkontrakter med udvalgte uddannelsessteder inden 1.12. 1999

Tabel 3.22 Vision 5

SUstyrelsen skal være en attraktiv arbejdsplads. Et arbejdsophold i SUstyrelsen skal af omgivelserne betragtes som en kvalifikation			
1998			1999 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
5.1.	Etablering af en ekstern udvekslingsordning mellem SUstyrelsen og uddannelsesstederne inden 1.12. 1998	Aftalerne om udveksling for sagsbehandlere beskæftiget med SU-arbejde blev indgået 4.1. 1999	
5.2			Gennemføre interne arbejdsklimaundersøgelser inden udgangen af 1999. Herefter hvert andet år
5.3			Udarbejdelse af individuelle kompetence udviklingsplaner for samtlige medarbejdere inden udgangen af 1999
5.4			Etablering af 2 fleksjob inden 31.12. 1999

3.5.2. Ekspeditionstid for SU- og VUS-ansøgningskemaer og klagesager

SU

Tabel 3.23 Ekspeditionstid for SU-ansøgningskemaer vedr. 1994 - 1998

Ekspeditionstid	1994	1995	1996	1997	1998
Dage	----- % -----				
1 - 10	3	3	10	11	14
11 - 20	46	54	51	50	49
21 - 30	28	22	19	20	18
31 - 40	12	11	10	10	10
41 - 50	6	5	5	4	5
> 50	7	5	5	5	5
Ansøgningskemaer	140.500	145.200	154.900	163.100	169.800
Ansøgn. før årets begynd.	16.100	14.700	23.400	18.300	16.800
Ansøgningskemaer i alt	156.600	160.000	178.300	181.400	186.600

Til trods for en stigning i antallet af behandlede ansøgningskemaer fra 1994 til 1998 på 30.000 (19 %) er ekspeditionstiderne løbende blevet forbedret, og havde efter styrelsens opfattelse et tilfredsstillende niveau i 1998.

I tabel 3.25 vises hvor stor en andel af ansøgningsskemaerne, der har en ekspeditionstid på under 1 måned fordelt på udvalgte uddannelseskategorier.

Tabel 3.24 Andel af SU-ansøgningsskemaer i 1994 - 1998 med en ekspeditionstid på under 1 måned¹⁾ og målsætning for 1999 og 2000

							Måltal		
	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000		
	----- % -----								
Total	76	79	80	80	81	80	80		
Videregående uddannelser	85	89	91	90	92				
<i>Uddannelser i udlandet</i>	49	58	55	51	59				
Ungdomsuddannelser	64	66	67	68	65				
<i>Den fri ungdomsuddannelse</i>		60	64	59	31				

1) 1 - 30 dage

Det fremgår, at 81 % af ansøgningsskemaerne i 1998 havde en behandlingstid på under 1 måned. Dette vurderes at være tilfredsstillende, idet hele 92 % af de forholdsvis ukomplicerede ansøgninger på de videregående uddannelser - få førstegangsansøgninger, mange ændringsansøgninger - ekspederes inden for en måned.

Ansøgninger om støtte inden for ungdomsuddannelserne er ofte førstegangsansøgninger, som blandt andet kræver indhentning af oplysninger fra CPR-systemet og fra Told og Skat (støttemodtagernes skattekort og forældrenes indkomster). På denne baggrund vurderes det at være tilfredsstillende, at ca. 2/3 af ansøgningerne er ekspederet inden for en måned.

Ansøgninger om støtte til studier i udlandet og til Den frie ungdomsuddannelse skal alle behandles delvist manuelt og i mange tilfælde må de afvente, at styrelsen indhenter supplerende oplysninger. Den stigende sagsmængde inden for Den frie ungdomsuddannelse har medført en stigning i ekspeditionstiderne for denne type ansøgninger. Det har til trods herfor været muligt at forbedre det samlede niveau for alle ansøgningerne på 80 % i 1997 til 81 % i 1998.

Tabel 3.25 Ekspeditionstid for SU on-line sager¹⁾ vedr. 1998 behandlet af henholdsvis SUstyrelsen og uddannelsesstederne

Ekspeditionstid	SUstyrelsen	Uddannelsessteder
Dage	%	%
1 - 10	73	90
11 - 20	22	8
21 - 30	3	1
31 - 40	1	0
41 - 50	1	0
> 50	1	0
On-line sager	69.500	21.800
Sager før årets begyndelse	8.500	2.200
On-line sager i alt	78.000	24.000

1) Ændringer som modtages på andre blanketter end ansøgningsskemaer (dvs. on-line ændringer i støttegrundlaget).

Tabel 3.26 Ekspeditionstid i styrelsen for klager til henholdsvis styrelsen, Ankenævnet og Undervisningsministeriet

Ekspeditionstid	1996			1997			1998 ¹⁾		
	Styrelsen	Ankenævnet	UVM	Styrelsen	Ankenævnet	UVM	Styrelsen	Ankenævnet	UVM
Dage	----- % -----								
1 - 20	15	29	67	35	25	62	26	29	50
21 - 40	25	20	11	14	24	17	37	31	25
41 - 60	17	17	22	20	22	9	17	24	0
61 - 80	18	12	0	11	11	4	9	11	25
81 - 100	9	8	0	8	8	4	5	3	0
> 100	16	14	0	12	10	4	6	2	0
	----- antal dage -----								
Gennemsnit	58	52	16	48	46	23	35	33	30
	----- antal sager -----								
Klagesager	199	1.398	9	196	1.056	23	212	1.118	4
Ubesvarede							----- 33 -----		
Sagstype									
Tildeling	186	324	7	180	431	20	211	544	3
FM ²⁾	11	741	1	16	615	3	1	560	1
Lån	2	333	1	0	10	0	0	14	0

1) Klagesager, som ikke var besvaret primo februar 1999 indgår ikke i ekspeditionstidsstatistikken, de indgår kun under kategorien ubesvarede.

2) FM: sager vedrørende for meget udbetalt støtte, dvs. indkomstkontrolkrav og afbrudskrav.

Tabel 3.27 Andel af klagesager 1996 - 1998 med en ekspeditionstid i styrelsen på under 100 dage¹⁾ og målsætning for 2002

	1996	1997	1998 ²⁾	Måltal
	----- % -----			
Klager til :				
Styrelsen	84	88	94	98
Ankenævnet	86	90	98	98

1) 1 - 100 dage

2) Klagesager, som ikke var besvaret primo februar 1998 indgår ikke i ekspeditionstidsstatistikken.

Der henvises til årsberetningsdelens afsnit 2.1.2.1 for en nærmere redegørelse for tallene i tabel 3.26 og 3.27.

VUS

Tabel 3.28 Ekspeditionstid for VUS-ansøgningskemaer vedr. 1996 - 1998 og måltal for 1999 og 2000

Ekspeditionstid	Måltal				
	1996	1997	1998	1999	2000
Dage	----- % -----				
< 8	30	33	34		
8 - 15	29	27	28		
16 - 23	20	18	20		
24 - 31	9	10	9	80	80
32 - 39	4	8	4		
> 39	8	5	6		
Ansøgninger	9.900	6.400	6.100		
Indeks	98	63	60		

Tabellen viser, at ekspeditionstiderne løbende er blevet forbedret fra 1996 til 1998. Styrelsen finder niveauet i 1998 tilfredsstillende, blandt andet fordi styrelsens behandling i en del tilfælde må afvente supplerende oplysninger.

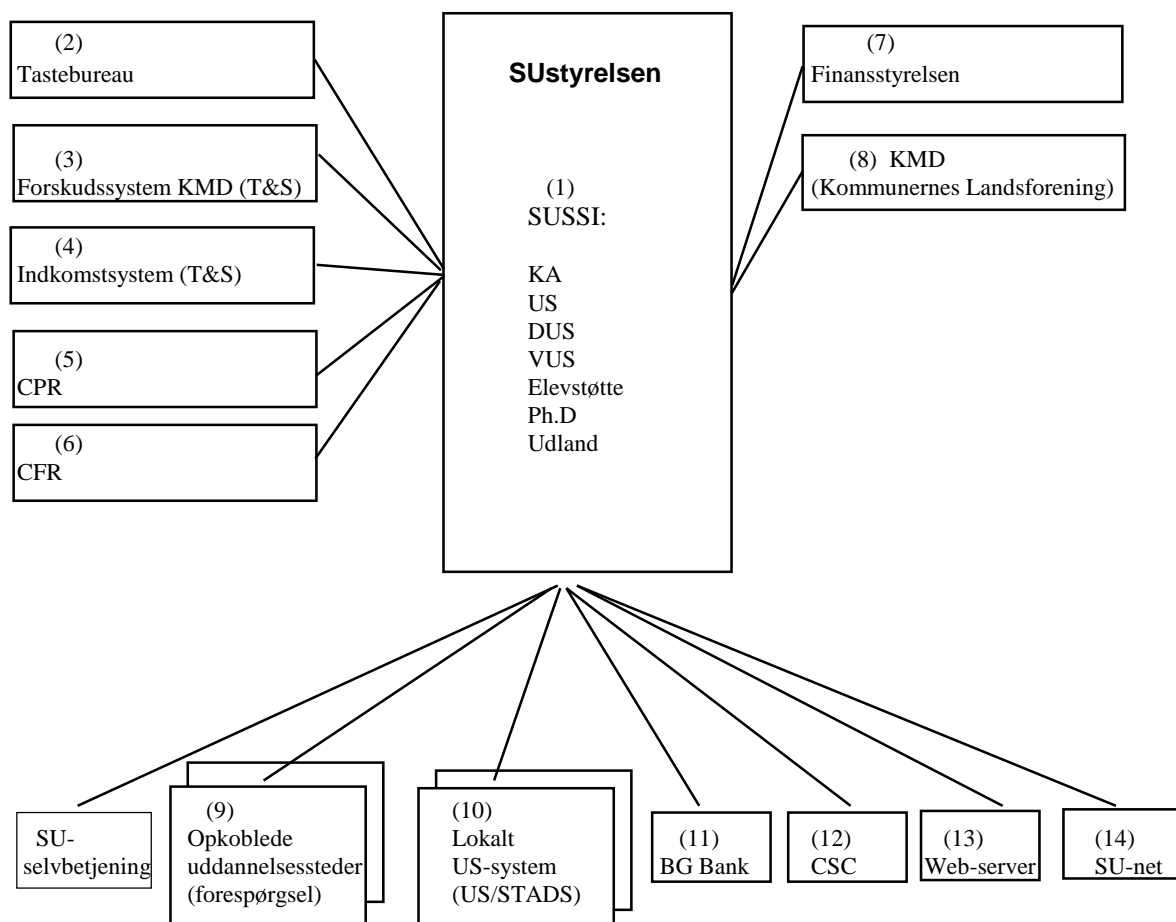
3.6. Personale og organisation

De 285.000 SU-støttemodtagere betjenes i det daglige primært af de lokale SU-medarbejdere på de ca. 1.200 uddannelsessteder, som støttemodtagerne var indskrevet ved i 1998.

Styrelsens hovedopgave er at understøtte den lokale SU-administration og sikre, at de mange kunder får den rigtige støtte til tiden.

Nedenstående IT-oversigt over støttesystemerne viser, hvorledes styrelsen edb-mæssigt understøtter sagsbehandlingen lokalt og i styrelsen. Oversigten viser også styrelsens edb-samarbejde med andre offentlige myndigheder.

IT-oversigt over støttesystemerne SUstyrelsens Service- og Informationssystem (SUSSI)



- (1) SUSSI er en forkortelse af SUstyrelsens forskellige informationssystemer, der omfatter såvel specialudviklede som standard edb-systemer:

KA kontorautomatiseringsprodukter (microsoft office m.fl.)

US er styrelsens edb-system, der understøtter administrationen af uddannelsesstøtteopgaverne.

DUS er det decentrale US-system, der understøtter støtteadministrationen på visse universitetslovsinstitutioner.

VUS er det edb-system ved hjælp af hvilket, administrationen af voksenuddannelsesstøtten foregår.

Elevstøtte er et system, der beregner den støtte staten yder i forbindelse med elevbetalingen på efterskoler, højskoler, husholdnings- og håndarbejdsskoler.

Ph.D. er et edb-system til registrering af forskerklip.

Udland er et edb-system, som registrerer specielle ansøgningsoplysninger m.v. for ansøgere om støtte til uddannelser i udlandet.

Den nedenfor beskrevne kommunikation er elektronisk.

- (2) Tastebureauet Helsingør Data indtaster ansøgningsskemaernes oplysninger og sender dem elektronisk til styrelsen.
- (3) Styrelsen sender oplysninger til T&S om størrelsen af forventet stipendiestøtte til brug for forskudsregistreringen. T&S leverer blandt andet på baggrund heraf elektroniske skattekort til styrelsen.
- (4) T&S leverer - efter anmodning fra styrelsen - oplysninger om støttemodtagernes indkomster, forældreindkomster. Styrelsen leverer hvert år i januar til Told og Skat oplysninger om udbetalt stipendium i foregående år, saldo for FM-krav og studiegæld ultimo året samt tilskrevne renter i året til brug for skatteansættelsen.
- (5) CPR-systemet leverer - på styrelsens anmodning - ansøgningsoplysninger som navn, adresse, søskende og statsborgerskab mm..
- (6) Styrelsen anmelder krav til det Centrale Fordringsregister (CFR) i Told og Skat og adviseres når styrelsen helt eller delvis kan få dækket sine anmeldte fordringer i CFR.
- (7) Styrelsen overfører studielån til Finansstyrelsen, når gælden skal tilbagebetales efter endt studietid.
- (8) Styrelsen leverer oplysninger om støtteudbetalinger til kommunernes edb-system (FKO) med henblik på kontrollen af udbetalinger af andre offentlige ydelser.
- (9) Pr. ultimo februar 1999 var 180 uddannelsessteder opkoblet til US-systemet primært med forespørgselsadgang.
- (10) De lokale US-systemer også kaldet US-STADS varetager oprettelse af ansøgninger lokalt i samspil med de lokale studiesystemer kaldet STADS samt sikrer kommunikationen til styrelsens centrale US-system.
- (11) Udbetaling af stipendier og lån samt indbetalinger på SU-gæld sker via BG-Bank.
- (12) Til studerende udskrives CSC blandt andet støtte meddelelser og årsopgørelser. Endvidere udskrives giroopkrævninger til personer med SU-gæld.

- (13) Webserveren giver alle via Internettet on-line adgang til informationer om støttereglerne og til styrelsens publikationer.
- (14) "SU-net" er et extranet, som udveksler generel information og vejledning mellem SUstyrelsen og de lokale SU-administrationer

3.6.1. SU-personalet og organiseringen af SU-arbejdet på uddannelsesstederne

Tabel 3.29 viser den støttmæssige størrelse af de uddannelsessteder som stipendiemodtagerne er indskrevet ved.

Tabel 3.29 Uddannelsesstedernes støttmæssige størrelse 1998

Uddannelsesstedernes støttmæssige størrelse	Uddannelsessteder		Stipendiemodtagere	
	Procentfordeling		Procentfordeling	
antal stipendiemodtagere	antal	%	antal	%
< 100	752	62	14.300	5
100 - 199	96	8	13.700	5
200 - 299	82	7	20.200	7
300 - 399	74	6	25.700	9
400 - 499	70	6	31.300	11
500 - 749	83	7	49.600	18
750 - 999	20	2	16.900	6
>= 1000	36	3	112.000	40
I alt	1.213	100	283.600	100

Den store spredning i uddannelsesstedernes støttmæssige størrelse indebærer, at styrelsen i sin understøttelse af systemet må tage hensyn til uddannelsesstedernes størrelse. De ressourcer, de har til rådighed for SU-arbejdet, spiller afgørende ind, når de skal vælge, hvilken form for understøttelse de ønsker at anvende.

Universitetslovsinstitutionerne kan vælge at få et lokalt US-system (jfr. IT-oversigten). De øvrige uddannelsessteder kan vælge at blive opkoblet til styrelsens centrale US-system. Denne løsning er dog ikke hensigtsmæssig, hvis uddannelsesstedet har for få støttmodtagere.

Tabel 3.30 viser uddannelsesstedernes SU-medarbejdere fordelt på deres primære arbejdsfunktion og typen af SU-arbejdet. Tallene er baseret på en undersøgelse af 600 lokale SU-medarbejdere.

Det ses, at på uddannelsessteder, hvor SU-medarbejdernes primære arbejdsfunktion er studieadministration eller SU-administration, arbejder de fleste primært med både SU-vejledning og SU-administration. Blandt studievejlederne arbejder de fleste overvejende med SU-vejledning.

Inden for de videregående uddannelser arbejder 62 % af SU-medarbejderne med både vejledning og administration. Inden for ungdomsuddannelserne arbejder kun 43 % med både vejledning og administration. Hele 38 % arbejder her overvejende med vejledning.

Tabel 3.30 Uddannelsesstedernes SU-medarbejdere fordelt på deres primære arbejdsfunktion og typen af SU-arbejdet

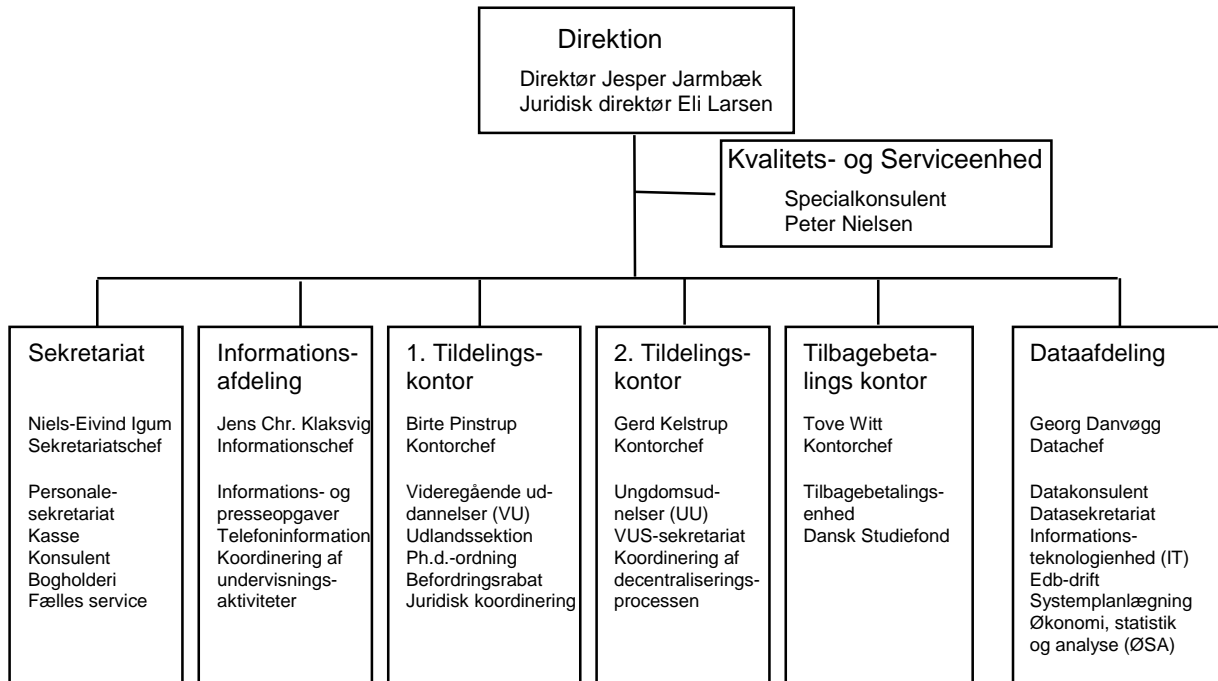
SU-arbejdet	Total	Uddannelses kategorier				Primær arbejdsfunktion		
		VU	UU	Alle		Stud.adm.	SU-adm.	Stud.vejl.
					----- % -----			
Overvejende vejledning	31	19	38	39		14	21	56
Både vejledning og administration	49	62	43	39		57	61	36
Overvejende administration	20	19	19	22		28	17	8

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse om SU 1997 - De lokale SU-medarbejdere.

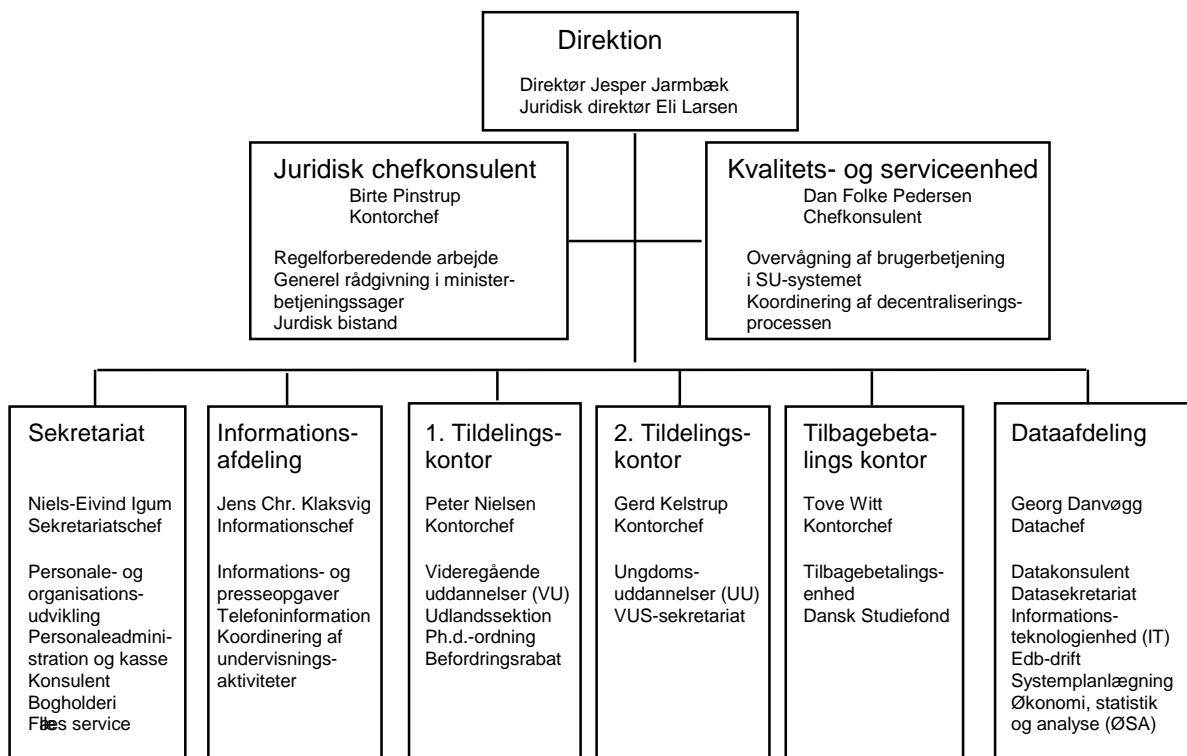
3.6.2. SUstyrelsens personale og organisation

I 1998 blev undervisningsministeriet omstruktureret, hvilket har resulteret i, at styrelsens organisationsstruktur, som den fremgår af nedenstående oversigt, er blevet ændret, blandt andet ved oprettelsen af en stilling som juridisk chefkonsulent. Organisationsændringen er således en konsekvens af, at styrelsen med reference til departementet har fået ansvaret for blandt andet det lovforberedende arbejde på SU-området.

SUstyrelsens organisationsstruktur 1998



SUstyrelsens organisationsstruktur 1999



Styrelsens personaleforbrug i de sidste 4 år fremgår af tabel 3.31.

Tabel 3.31 Personale 1995 - 1998 fordelt på stillingskategorier, tilgang og afgang.

	1995	1996	1997	1998
	----- årsværk -----			
Lønramme				
39				0,3
38	1,4	2,0	2,0	1,7
37	4,0	4,0	4,0	4,0
36	0,0	0,5	3,9	4,8
35	3,0	3,0	4,1	3,8
AC'ere	26,9	31,4	29,9	30,2
HK'ere	79,8	78,3	72,1	72,2
Prosa	7,8	7,1	8,8	9,5
Øvrige	4,3	5,2	6,5	9,2
Årsværk i alt	127,2	131,6	131,3	135,9
Refusion	2,7	2,4	2,7	4,5
Årsværk netto	124,7	129,3	128,7	131,4
Årsløn i gennemsnit	259,0 t.kr.	275,9 t.kr.	285,2 t.kr.	291,5 t.kr.
Personer i alt ¹⁾	127	128	120	126
Tilgang ²⁾	19 %	17 %	16 %	17 %
Afgang ²⁾	19 %	14 %	22 %	14 %

1) Ansatte pr. ultimo året, eksklusiv studenter.

2) I procent af personer i alt ultimo året før.

Tabellen viser en stigning i styrelsens årsværksforbrug (netto) fra 128,7 i 1997 til 131,4 i 1998. Gennemsnitslønnen steg 2,2 % fra 1997 til 1998.

Tabel 3.32 Personale ¹⁾ 1997 - 1998 fordelt på alderskategorier og køn.

Alder	1997		1998	
	Alle	heraf kvinder	Alle	heraf kvinder
År	Antal	%	Antal	%
< 20	0		0	
20 - 29	21	86	23	83
30 - 39	32	72	34	76
40 - 49	29	62	26	65
50 - 59	29	76	35	66
>= 60	9	89	8	88
I alt	120	74	126	73
Gns.alder	42,5 år		42,8 år	

1) Ansatte pr. ultimo året, eksklusiv studenter.

Gennemsnitsalderen steg fra 42,5 år i 1997 til 42,8 år i 1998, primært som følge af de flere ubesatte stillinger ultimo året.

Som det fremgår af tabellen udgjorde de kvindelige medarbejdere 73 % af styrelsens ansatte pr. ultimo 1998.

Styrelsen har med indførelsen af medarbejdersamtaler i 1996, sat fokus på medarbejdernes efteruddannelse.

Tabel 3.33 Kompetenceudvikling 1997 - 1998.

	1997	1998
	----- kursusdage -----	
Faglige kurser	330	506
Personlig udvikling	113	48
Undervisning/formidling	93	20
Kursus i ny officepakke og W.95	163	
I alt	699	574
Kursusdage pr. medarbejder ¹⁾	5,8	4,6
	----- 1.000 kr. -----	
Kursusudgifter	1.060	842
Kursusudgifter pr. medarbejder ¹⁾	9	7

1) Ansatte pr. ultimo året, eksklusiv studenter.

Medarbejdernes efteruddannelse er af essentiel betydning for styrelsens omstillingsproces. Kurser vedrørende undervisning/formidling havde således et betydeligt omfang i 1997. I 1998 har kurserne været af mere faglig karakter.

Tabel 3.33 viser et fald på 125 kursusdage i 1998. Ses der bort fra kurserne i den nye officepakke og Windows 95 i 1997, er antallet af kursusdage steget med 38 kursusdage (7 %) i 1998, dvs. en fortsat opprioritering af medarbejdernes kompetenceudvikling.

Tabel 3.34 Over-/merarbejde

	1995	1996	1997	1998
	----- 1.000 kr. -----			
Over-/merarbejde	189	118	84	206
I procent af lønsum	0,6 %	0,3 %	0,2 %	0,5 %

Styrelsen havde i 1998 et år med et forbrug af over-/merarbejde på 0,5 % af lønsummen.

Tabel 3.35 Sygefravær

	Gennemsnitligt fravær i dage			
	1995	1996	1997	1998
	----- dage -----			
Mænd	7,1	9,7	7,3	6,0
Kvinder	13,8	9,1	8,4	11,2
Alle	11,9	9,3	8,1	9,8

Anm.: Fravær ekskl. barns 1. sygedag

Omfanget af sygefraværsdage pr. medarbejder steg 1,7 dage til i 1998 at udgøre 9,8 dage. Næsten $\frac{3}{4}$ af styrelsens ansatte er kvinder. Stigningen i sygefraværet i 1998 bestod af en stigning på 2,8 dage blandt de kvindelige ansatte og et fald blandt mændene på 1,3 dage.

Den væsentlige stigning i sygefraværet skyldes primært flere langtidssyge.

3.7. Grønt regnskab

Styrelsen har for 1998 for første gang lavet et grønt regnskab.

Styrelsen har som overordnet mål at købe miljømærkede produkter eller handle med miljøcertificerede virksomheder. Miljøhensyn skal være en naturlig del af det daglige arbejde, hvilket tilstræbes gennem:

- Drøftelser i Samarbejdsudvalget af miljøpolitik samt handlingsplaner for miljø- og energiområdet,
- Uddannelse af de medarbejdere der dagligt varetager funktioner, hvor der er mulighed for at påvirke miljøbelastningen,
- Dialog med leverandører og producenter,
- Løbende information til og dialog med medarbejderne om aktiviteter og opnåede resultater.

I maj 1996 udarbejdede styrelsen en miljøhandlingsplan, hvori der blev udpeget en række indsatsområder. Der har generelt set været stor opbakning omkring de opstillede krav til miljøhensyn fra såvel styrelsens indkøbere som øvrige medarbejdere.

Indsatsområderne er følgende:

- Affald
- Edb-udstyr og kontormaskiner
- Energi-forbrug
- Papir og tryksager
- Rengøring og Kantine
- Intern information, motivation og ansvar

Affald

En stigende del af affaldet går til genbrug. Dette skyldes hovedsagligt, at styrelsen i 1997 indførte en konsekvent opdeling af affaldet, således at hver enkelt kontorarbejdsplads ved siden af den almindelige affaldsspand tillige har en grøn affaldsspand, hvis indhold går til genbrug.

Tabel 3.36 Affaldsmængder

Affald	1996	1997	1998
	----- kg -----		
Genbrug (pap og papir)	7.500	15.600	20.500
Brændbart	20.000	13.900	13.500
I alt	27.500	29.500	34.000

Det er styrelsens mål, at nedsætte den samlede affaldsmængde. Dette er dog ikke lykkedes i 1998, da styrelsen har været igennem en omfattende renovering, som blandet andet har betydet store oprydningsrunder mv.

Styrelsen har indgået aftaler om miljømæssig forsvarlig bortskaffelse eller genanvendelse af øvrigt affald. Eksempelvis genbruges kasserede tonerpatroner, farvebånd mv. fra printere og kopimaskiner. Defekt eller brugt hardware går til destruktion eller genbrug hos forhandleren og brugte batterier, lyskilder mv. indsamles og afleveres på Københavns kommunes genbrugsplads.

Edb-udstyr og kopimaskiner mv.

Der stilles krav til producenterne om korrekt miljøpolitik og miljøstyring. Der stilles også krav til produkterne om fx energiforbrug, begrænset indhold af miljøbelastende stoffer og materialer, genanvendelse, bortskaffelse og emballageforbrug.

Størstedelen af styrelsens edb-udstyr, kopimaskiner mv. er blevet udskiftet, så de nye maskiner lever op til miljøkravene. De nye maskiner har alle duplex- og reduktionsfunktion, kan anvende genbrugspapir, er fremstillet af genbrugelige materialer og har monteret ur-styring. Desuden har maskinerne de laveste støv- og ozon-udledninger på markedet (flere af dem er total ozonfri).

Medarbejderne motiveres til at bruge duplexfunktionen via løbende instruktion og information.

Energi- forbrug

Styrelsen har en aftale med en energikonsulent fra Københavns Belysningsvæsen. Energiforsyningen modtager løbende registreringer af energi- og vandforbruget i styrelsens bygninger og kommer med tilbagemeldinger, hvis der i en periode er udsving. Derudover udarbejder energikonsulenten én gang årligt en rapport indeholdende en vurdering af årets forbrug med forslag til besparelsesmuligheder.

Energitalene for styrelsens bygninger ser således ud:

Tabel 3.37 Energitale 1996 - 1998

	1996	1997	1998
El (MWh)	203	212	227
Fjernvarme (MWh)	1.486	1.332	1.114
Vand (kubikmeter)	1.237	1.213	1.261

Elforbruget er steget 4 % fra 1996 til 1997 og 7 % fra 1997 til 1998. Stigningen skyldes primært et større elforbrug til EDB-udstyr, da der er kommet flere maskiner (diske og pc'ere) samt et større køleanlæg. I 1998 kan det øgede forbrug tillige tilskrives ekstra brug af strøm i forbindelse med styrelsens ombygning. Ifølge Energimærkningen har styrelsen et forholdsvist lavt el-forbrug. Ser man på energiforbrugets miljøbelastning pr. m² (CO₂-udledning) ligger styrelsen særdeles godt sammenlignet med udledningen fra ejendomme med

tilsvarende anvendelse. På en skala fra A til M, hvor A står for "lav miljøbelastning og M for "høj miljøbelastning" var styrelsens el-forbrug på et C-niveau i 1997.

Styrelsen har installeret tænd- og sluk ure på alle printere og kopimaskiner. Alle PC'ere, printere og fotokopieringsmaskiner er forsynet med standby-funktion, og der anvendes energisparepærer.

Varmeforbruget er faldet i perioden 1996-1998. Det faktuelle forbrug faldt 10% fra 1996 til 1997 (1.332 MWh), hvilket kun svarer til 4%, når der korrigeres for klimaet. Der foreligger endnu ikke tal for det klimakorrigerede varmeforbrug for 1998, men det faktuelle forbrug faldt yderligere 16% fra 1997 til 1998. Generelt er bygningerne svære at varme op. I forhold til lignende ældre bygninger har styrelsens bygninger dog ifølge Energimærkningen et forholdsvist lavt varmeforbrug.

Vandforbruget har været forholdsvis lavt og stabilt i perioden.

Papir og tryksager

SUstyrelsens politik er, at der så vidt det er muligt udelukkende skal anvendes genbrugspapir.

Denne politik fra 1997 har givet et meget stort fald i forbruget af laserpapir - ca. 63 % - mens forbruget af 100%-genbrugspapir er steget ca. 75 % fra 1997 til 1998. Det forventes, at der om få år udelukkende anvendes genbrugspapir i SUstyrelsen, da alle printere da vil være udskiftet og lageret af "gamle" kuverter mv. vil være opbrugt.

Tabel 3.38 Internt papirforbrug 1997 og 1998

Papirforbrug	1997	1998
	----- kg -----	
Genbrugspapir (kopipapir, brevpapir mv.)	4.300	7.500
Laserpapir mv. ¹⁾	9.000	3.350
Kuverter (100% genbrug og gamle fra lager)	2.100	2.500

1) Dette er ikke genbrugspapir, men papir som er svanemærket og TTF-mærket (minimum af klor i lukket kredsløb). Der er primært tale om laserpapir til gamle printere (udland og bogholderi) og printark, leporellolister mv. til edb-driften samt "gammelt" VUS-brevpapir fra lager.

Det samlede interne papirforbrug er faldet ca. 13 % fra 1997 til 1998. Dette fald kan forklares ud fra en større miljøbevidsthed blandt medarbejderne. Udprintninger er blevet begrænset og nye maskiner har muliggjort en lang større brug af begge sider af papiret. Samtidig er der blevet installeret nyt edb-software, som muliggør en mere præcis definition af, hvad man vil have printet ud, når der testkøres mv. Der forventes et yderligere fald i papirforbrug i de kommende år, som blandt andet skal sikres ved motivation og information.

Ud over styrelsens eget interne papirforbrug, anvendtes der ca. 49 tons papir på tryksager (SU-pjecer, -håndbøger mv.) i 1997 og ca. 43 tons i 1998. Faldet på 12% skyldes primært, at basispjecerne nu laves i mindre udgave end tidligere samt en bedre lagerstyring. Alle tryksager fabrikeres i cyklus-genbrugspapir.

Endelig anvendtes der i 1998 ca. 26 tons papir til giroblanketter mv., som afsendtes fra CSC, hvilket var en lille stigning fra året før grundet et stigende antal SU-modtagere.

Kontorartikler, som indeholder PVC, er blevet erstattet med mere miljøvenlige produkter (fx er kuglepennene mv. på vandbasis).

Rengøring og Kantine

I 1998 indgik styrelsen kontrakt med et nyt rengøringsfirma. I valget af firma blev der lagt vægt på, at rengøringen tilrettelægges med mindst mulig belastning af miljøet. Brug af vand og rengøringsmidler skal således være minimalt og rengøringsmidlerne skal være biologisk nedbrydelige og fri for farve og parfume. Styrelsen kræver samtidig indflydelse på valg af underleverandør af papirvarer (toiletpapir, papirhåndklæder mv.).

I 1998 har styrelsen indgået aftale med en forpagter om at starte kantinedrift i styrelsens lokaler i januar 1999. Ved valg af forpagter blev der lagt meget stor vægt på brug af økologiske råvarer. Det er således styrelsens politik, at der så vidt det er muligt anvendes 100% økologiske produkter.

Intern information, motivation og ansvar

Opmærksomheden på miljøet i styrelsen er blevet øget de forløbne år, bl.a. ved omdeling af plakater med opstilling af "ti grønne bud", grønne affaldsspande, udmeldinger over netværket, opslag ved kopimaskinerne, uddeling af miljøpris på styrelsens skovtur osv. Dette har øget motivationen og den fælles indsats for miljøet.

3.8. Påtegning af virksomhedsregnskab

Frelæggelse

Virksomhedsregnskabet for SU- og VUS-systemerne 1998 fremlægges i henhold til akt 82 af 4. december 1996.

Oplysningerne i dette virksomhedsregnskab giver et dækkende og retvisende billede af styrelsens drift og resultater i 1998.

København, maj 1999:

Jesper Jarmbæk
Direktør

SUstyrelsen

Påtegning

Virksomhedsregnskabet for SU- og VUS-systemerne 1998 påtegnes i overensstemmelse med ovennævnte fremlæggelse

København, maj 1999:

Henrik Nepper-Christensen
Departementschef
Undervisningsministeriet