



---

# **Virksomhedsregnskab for SU og VUS-systemerne 1999**

---

SUstyrelsen

Danasvej 30  
DK – 1780 København V  
[www.su.dk](http://www.su.dk)

ISBN: 87-90750-17-9

## **Forord**

1999 er det tredje år, som SUstyrelsen aflægger virksomhedsregnskab for. Styrelsens ansvarsområde er SU- og VUS-systemernes samlede drift og funktion.

I virksomhedsregnskabet for 1998 var temaet i årsberetningsdelen SU-systemets omfattende decentraliseringsproces. For 1999 har styrelsen valgt at fokusere på det videre forløb af decentraliseringen, herunder udviklingen af det nye Internet-baserede administrative edb-system – US2000 og understøttelsen i form af information og uddannelse.

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 1999 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](http://www.su.dk) og [www.vus.dk](http://www.vus.dk).

## Indholdsfortegnelse

<b>1. FORMÅL OG OPGAVER.....</b>	<b>7</b>
1.1. SU-systemet.....	7
1.2. VUS-systemet .....	10
<b>2. ÅRSBERETNING.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. SU .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Decentralisering .....	10
2.1.1.1. IT-strategi for decentraliseringen.....	11
2.1.1.2. Information og uddannelse .....	12
2.1.2. Overførsel af tvangsinddrivelse af misligholdte FM-krav til Finansstyrelsen.....	13
2.1.3. Øvrige IT-systemer .....	14
2.1.4. Administrationen af SU .....	15
2.1.4.1. Driften i styrelsen og på uddannelsesstederne.....	15
2.1.4.2. Kvalitetsstyring .....	18
<b>2.2. Befordringsrabatordningen.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. VUS.....</b>	<b>20</b>
2.3.1. Tildeling af VUS.....	20
2.3.2. Administrationen af VUS.....	21
<b>2.4. Styrelsen som arbejdsplads i 1999.....</b>	<b>22</b>
<b>3. REGNSKAB.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Beretning.....</b>	<b>23</b>
3.1.1. Bevillingsanvendelse og udviklingstendenser i tildelingen af SU- og VUS-støtte .....	23
3.1.2. Nøgletal for omkostninger og produktivitet.....	25
3.1.3. Resultater 1999 .....	27
3.1.4. Budgetforudsætninger og målsætninger for fremtiden .....	27
<b>3.2. Regnskab og bevillinger .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3. Regnskab opdelt på formål .....</b>	<b>34</b>
3.3.1. Driftsregnskab opdelt på formål .....	34
3.3.2. Enhedsomkostninger .....	35
<b>3.4. Produktivitet .....</b>	<b>36</b>
3.4.1. Aktiviteter.....	36
3.4.2. Produktivitet .....	39

<b>3.5. Resultater og mål for SU- og VUS-systemerne.....</b>	<b>40</b>
3.5.1. Styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet.....	40
3.5.2. Ekspeditionstid for SU- og VUS-ansøgningskemaer og klagesager.....	44
<b>3.6. Personale og organisation .....</b>	<b>47</b>
3.6.1. SU-personalet og organiseringen af SU-arbejdet på uddannelsesstederne .....	50
3.6.2. SUstyrelsens personale og organisation .....	51
<b>3.7. Grønt regnskab.....</b>	<b>55</b>
<b>3.8. Påtegning af virksomhedsregnskab.....</b>	<b>58</b>

# 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 administrerer 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.

## **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*. Støtte-modtagerne 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 garantiforpligtelser for studielån i pengeinstitutter, om tilbagebetalingen af indfrieede statsgaranterede studielån og fra oktober 1996 også tilbagebetalingen af SU-lån. Jf. afsnit 2.1.2 har Finansstyrelsen i 1999 overtaget administrationen af misligholdte krav vedrørende for meget modtaget støtte (FM-krav).

## **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 klippekortet (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, dels 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 gennemførelsestider på studierne.

Støtterejerne er i dag indrettet således, at støttens størrelse i vidt omfang fastsættes 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 ret til befordringsrabat ved køb af abonnementskort til busser og tog i Danmark. Der ydes en rabat på 65% af beløb over 10,36 kr. for hver dag kortet er gyldigt (1999 prisniveau), dog maksimalt 17,26 kr. om dagen.

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.

### **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.

Pr. 1. januar 2000 er VUS-ordningen ændret, således at der er sket en forenkling og målretning af ordningen mod uddannelser, der er studie- og erhvervskompetencegivende.

## **2. Årsberetning**

Temaet for årsberetningen i 1998 var SU-systemets decentraliseringsproces, som administrationen af støtten er ved at undergå. For 1999 har styrelsen valgt at fokusere på det videre forløb af decentraliseringen, herunder udviklingen af det nye Internet-baserede administrative edb-system – US2000 og understøttelsen i form af information og uddannelse. Endelig var 1999 også året, hvor styrelsen overdrog administrationen af misligholdte krav om for meget udbetalt SU-støtte til Finansstyrelsen.

### **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 2003 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**

I 1999 blev der taget et afgørende skridt i decentraliseringsforløbet. SUstyrelsens edb-system blev moderniseret og er nu baseret på Internet-teknologi. Hermed er forudsætningen for den sidste fase i decentraliseringen på plads. Med det nye US2000 vil de store uddannelsessteder i løbet af de næste 2-3 år få mulighed for at behandle SU-ansøgninger direkte i SUstyrelsens edb-system via en browser. Aftalegrundlaget for det fremtidige samarbejde mellem disse uddannelsessteder og SUstyrelsen vil blive præciseret gennem standarder for samarbejdsaftaler, der skal indgås i takt med, at uddannelsesstederne får adgang til systemet

SUstyrelsen deltager endvidere i Forskningsministeriets forsøg med digital signatur. I sommeren 1999 igangsattes et forsøg med selvbetjening, hvor studerende via Internet kan ansøge om SU, foretage simple ændringer i egne oplysninger i systemet og søge oplysninger vedrørende deres egen SU-sag. Selvbetjeningssystemet planlægges herefter at kunne skaleres op i takt med udbredelsen af US2000, når den relevante lovgivning er på plads.

#### **2.1.1.1. IT-strategi for decentraliseringen**

I 1999 har styrelsen fortsat edb-understøttelsen af decentraliseringsprocessen på de 2 forskellige teknologiske platforme: US/STADS og US.

##### **US/STADS**

US/STADS er universitetslovsinstitutionernes lokale SU-system, som kommunikerer direkte med styrelsens centrale US-system.

I 1999 har 3 STADS-institutioner taget US/STADS i brug: Den Kongelige Veterinær- og Landbohøjskole, Danmarks Farmaceutiske Højskole og Ingeniørhøjskolen Københavns Teknikum. Endnu 4 ingeniørhøjskoler har i april 2000 taget systemet i brug.

##### **Nyt system til SU-administration (US2000)**

SUstyrelsen har i 1999 idriftsat første udgave af det nye edb-system "US2000" til administration af SU-ordningen. Systemet anvendes af uddannelsessteder, der ikke bruger US/STADS.

Forespørgselsfunktionerne blev sat i drift i september-november 1999 i SUstyrelsen og på ca. 200 uddannelsessteder. I januar 2000 sættes en række opdateringsfunktioner – herunder indtastning af ansøgninger – i drift i SUstyrelsen og på 2 universiteter.

Projekt US2000 afsluttes i juni 2000 med den tredje udgave af systemet, som indeholder yderligere funktioner vedr. tildeling og tilbagebetaling.

Det nye system anvender Internet-teknologi, således at det kan tages i brug på alle uddannelsessteder uafhængigt af lokale IT-tekniske forhold. Der er ca. 80 brugere i SUstyrelsen og foreløbig ca. 450 på uddannelsesstederne.

##### **Decentraliseringen giver kortere ekspeditionstid**

Det nye SU-system er udviklet i overensstemmelse med SU-strategien for decentralisering af sagsbehandlingen. Hovedlinien i denne strategi er at SU-medarbejdere på store og mellemstore uddannelsessteder skal bemyndiges til at behandle alle normale henvendelser fra SU-modtagerne, mens SUstyrelsen skal behandle specielle sager og desuden yde undervisning og rådgivning til uddannelsesstederne.

De fleste SU-ansøgninger er hidtil sendt med post til SUstyrelsen og derefter indtastet på et tastebureau. I fremtiden indtastes ansøgninger og ændringer direkte via Internet på uddannelsesstedet. Behandlingen i SU-systemet sker straks, så eventuelle fejl eller mangler kan rettes uden at forsinke sagsbehandlingen.

##### **Elektronisk sagsbehandling**

Det nye SU-system har faciliteter til elektronisk sagsbehandling, således at man kun sjældent behøver de originale ansøgningsskemaer og breve fra ansøgerne, når sagen er ekspederet. Systemet registrerer automatisk hvert trin af sagsbehandlingen i ansøgerens "elektroniske personjournal", så man både på uddannelsesstedet og i SUstyrelsen kan se forløbet i personjournalen.

Indholdet af hvert enkelt ansøgningsskema opbevares også i databasen. Ansøgningen kan vises på skærmen eller udskrives på papir - i samme format som det originale ansøgningsskema.

### **Indbyggede forretningsgange**

Systemet indeholder en række sagsorienterede skærbilleder, som gør anvendelsen let for de brugere, der ikke arbejder med SU-administration hele dagen. Systemet er opbygget på en brugervenlig måde med indbyggede hjælpeetekster, valglister i stedet for indtastning af koder samt diverse andre faciliteter.

### **Registrering af transaktioner**

Der er indbygget en detaljeret registrering af brugernes anvendelse af systemet. Registreringen omfatter alle forespørgsler og alle ændringer af databasens indhold. Desuden registreres brugernes svartider for hver enkelt forespørgsel eller opdatering.

De registrerede data anvendes til analyser vedrørende systemets anvendelse.

### **Stor brugerindsats**

Erfarne sagsbehandlere i SUstyrelsen har deltaget på fuld tid i udviklingsprojektet. Disse erfarne brugere har ikke blot skrevet hovedparten af kravspecifikationen, men også fastlagt skærbilledernes funktioner og udformning. De har også skrevet det meste af brugervejledningen, udført test og rapporteret fejl. Desuden har de medvirket i undervisningen af de flere hundrede brugere.

Den eksterne referencegruppe – som repræsenterer 9 større uddannelsessteder – har i det meste af projektforsløbet fulgt udviklingen af systemet. Gruppens medlemmer har fået oplæg vedr. systemet til kommentering og dermed påvirket systemets udformning.

#### **2.1.1.2. Information og uddannelse**

Ved udgangen af 1999 driver SUstyrelsen tre offentlige netsteder, samt et ekstranet til kommunikation med uddannelsesstederne og et intranet til intern kommunikation i styrelsen:

- [www.su.dk](http://www.su.dk)
- [www.vus.dk](http://www.vus.dk)
- [www.cvvu.dk](http://www.cvvu.dk)
- SU-net
- internSU

Tilstedeværelsen på Internet er i overensstemmelse med styrelsens overordnede strategi for, at Internet er styrelsens primære informationstilbud til målgrupperne. Tilbuddet til brugerne er i 1999 udvidet med en afdeling af [www.su.dk](http://www.su.dk) målrettet mod de under 18-årige som led i en kampagne, "Før-SU", der skal forberede unge på, hvilke muligheder, de har i SU-systemet og hvilke krav, systemet stiller til dem. På ekstranettet SU-net blev i 1999 etableret indgang til US2000, således at ekstranettet for de fuldt opkoblede er en komplet arbejdsplads med adgang til alle informationer og handlemuligheder af betydning for de daglige arbejds-gange.

Internet-strategien videreføres i de kommende år, hvor [www.su.dk](http://www.su.dk) skal udvikles til et selvbetjeningsystem, der i lighed med SU-net tilbyder brugerne både information og handlemuligheder.

I sammenhæng med at netstederne er udviklet, er vejledning på papir i form af pjecer udviklet i retning af i stigende grad at fremstå som supplement til hjemmesiderne. Samtidig er der gjort en indsats for at markedsføre netstederne over for brugerne og for at fremme deres anvendelse.

Herunder er der især arbejdet med at forberede uddannelsesstedernes SU-medarbejdere på de nye muligheder og træne dem i at udnytte dem.

### **SU-medarbejderuddannelsen**

Blandt nyhederne i SUstyrelsens kursustilbud i 1999 var kurset i SU-net, der understøtter informationsstrategien ved at træne medarbejderne i brugen af Internettet, et kursus i kvalitetsstyring og et kursus i offentlig forvaltning.

Med kursuskataloget for 1999 udbød SUstyrelsen kurser, der for første gang kunne sammensættes til et systematisk efteruddannelsesforløb, der afsluttes med et bevis for gennemført uddannelse. Målgruppen for uddannelsen er alle medarbejdere på uddannelsesstederne, der arbejder med SU-administration og/eller vejledning. Uddannelsen er tilrettelagt som et minimumskoncept, der skal sætte fokus på kvalitet, ensartethed og god offentlig forvaltning i SU-administrationen.

SU-medarbejderuddannelsen bestod i 1999 af 6 kurser, inden for fire overordnede kompetenceområder:

- SU-regler og administration
- Offentlig forvaltning
- Kommunikation, kvalitet og service samt
- IT

Uddannelsen anses for gennemført, når kursisten har gennemgået fire SU-faglige kurser, et kursus i offentlig forvaltning og et kursus inden for området Kommunikation, kvalitet og service.

Uddannelsen vakte stor interesse blandt SU-medarbejderne på uddannelsesstederne og i 1999 afsluttede mere end 100 kursister uddannelsen. Ca. 1300 medarbejdere fra 527 uddannelsessteder deltog i et af styrelsens undervisningstilbud i 1999. Ca. 40 af styrelsens medarbejdere deltog i arbejdet med at undervise i løbet af året.

### **2.1.2. Overførsel af tvangsinddrivelse af misligholdte FM-krav til Finansstyrelsen**

Et væsentligt indsatsområde har i 1999 været oversendelse af misligholdte krav vedrørende for meget modtaget støtte (FM-krav) til Finansstyrelsen. SUstyrelsen besluttede i marts 1998 at overlade tvangsinddrivelse af de misligholdte FM-krav til Finansstyrelsen, hvis hovedopgave er at tvangsinddrive restancer for staten. Projektet afsluttedes med udgangen af 1999. Projektet har omfattet etablering af en ny praksis for tvangsinddrivelse af misligholdte FM-krav, og i forbindelse hermed udvikling af et nyt opkrævningssystem for FM-krav, der er under ordinær tilbagebetaling. Projektet omfattede endvidere omlægning af og oversendelse af i alt ca. 11.000 FM-krav, der tidligere har været til inkasso m.v., og udvikling af edb-programmer til understøttelse heraf.

Projektet vedrørende oversendelse af de misligholdte krav er blevet til i samarbejde med Finansstyrelsen. De to styrelser underskrev i april 1999 en rammeaftale for projektet.

Rammeaftalen fra april 1999 omfatter nyopsagte, misligholdte FM-krav samt overtagelse af styrelsens beholdning af uerholdelige fordringer. Aftalen fastlægger rammer for overførslen og grænsefladen mellem de to styrelser.

Alle debitorer med misligholdte krav er blevet orienteret om, at Finansstyrelsen har overtaget inddrivelsen af kravene.

Arbejdsopgaverne vedrørende de ca. 11.000 uerholdelige sager har desuden omfattet hjemtagning og omberegning af inkassosager hos advokat, i alt ca. 3.800 sager, gennemgang af samtlige uerholdelige sager og fremfindning af dokumenter før oversendelsen. Det samme gjaldt krav til lønindeholdelse og gældssanerede krav mv. Opgaven med oversendelsen af disse krav var stort set afsluttet ved årsskiftet 1999/2000. Den første overførsel af nyopsagte krav skete februar 2000.

### **Økonomi og personale mv.**

Efter aftale har styrelsen overført ressourcer til løn og almindelig drift fra årsskiftet 2000 til Finansstyrelsen. Med opgaven fulgte 3 årsværk. 2 af stillingerne var besat med medarbejdere fra styrelsen, som efter internt opslag havde søgt på stillingerne.

SUstyrelsen afholdt efter aftale kursus for Finansstyrelsens personale umiddelbart før Finansstyrelsen modtog den første oversendelse af FM-sager i november 1999.

### **2.1.3. Øvrige IT-systemer**

Moderniseringen af styrelsens teknologiske infrastruktur og standardsystemer fortsatte i 1999. De væsentligste tiltag omfattede:

#### **Netværkssikkerhed**

For at imødegå udefrakommende angreb på styrelsens netværk – herunder servere og data på disse – er der i 1999 udført et analysearbejde omkring netværkssikkerheden. Dette mandede ud i implementering af styrelsens egen firewall og router samt opdeling af netværket i en intern del, 2 demilitariserede zoner og en administrativ del.

#### **År 2000**

SUstyrelsens år 2000 aktiviteter koncentrerede sig om opgraderinger af maskinel og basisprogrammel, da styrelsens egne specialudviklede systemer var designet med år 2000-problematikken for øje. Der blev dog gennemført år 2000 test, og nogle få fejl blev konstateret og rettet. Årsskiftet forløb uden problemer.

#### **Kontorautomationssystemer**

I 1999 fortsatte styrelsen sin udskiftning af pc'er med 105 stk. således at alle medarbejdere nu har en pc med mindst 266 MHz processor og 17" skærm.

De indledende arbejder med en total opgradering af styrelsens pc-software startede i 1999. Som standard har alle pc'er bl.a. Windows 98 SE, professionel MS Office 2000 og Internet Explorer 5. Samtidig forberedtes udskiftning af det elektroniske post- og kalendersystem til MS Exchange 5.5. De nævnte aktiviteter blev afsluttet i februar 2000.

## **2.1.4. Administrationen af SU**

De 1.200 uddannelsessteder, som støttemodtagerne er indskrevet ved, varetager i det daglige den primære kontakt til de ca. 290.000 støttemodtagere.

SU-styrelsens hovedopgave er at sikre en effektiv drift af støttesystemerne, herunder at 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 støtteeår 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.

### **2.1.4.1. Driften i styrelsen og på uddannelsesstederne**

#### **Sagsbehandlingen i 1999**

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

I 1999 behandlede SU-systemet ca. 302.000 tildelingssager (jf. tabel 3.15 i afsnit 3), hvilket var ca. 4,8 % mere end i 1998 og ca. 8,5 % mere end i 1997. I gennemsnit var der 1,04 sag pr. støttemodtager i 1999 mod 1,03 i 1997.

Inden for de videregående uddannelser steg antallet af tildelingssager ca. 7,5 % fra 1998 til 1999.

Antallet af tildelingssager inden for ungdomsuddannelserne steg ca. 0,4 % fra 1998 til 1999. Administrativt var stigningen i antallet af sager vedr. den fri ungdomsuddannelse på ca. 10,4 % til 11.700 sager en belastning, idet alle sager her først skal gennem en forholdsvis lang manuel sagsbehandling.

SU-systemets ekspeditionstider for behandlingen af ansøgningsskemaer var i 1999 totalt set lidt dårligere i forhold til 1998 (jf. tabel 3.24 i afsnit 3). 78 % var ekspederet inden for 30 dage i 1999 mod 81 % i 1998.

Ekspeditionstiderne for ansøgningsskemaer fra elever på den fri ungdomsuddannelse blev som følge af den øgede sagsmængde dårligere i 1999 (jf. tabel 3.24). Den væsentligste årsag til forværringen er dog af rent teknisk karakter. Fra og med 1999 blev en væsentlig del af de mere ukomplicerede ansøgninger behandlet ved anvendelse af andre blanketter end ansøgningsskemaer og indgår derfor ikke i opgørelsen over ansøgningsskemaer, men kun i statistikken for on-line sager i stedet for, dvs. i tabel 3.25.

De dårligere totale ekspeditionstider er en konsekvens af styrelsens prioritering af erfarne medarbejdere til US2000 projektet og af den ovenfor nævnte tekniske omlægning på FUU. Styrelsen finder det væsentligt, at ekspeditionstiderne genoprettes, hvorfor målet for 2000 og 2001 er at nå op på, at mindst 80 % er ekspederet inden for 30 dage.

## **Indkomstkrollen**

I 1999 blev der rejst ca. 13.300 indkomstkrollkrav vedr. 1998, en stigning på ca. 1.800 (16 %).

Af tabel 3.1 i afsnit 3 fremgår det, at andelen af støttemodtagere, der får krav, fra 1997 til 1998, steg fra 6,4 % til 6,8 % inden for de videregående uddannelser. For ungdomsuddannelserne var stigningen fra 1,5 % til 1,7 %.

Beløbsmæssigt steg andelen af den tilbagekrævede stipendiestøtte fra 1,4 % til 1,6 %.

## **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 ca. 3 % af disse sager.

Af afsnit 3.6.2 tabel 3.26 fremgår det, at antallet af samtlige klagesager er steget med ca. 19 % i perioden fra 1998 til 1999. Det er især antallet af sager vedrørende for meget udbetalt støtte som er steget (41 %). Stigningen er en følge af, dels en stigning i antallet af FM-krav, og dels af styrelsens gennemgang af samtlige uerholdelige sager før oversendelsen til Finansstyrelsen.

Sat i forhold til antallet af støttemodtagere udgjorde de klager, som vedrørte tildelingen af støtte i 1997, ca. 2,3 ‰, i 1998 2,7 ‰ og i 1999 2,7 ‰.

Klager vedrørende for meget udbetalt støtte udgjorde i 1997 2,4 ‰ af støttemodtagerne i 1996 (de blev indkomstkrolleret i 1997), i 1998 2,1 ‰ og i 1999 2,8 ‰.

Tabel 3.27 viser en væsentlig stigning i andelen af klagesager, som har en sagsbehandlingstid i styrelsen på mere end 100 dage, og en betydelig stigning af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager til styrelsen og ankenævnet steg således fra 42 og 34 dage i 1998 til henholdsvis 63 og 45 dage i 1999.

Styrelsen finder udviklingen i sagsbehandlingstiderne i 1999 utilfredsstillende. De dårlige ekspeditionstider er en følge af at antallet af sager steg med ca. 19 %, samtidig med at styrelsen har måttet prioritere en del af de mest erfarne medarbejdere til US2000 projektet, samt til opgaven med at oversende de misligholdte FM-krav til Finansstyrelsen. 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
	1998	1999	
	----- antal -----		%
Inaktivitet (studiemæssigt ude af takt)	2.400	2.800	17
Fravalg af støtte	24.900	26.800	8
Orlov bevilget	4.800	4.200	÷ 13
Tildelt			
Dobbeltklip	4.700	4.800	2
Slutlån	4.000	4.600	15
Fødselsklip/rater	6.400	6.900	8
Dispensationsklip	800	600	÷ 28
Stop af støtte p.g.a. afbrud			
Videregående uddannelse	11.200	10.500	÷ 6
Ungdomsuddannelser	12.200	11.900	÷ 2
Ændring af bopælsstatus	14.500	13.700	÷ 6
Dispensation fra reglen om hjemmeboendesats til udeboende	17.400	17.500	1

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.

1999 var andet år, hvor styrelsen opgjorde nøgletal for de enkelte uddannelsessteders administration af SU-støtten og for SU-støttens omfang.

Nøgletal for 1998 blev i juni 1999 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 1998.

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 synlighedsindsatsen 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.

#### **2.1.4.2. Kvalitetsstyring**

I SUstyrelsen bruges begrebet kvalitet meget bredt som indfaldsvinkel til gennemførelse af alle styrelsens opgaver.

##### **Styring af kvalitet gennem aftaler**

Kvaliteten styres grundlæggende gennem et system af aftaler med det formål, at man på alle niveauer i SU-systemet er enige om, hvilke opgaver der skal løses og på hvilket kvalitetsniveau. Overordnet aftales kvalitetsmål for SU-systemet i SUstyrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet. Heri fastsættes eksempelvis mål for ekspeditionstider og besvarelse af telefonopkald. Internt i SUstyrelsen omsættes disse mål til konkrete mål for styrelsens enheder gennem arbejdsprogrammer, som er aftaler mellem direktionen og de enkelte enheder. I 1999 blev systematikken for arbejdsprogrammerne ændret, således at den tværgående sammenhæng i arbejdsprogrammernes aftaler om kvalitetsmål og ressourceforbrug blev synliggjort. I takt med decentraliseringen vil der ligeledes blive indgået aftaler mellem SUstyrelsen og uddannelsesstederne, som bl.a. vedrører kvalitetsmål for uddannelsesstedernes sagsbehandling.

##### **Løbende overvågning af SU-systemet**

Med udgangspunkt i de nævnte aftaler sker der en løbende overvågning af SU-systemet. Eksempelvis gennemføres overvågning af nøgletal for ekspeditionstider for det samlede SU-system. Disse overvågninger opsamles i kvartalsrapporter, der fra 1999 er lagt ud på det ekstranet, SU-net, som er den primære informationskanal for uddannelsesstedernes SU-medarbejdere. De overordnede tal for ekspeditionstiderne publiceres samtidig på styrelsens hjemmeside, [www.su.dk](http://www.su.dk).

Som et led i overvågningen gennemfører SUstyrelsen desuden jævnligt servicebesøg på uddannelsesstederne. Servicebesøgene tilrettelægges efter et overordnet tema som i 1999 var bemyndigede institutioner. I 1999 besøgte SUstyrelsen Odense Universitet, Roskilde Universitetscenter, Ålborg Universitet, Ingeniørhøjskolen Århus Teknikum og Herning Ingeniørhøjskole. På servicebesøgene drøftes SU-faglige forhold og samarbejdsrelationerne mellem SUstyrelsen og uddannelsesstederne. SUstyrelsens medarbejdere gennemgår herudover et antal af uddannelsesstedets konkrete SU-sager ud fra fastlagte kriterier for god sagsbehandling og vurderer bl.a., om uddannelsesstedets afgørelser er korrekte. Overordnet viste servicebesøgene i 1999, at uddannelsesstedernes administration af SU foregår på et tilfredsstillende fagligt niveau.

##### **Undervisning i kvalitetsstyring**

Som et nyt tilbud i SU-medarbejderuddannelsen oprettede SUstyrelsen i 1999 et kursus i kvalitetsstyring. På kurset gennemgås de overordnede rammer og principper for arbejdet med kvalitet i SU-systemet. Desuden udveksles erfaringer om den konkrete tilrettelæggelse af SU-arbejdet på de forskellige uddannelsessteder.

##### **Brugerundersøgelse 1999**

SUstyrelsen gennemførte i 1999 brugerundersøgelser af støttemodtagernes og SU-medarbejdernes tilfredshed med SU-systemet. Brugerundersøgelserne 1999 var i store træk en gentagelse af tilsvarende undersøgelserne fra 1997, og de fleste af resultaterne lå tæt op af 97-undersøgelsesernes positive resultater.

## Støttemodtagerne

Blandt de adspurgte støttemodtagere var 91 procent tilfredse med SU-systemet. De mente, at servicen fungerede tilfredsstillende, og at pengene kom til tiden. Over halvdelen af alle støttemodtagerne - 57 pct. - var tilfredse med stipendiets størrelse, og tallene viste desuden, at 70 pct. er tilfredse med deres levestandard, hvilket er uændret siden 1997. Ligesom i 1997 var flertallet på de videregående uddannelser - 77 pct. - tilfredse med, hvor længe de fik SU.

### Uddannelsesstedernes SU-medarbejdere

Tilfredsheden med at være SU-medarbejder er steget fra 86 pct. i 1997 til 91 pct. i 1999. Decentraliseringen af SU-opgaver fra styrelsen til de lokale SU-medarbejdere er godt i gang, og 70 pct. i 1999 mod 63 pct. i 1997 oplever denne udvikling positivt. Siden 1997 har 157 uddannelsessteder fået adgang til at forespørge i SUstyrelsens sagsbehandlingssystem. Som noget nyt siden undersøgelsen i 1997 har SUstyrelsen etableret SU-net, som er styrelsens og uddannelsesstedernes SU-medarbejders elektroniske kommunikationskanal via Internet. Det blev introduceret i februar 1999, og 67 pct. af medarbejderne vurderede, at det vil blive et vigtigt redskab i fremtiden.

## 2.2. Befordringsrabatordningen

Staten yder SU-modtagerne i de videregående uddannelser en rabat ved køb af abonnementskort til busser og tog i Danmark.

**Tabel 2.2 Købte kort med befordringsrabat 1997 - 1999**

	Kort	Salgspris	Rabat <sup>1)</sup>	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
1999	157.900	112,8	37,4	33	75,5

Anm.: Fra 1. juli 1999 gælder rabatordningen ikke kun for månedskort, men for alle abonnementskort af en varighed på 30 dage og derover.

1) Styrelsen refunderer trafikskaberne 90 % heraf.

Tabellen viser, at der i 1999 blev ydet en rabat på 37,4 mill. kr. til i alt 157.900 abonnementskort. I gennemsnit sparede støttemodtagerne herved 237 kr. (33 %) pr. abonnementskort, således at den gennemsnitlige pris pr. kort kun udgjorde 478 kr.

Det må antages, at i størrelsesordenen 17.500 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 2.135 kr. i rabat i 1999.

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 1997 - 1999, og andelen der får afslag, fordelt på længden af ansøgers erhvervsuddannelse.

Tabel 2.3 VUS-ansøgninger 1997 - 1999 fordelt på ansøgers erhvervsuddannelse

Ansøgers erhvervsud- dannelse	1997 Ansøgninger		1998 Ansøgninger		1999 Ansøgninger	
	Antal	Afslag i pct.	Antal	Afslag i pct.	Antal	Afslag i pct.
Ingen	4.103	9	3.854	9	3.987	10
< 1 år	306	24	243	23	240	21
1 - 2 år	512	41	466	39	479	42
> 2 år	1.511	32	1.364	30	1.458	30
<b>I alt</b>	<b>6.432</b>	<b>17</b>	<b>5.927</b>	<b>16</b>	<b>6.164</b>	<b>18</b>

Antallet af VUS-ansøgninger steg ca. 4 % fra 1998 til 1999. Den gennemsnitlige afslagsprocent var 18 % i 1999, en stigning på 2 procentpoint i forhold til 1998. For ansøgere med en erhvervsuddannelse på 1 – 2 år var stigningen i afslagsprocenten størst, med 3 procentpoint til 42 %.

**Tabel 2.4 VUS-tildelinger 1997 - 1999 procentvis fordelt på kategorier af uddannelsessteder**

Uddannelsessteder	1997	1998	1999
	----- % -----		
Grundskoler	1	0	1
Voksenuddannelsescentre	26	27	24
Højskoler	0	0	1
Husholdnings- og Håndarbejdsskoler	0	1	1
Daghøjskoler	26	23	21
Handels- og Tekniske skoler	14	8	8
Landbrugsskoler	3	2	2
AMU-centre	1	1	2
Social- og Sundhedsskoler	4	5	6
Pædagogseminarier	7	6	8
Andre offentlige skoler	0	0	1
Oplysningsforbund	15	16	18
Faglige organisationer	0	2	2
Andre private skoler	3	6	6
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Andelen af tildelinger af uddannelsesforløb udbudt af de landsdækkende oplysningsforbund er fra 1997 til 1999 øget med 3 procentpoint. Oplysningsforbundene udbyder ikke-kompetencegivende kurser, som man fra og med 2000 ikke mere kan modtage VUS til.

**Tabel 2.5 VUS-tildelinger 1997 - 1999 procentvis fordelt på ansættelsesforhold**

Ansættelsesforhold	1997	1998	1999
	----- % -----		
Lønmodtager, offentlig administration	35	37	34
Lønmodtager, privat	55	54	58
Selvstændige	7	7	7
Medarbejdende ægtefæller	3	3	2
<b>I alt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Jf. tabel 3.3 i regnskabsdelen er antallet af tildelinger steget fra ca. 4.900 i 1998 til knap 5.100 i 1999 hvilket svarer til 3 %. Udviklingen dækker over, at aktiviteten var højere i første halvdel af 1999 end i 1998, mens andet halvår – med undtagelse af december – generelt har været lavere. I december modtog VUS-sekretariatet 1.030 ansøgninger, hvilket er 37 % flere sammenlignet med december 1998.

### 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 videresender det til behandling i styrelsen.

Som det fremgår af tabel 3.28 i afsnit 3.5.2 var ekspeditionstiderne næsten uændrede 1998 til 1999. I 1999 havde 88 % af ansøgningerne en ekspeditionstid på under 31 dage. Styrelsen finder niveauet tilfredsstillende.

## **2.4. Styrelsen som arbejdsplads i 1999**

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

### **Kompetenceudvikling**

Ved medarbejdersamtalerunden 1999 sås det første synlige resultat af kompetenceudviklingsprojektet (KUP), der blev igangsat i 1998. Som forberedelse til medarbejdersamtalerne havde alle enheder udfyldt stillings- og kompetenceprofiler for enhedens forskellige typer af stillinger. Under samtalerne benyttede medarbejdere og ledere profilerne i forbindelse med, at de planlagde medarbejdernes kompetenceudvikling. I det profilerne var udarbejdet med udgangspunkt i de overordnede opgaver fra styrelsens resultatkontrakt, fik denne planlægning en strategisk forankring. Med udarbejdelsen af individuelle kompetenceudviklingsplaner efterlevedes et krav fra styrelsens resultatkontrakt. Kompetenceudviklingsplanerne er blevet indrapporteret til styrelsens personalesekretariat, hvor de indgår som et af elementerne i en overordnet behovsanalyse for kompetenceudviklingen i styrelsen de kommende år.

### **Ny løn**

I 1999 underskrev styrelsens ledelse og de lokale repræsentanter fra AC aftale om ny løn. Herudover blev der i 1999 indgået aftale med de lokale repræsentanter fra HK/STAT om at gennemføre forsøg med nyt lønsystem. I styrelsen betragtes begge lønaftaler som vigtige personalepolitiske redskaber til at opfylde SUstyrelsens strategiske målsætninger. Det er hensigten, at de ved at udstikke rammerne for honorering af styrelsens ansatte på HK/AC-overenskomster skal medvirke til at sikre øget effektivitet og kvalitet i styrelsens opgavevaretagelse.

### **Det rummelige arbejdsmarked**

Styrelsen prioriterer det højt at tage sin del af ansvaret for at introducere det rummelige arbejdsmarked på statens arbejdspladser. I samarbejde med Revacentret i København ansatte styrelsen i 1999 en medarbejder i et specielt jobtræningsforløb. Det er et krav i resultatkontrakten, at styrelsen skal ansætte medarbejdere i fleksjobs. I 1999 udarbejdede en række af styrelsens enheder stillingsprofiler for en række særlige stillinger, som de forestillede sig kunne blive besat af en medarbejder i fleksjob. I samarbejde med Københavns Kommune har styrelsen arbejdet med at få matchet et udvalg af disse stillinger med fleksjobkandidater.

### **Arbejdsklimaundersøgelse**

Det er et krav i styrelsens resultatkontrakt, at styrelsen hvert andet år gennemfører en arbejdsklimaundersøgelse. I 1999 blev konceptet for undersøgelsen fastlagt. Selve undersøgelsen gennemføres i foråret 2000. Formålet med undersøgelsen er at frembringe viden om personalets forventninger til styrelsen som arbejdsplads nu og i fremtiden. Især lægges der vægt på at belyse forventninger til værdier, kultur og holdninger set i lyset af forandringer i styrelsens arbejdsopgaver og arbejdsorganisering samt i arbejds- og familiestrukturer i samfundet generelt. Undersøgelsens resultater skal i første omgang danne baggrund for debat på styrelsens personalekonference i maj 2000.

### **Kantine**

I forbindelse med en større indvendig istandsættelse af styrelsens bygninger blev den gamle frokoststue i januar 1999 afløst af en helt ny kantine. Kantinen er forpagtet af Café Europa og drives økologisk.

### 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 1999 henholdsvis 7,4 mia. kr. og 1,6 mia. kr.

Styrelsen tildeler også voksenuddannelsesstøtte (VUS). Undervisningsministeriets Institutionsstyrelse havde i 1999 budgetansvaret for VUS-tilskudsbevillingen, hvorfor eventuelle afvigelser mellem budget og regnskab på VUS-området ikke indgår i virksomhedsregnskabet. I 1999 tildelte styrelsen ca. 135 mill. kr. i voksenuddannelsesstøtte.

Styrelsens driftsbevilling var i 1999 på ca. 95 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 1999 realiserede ekspeditionstider for ansøgningskemaer og klagesager.

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

##### SU-støtte

Tabel 3.1 Tildelt støtte 1995 - 1999 og andel med indkomstkontrolkrav (IK-krav)<sup>1)</sup> fordelt på uddannelseskategorier

	1995	1996	1997	1998	1999
	----- personer -----				
<b>Støttemodtagere</b>	<b>235.400</b>	<b>260.700</b>	<b>274.000</b>	<b>285.400</b>	<b>289.900</b>
IK-krav i pct.	6,2 %	3,8 %	4,3 %	4,7 %	
Ungdomsuddannelser	96.600	112.900	117.000	121.100	118.900
IK-krav i pct.	2,1 %	1,2 %	1,5 %	1,7 %	
Videregående uddannelser	138.800	147.900	157.000	164.400	171.000
IK-krav i pct.	9,0 %	5,8 %	6,4 %	6,8 %	
	----- mill. kr. -----				
<b>Tildelt stipendium</b>	<b>5.392</b>	<b>6.029</b>	<b>6.470</b>	<b>6.961</b>	<b>7.355</b>
IK-krav i pct.	2,6 %	1,3 %	1,4 %	1,6 %	
Ungdomsuddannelser	1.499	1.655	1.784	1.934	2.005
Videregående uddannelser	3.893	4.374	4.686	5.027	5.350
<b>Tildelt lån</b>	<b>948</b>	<b>1.208</b>	<b>1.327</b>	<b>1.461</b>	<b>1.621</b>
IK-krav i pct.	1,1 %	0,7 %	0,8 %	0,9 %	
Ungdomsuddannelser	113	148	182	209	233
Videregående uddannelser	835	1.060	1.145	1.252	1.388

1) IK-krav vedrørende 1999 rejses først 2. halvår 2000.

Som det fremgår af ovenstående tabel fik 289.900 uddannelsessøgende tildelt 7,4 mia. kr. i stipendier og 1,6 mia. kr. i lån i 1999. I forhold til 1998 er der tale om en stigning på 4.500 (1,6 %) støttemodtagere og 394 mill. kr. (5,7 %) i stipendium og 160 mill. kr. i lån (11,0 %).

Inden for ungdomsuddannelserne fik 118.900 tildelt støtte, et fald på 1,8 %. På de videregående uddannelser fik 171.000 tildelt støtte, en stigning på 4,0 %.

I 1999 blev der rejst indkomstkонтроlkrav vedrørende støtteåret 1998. Antallet af støttemodtagere med krav udgjorde 4,7 % af støttemodtagerne, mod 4,3 % året før. Kravandelen steg således med ca. 9 %.

Beløbsmæssigt udgjorde stipendiekravene 1,6 % af de tildelte stipendier i 1998, mod 1,4 % i 1997. Lånekravene udgjorde kun 0,9 % af de tildelte lån, mod 0,8 % året før.

Nedenstående tabel viser nøgletal for tildelingen af stipendiestøtte.

**Tabel 3.2 Nøgletal**

	1995	1996	1997	1998	1999
	----- % -----				
<b>Stipendieandel af:</b>					
Bruttonationalproduktet	0,54	0,57	0,58	0,60	0,61
<b>Andelen af stipendie-</b>					
<b>modtagere inden for</b>					
<b>kategorierne:</b>					
Hele befolkningen	4,44	4,92	5,16	5,34	5,40
18-årige	33,8	50,6	51,4	51,9	52,0
19-årige	53,4	60,6	63,0	65,6	66,0
20 - 24-årige	30,9	32,5	34,3	36,4	37,8

### VUS-støtte

Tabel 3.3 viser udviklingen i tildelingen af voksenuddannelsesstøtte fra 1997 - 1999 fordelt på refusion til arbejdsgiveren og på støtte til kursisten.

**Tabel 3.3 VUS-støtte 1997 - 1999**

	1997			1998			1999		
	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt	Refusion arbejds- giver	Støtte til kursist	I alt
<b>Tildelinger</b>	----- antal -----								
	3.905	1.391	5.296	3.564	1.384	4.948	3.743	1.336	5.079
<b>Tildelt beløb</b>	----- mill. kr. -----								
VUS	77,0	56,2	133,2	66,2	63,7	129,9	66,2	69,1	135,3
Deltager- betaling	71,6	53,0	124,6	61,2	60,6	121,8	59,8	66,0	125,8
	5,3	3,2	8,6	5,0	3,1	8,1	6,4	3,1	9,5

Antallet af tildelinger steg fra 1998 til 1999 med ca. 3 %. Beløbsmæssigt steg det tildelte beløb ca. 4 %. Refusionen til arbejdsgivere faldt ca. 2 % og støtten direkte til kursisterne steg ca. 9 %. Udgiften til deltagerbetaling steg ca. 17 %.

## **Drift**

Styrelsen brugte i 1999 2,7 mill. kr. af sin lønsumsopsparring. På den øvrige drift opsparede styrelsen 6,5 mill. kr. Styrelsens opsparring primo 2000 udgør 16,6 mill. kr. Merforbruget af lønsumsopsparringen er brugt til at dække en midlertidig forøgelse af bemanningen i forbindelse med udviklingen af US2000. Overskuddet på den øvrige drift vedrører den sidste del af bevillingen til US2000 projektet, som først afsluttes 1. halvår 2000.

Styrelsen står midt i en omstillingsproces, hvor styrelsen skal søge at tilpasse IT-anvendelsen og ikke mindst personaleresourcerne 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 færdigudviklingen af US2000 og med iværksættelsen af decentraliseringen på uddannelsesstederne
- at dække den sidste del af udgifterne til den eksterne udvikling af US2000

Opsparingen forventes at være stort set opbrugt ved udgangen af 2001.

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 33 % af driftsudgifterne i 1999
- at SU-information og uddannelse udgjorde ca. 8 %, evaluering af SU-systemet ca. 4 % og edb-udviklingsprojekter ca. 20 % af driftsudgifterne
- at VUS-systemet udgjorde godt 3 % af driftsudgifterne
- at styrelsens samlede driftsudgifter udgjorde ca. 1,0 øre pr. tildelt støttekrone (SU, VUS og befordringsrabat)

### **3.1.2. Nøgletal for omkostninger og produktivitet**

Styrelsens omkostninger (løn og øvrig drift) udgjorde i 1999 ca. 215 kr. til tildeling, indkomstkontrol, information, uddannelse, edb-udvikling og evaluering pr. SU-støttemodtager. Det var ca. 33 kr. (18,1 %) mere end i 1998.

Udgifterne til tildeling og indkomstkontrol alene udgjorde 109 kr. pr. støttemodtager, 5 kr. (4,8 %) mere end i 1998.

Omkostningerne pr. VUS-modtager udgjorde 571 kr. i 1999, ca. 86 kr. (17,7 %) mere end i 1998. Stigningen er en konsekvens af arbejdet med ændringen af ordningen samt arbejdet, herunder nye statistikker, med den nye VEU-reform. Produktiviteten for VUS-tildelingssager faldt med 5 %.

Ser man på produktiviteten, så var den på godt 9.100 tildelingssager pr. årsværk i 1999, dvs. ca. 4,2 % mindre end i 1998, hvilket vurderes at være utilfredsstillende. Nedgangen skyldes primært at styrelsen i 1999 har prioriteret at anvende en del af de mest erfarne medarbejdere til US2000-projektet og at disse midlertidigt blev erstattet af vikarer.

I 1999 steg antallet af klagesager med ca. 19%. De flere sager og ovennævnte prioritering af US200-projektet har resulteret i utilfredsstillende stigninger i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for klager til styrelsen og ankenævnet. De steg således fra 42 og 34 dage i 1998 til henholdsvis 63 og 45 dage i 1999.

### 3.1.3. Resultater 1999

Styrelsen har i 1999 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:

- SUstyrelsen har udarbejdet et før-SU-program som led i informationsindsatsen over for kommende brugere. Den primære målgruppe er landets afgangsklasser i folkeskole og gymnasium.
- I perioden september til november 1999 fik SUstyrelsen og ca. 200 uddannelsessteder adgang til den første udgave af US2000-systemet med ca. 20 forespørgselsfunktioner. I denne forbindelse blev der afholdt et 1-dags kursus i SUstyrelsen for ca. 450 brugere.
- Med udgangen af 1999 var knap 60% af uddannelsesstederne med mere end 200 støttemodtagere opkoblet med forespørgselsadgang til US2000.

Styrelsen har i 1999 iværksat en undersøgelse, der belyser den støtte- og studiemæssige adfærd hos studerende i støtteberettigende uddannelser.

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

- "SU-støtte og SU-gæld 1998"
- "Virksomhedsregnskab for SU- og VUS-systemerne 1999"
- Bidrag til "Uddannelsesredegørelse 1999: De studerendes levevilkår"

Styrelsen har udviklet en ny version af styrelsens centrale edb-system (US2000).

### 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:

- 75 % af alle uddannelsessteder med mere end 200 støttemodtagere skal være koblet op på US2000 inden d. 1. december 2001
- 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

## 3.2. Regnskab og bevillinger

### Driftsregnskab og bevillinger

Tabel 3.4 Drift SUSTyrelsen

	R 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. B-R 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
	----- mill. kr. -----								
<b>Drift</b>									
<b>Udgifter</b>	<b>74,2</b>	<b>78,0</b>	<b>98,7</b>	<b>95,0</b>	<b>3,7</b>	<b>88,4</b>	<b>88,8</b>	<b>85,5</b>	<b>84,7</b>
løn	36,7	38,3	39,4	42,1	÷ 2,7	44,0	44,0	42,8	42,4
øvrig drift	37,5	39,7	59,3	52,9	6,4	44,4	44,8	42,7	42,3
<b>Indtægter</b>	<b>4,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
salg	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
gebyrer	4,1	0,0							

Anm.: Beløb vedr. 1997 - 1999 er i løbende priser. 2000 - 2003 er i FL 00-pris og lønniveau.

Regnskabet for 1999 udviste et driftsoverskud på 3,7 mill. kr. (3,7 %), fordelt med ÷2,7 mill. kr. (÷6,9 %) på løn og 6,4 mill. kr. (10,8 %) på den øvrige drift.

Underskuddet på lønsummen skyldes primært en budgetteret midlertidig øget bemanning i forbindelse med udviklingen af US2000. Overskuddet på den øvrige drift skyldes, at den eksterne udvikling af US200 afsluttes i første halvår af 2000.

I styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet indgår følgende taxameterordning for styrelsens bevilling til øvrige 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 1999 (kt. 20.13.01 SUSTyrelsen)**

	Nettoudgifter		
	Lønsum	Øvrig drift	I alt
	----- mill. kr. -----		
<b>Resultatopgørelse</b>			
Bevilling	39,4	59,1	98,5
Regnskab	42,1	52,6	94,7
Korrekt. for ikke- fradragsberettiget moms	0,0	0,0	0,0
Bevillingstekniske omflytninger	0,0	0,0	0,0
Årets overskud	÷ 2,7	6,5	3,8
<b>Opgørelse af akkumuleret resultat</b>			
Akkumuleret overskud ultimo 1998	5,1	7,7	12,8
Primokorrekt. til akk. oversk. ult. 1998	0,0	0,0	0,0
Årets overskud	÷ 2,7	6,5	3,8
Disponeringsmæssige omflytninger	0,0	0,0	0,0
Disposition, overskud som bortfalder	0,0	0,0	0,0
Akk. overskud til videreførelse ultimo	2,5	14,2	16,6

**Tabel 3.6 Akkumuleret overskud 1996 – 1999**

	R 1996	R 1997	R 1998	R 1999
	----- mill. kr. -----			
Primo saldo	13,9	8,0 <sup>1)</sup>	11,0	12,8
Årets overskud	÷ 6,3	3,0	1,8	3,8
Ultimo saldo	7,6	11,0	12,8	16,6

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 1999 er opsparet med henblik på blandt andet:

- en midlertidig forøgelse af bemanningen i forbindelse med færdigudviklingen af US2000 og med iværksættelsen af decentraliseringen på uddannelsesstederne
- at dække den sidste del af udgifterne til den eksterne udvikling af US2000

Opsparingen forventes at være stort set opbrugt ved udgangen af 2001.

#### Tilskudskonti: Regnskab, bevillinger og budgetforudsætninger

**Tabel 3.7 Stipendier**

	R 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. B-R 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
	----- mill. kr. -----								
<b>Stipendier</b>	<b>6.390,0</b>	<b>6.871,6</b>	<b>7.419,7</b>	<b>7.237,2</b>	<b>÷ 182,0</b>	<b>7.665,0</b>	<b>7.868,0</b>	<b>8.034,0</b>	<b>8.113,0</b>
udgift	6.523,5	7.018,0	7.573,7	7.418,7	÷ 155,0	7.841,0	8.051,0	8.220,0	8.301,0
indtægt	133,3	146,4	154,0	181,5	÷ 27,5	176,0	183,0	186,0	188,0
<b>Tillæg<sup>1)</sup></b>	<b>5,1</b>	<b>6,2</b>	<b>5,9</b>	<b>7,6</b>	<b>÷ 1,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>
indtægt	5,1	6,2	5,9	7,6	÷ 1,7	6,5	6,8	6,9	7,1

Anm.: Beløb vedr. 1997 - 1999 er i løbende priser. 2000 - 2003 er i FL 2000-prisniveau.

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

Stipendie- og studielånsudgifterne for 1999 - 2003 er budgetteret på baggrund af Undervisningsministeriets årselevprognose for SU-berettigede uddannelser. For uddannelser, som ikke er dækket af prognosen, er der forudsat en uændret bestand.

**Tabel 3.8 Budgetforudsætninger**

	R 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. R-B 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
<b>Satsregulering primo året</b>	0,6	2,7	2,9	2,9	0,0	3,5	•	•	•
<b>Indeks for årselever<sup>1)</sup></b>		98,3	101,7	100,0	÷ 1,7	101,1	102,9	104,6	105,6
	----- støtteårsværk -----								
<b>Stipendieårsværk</b>	<b>183.000</b>	<b>190.500</b>	<b>197.100</b>	<b>193.800</b>	<b>÷ 3.300</b>	<b>195.500</b>	<b>198.900</b>	<b>202.200</b>	<b>204.200</b>
Ungdomsuddannelser	72.900	75.700	76.000	75.000	÷ 1.000	72.100	72.300	72.300	73.000
Videregående udd.	110.100	114.800	121.100	118.800	÷ 2.300	123.400	126.600	129.200	131.200
<b>Låneårsværk</b>	<b>61.400</b>	<b>66.200</b>	<b>69.800</b>	<b>71.500</b>	<b>1.700</b>	<b>72.400</b>	<b>74.000</b>	<b>75.700</b>	<b>76.400</b>
Ungdomsuddannelser	8.100	10.100	10.300	11.100	800	10.600	10.600	10.600	10.700
Videregående udd.	53.300	56.100	59.500	60.400	900	61.800	63.400	65.100	65.700

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

1) Prognosetal.

Tabel 3.7 viser et mindreforbrug af stipendier i 1999 på 155,0 mill. kr. (÷ 2,0 %).

Som det fremgår af tabel 3.8, skyldes mindreforbruget, at antallet af stipendieårsværk blev 3.300 (1,7 %) færre end den budgetterede stigning på 6.600 (3,5 %). Stigningen i antallet af stipendieårsværk har således været 3.300 (1,7 procentpoint) mindre end stigningen i Undervisningsministeriets årselevprognose.

Der kom ca. 2.300 færre stipendieårsværk end ventet på de videregående uddannelser og ca. 1.000 færre inden for ungdomsuddannelserne.

Styrelsen rejste i 1999 krav om tilbagebetaling af stipendier for 181,5 mill. kr. (indkomstkontrolkrav og afbrudskrav), hvorved indtægterne blev 27,5 mill. kr. (18 %) mere end budgetteret på FL 99, jf. tabel 3.7. Merindtægterne skyldes primært en stigning i andelen af støttemodtagere, som får indkomstkontrolkrav. Indtægterne, tillæg (tilskrevne renter) blev som følge heraf også mere end budgetteret.

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 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. B-R 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
	----- mill. kr. -----								
<b>Lån</b>									
<b>Udgifter</b>	<b>1.899,4</b>	<b>2.112,9</b>	<b>2.302,5</b>	<b>2.275,4</b>	<b>27,1</b>	<b>2.422,0</b>	<b>2.512,0</b>	<b>2.589,0</b>	<b>2.644,0</b>
studielån	1.322,4	1.453,4	1.550,0	1.612,3	÷ 62,3	1.690,0	1.730,0	1.765,0	1.780,0
øvrige udlån <sup>1)</sup>	569,7	654,7	743,5	656,0	87,5	727,0	778,0	820,0	860,0
heraf Finansstyrelsen	177,7	218,6	260,0	203,7	56,3	232,0	241,0	251,0	260,0
afskrivninger <sup>2)</sup>	7,3	4,8	9,0	7,1	1,9	5,0	4,0	4,0	4,0
<b>Indtægter</b>	<b>1.445,4</b>	<b>1.595,6</b>	<b>1.800,3</b>	<b>1.707,9</b>	<b>92,4</b>	<b>1.824,5</b>	<b>1.949,6</b>	<b>2.077,7</b>	<b>2.219,8</b>
afdrag studielån	289,2	357,2	415,0	447,1	÷ 32,1	515,0	580,0	650,0	735,0
heraf Finansstyrelsen	258,6	325,4	380,0	416,9	÷ 36,9	480,0	545,0	615,0	700,0
øvrige afdrag <sup>3)</sup>	792,0	801,0	817,5	761,4	56,1	783,0	800,0	819,0	839,0
heraf Finansstyrelsen	552,7	558,5	570,0	538,8	31,2	525,0	530,0	545,0	560,0
renter studielån <sup>4)</sup>	364,2	433,5	503,0	426,7	76,3	481,0	525,0	566,0	605,0
heraf Finansstyrelsen	140,6	185,4	225,0	181,9	43,1	211,0	221,0	232,0	243,0
øvrige renter			61,5	67,9	÷ 6,4	43,0	42,0	40,0	38,0
heraf Finansstyrelsen			35,0	21,8	13,2	20,0	19,0	17,0	15,0
gebyrer		3,9	3,3	4,8	÷ 1,5	2,5	2,6	2,7	2,8
<b>Genudlån</b>									
<b>Udgifter</b>	<b>853,1</b>	<b>872,9</b>	<b>1.076,0</b>	<b>992,0</b>	<b>84,0</b>	<b>1.156,0</b>	<b>1.283,0</b>	<b>1.411,0</b>	<b>1.547,0</b>
afdrag	429,3	461,8	553,0	563,9	÷ 10,9	659,0	745,0	835,0	940,0
renter <sup>5)</sup>	423,8	411,1	523,0	428,1	94,9	497,0	538,0	576,0	607,0
<b>Indtægter</b>	<b>1.322,4</b>	<b>1.453,4</b>	<b>1.550,0</b>	<b>1.612,3</b>	<b>÷ 62,3</b>	<b>1.690,0</b>	<b>1.730,0</b>	<b>1.765,0</b>	<b>1.780,0</b>
studielån	1.322,4	1.453,4	1.550,0	1.612,3	÷ 62,3	1.690,0	1.730,0	1.765,0	1.780,0
<b>Rentelettelse <sup>6)</sup></b>									
udgifter	59,6	÷ 22,4	20,0	1,4	18,6	16,0	13,0	10,0	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 uddannelsestiden. Derefter forrentes de med diskontoen plus et procenttillæg eller et procentfradrag, der fastsættes på finansloven. For 2000 er der fastsat et procenttillæg på 1 procentpoint.

5) Genudlånsrenten for 2000 - 2003 på FL 00 er af finansministeriet fastsat til 4,6 %. 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 1999 udgjorde 2.275,4 mill. kr., 27,1 mill. kr. (1,2 %) mindre end budgetteret på FL 99. Mindreudlånet er sammensat af dels et større udlån af studielån og dels et mindreudlån af tilskrevne renter som følge af en lavere diskonto i 1999 og dermed en lavere rente end forudsat på FL 99.

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

Indtægterne udgjorde i 1999 1.707,9 mill. kr., hvilket var 92,4 mill. kr. (5,1 %) mindre end budgetteret på FL 99, hvilket primært skyldes en mindre rentetilskrivning på studielån som følge af en lavere diskonto og dermed en lavere rente i 1999 end forudsat på FL99. 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).

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.

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 "markeds-mæssig" forrentning af de udestående studielån under Genudlån. Den "markeds-mæssige" forrentning også kaldet genudlånsrenten er fastsat af Finansministeriet. Genudlånsrenteudgiften udgjorde 428,1 mill. kr. i 1999.

I tabel 3.9 nederst er ministeriets nettoudgift til studielånsordningen, også kaldet udgiften til renteletelse, anført. Udgiften hertil blev 1,4 mill. kr. i 1999, 94,9 mill. kr. mindre end budgetteret på FL 99. Mindreudgiften skyldes primært, at genudlånsrenten for 1999 endeligt blev fastsat til 4,3 % mod den på FL 99 budgetterede genudlånsrente på 5,2 %.

## Beholdninger

Tabel 3.10 SU-gæld

	Gældsforhold			Gæld pr. ultimo året		
				Saldo		
	1997	1998	1999	1997	1998	1999
	----- antal -----			----- mill. kr. -----		
<b>SU-lån<sup>1)</sup></b>	<b>345.000</b>	<b>343.400</b>	<b>350.200</b>	<b>10.424</b>	<b>11.281</b>	<b>12.209</b>
Statslån	61.100	47.700	37.700	1.015	787	602
Studielån	283.900	295.700	312.500	9.409	10.494	11.607
<b>FM-gæld<sup>2)</sup></b>	<b>43.300</b>	<b>47.000</b>	<b>39.700</b>	<b>443</b>	<b>517</b>	<b>369</b>
<b>Misligholdt gæld</b>	<b>40.400</b>	<b>35.600</b>	<b>43.800</b>	<b>704</b>	<b>786</b>	<b>989</b>
SU-lån	27.900	29.500	30.300	554	724	778
FM	12.500	6.100	13.500	150	62	211

Anm.: statslån (Lån 1, 3 og 4) og studielån (Lån 5/6). Misligholdt gæld er opgjort som misligholdt gæld, selvom debitor efterfølgende kan have genoptaget tilbagebetalingen.

1) Ekskl. misligholdte SU-lån.

2) Ekskl. misligholdt FM-gæld og inkl. p.t. uerholdelige fordringer (UFO-gæld).  
Fra 1999 ekskl. misligholdt UFO-gæld.

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

Saldoen på statslån (optaget før 1.8. 1988) er under afvikling, den faldt 185 mill. kr. (24 %) fra 1998 til 1999. Saldoen på studielån (optaget efter 1.8. 1988) steg 1.113 mill. kr. (11 %) og er således stadig under opbygning.

Antallet af misligholdte SU-lån steg med 800 (2,7 %) og med den misligholdte saldo på SU-lån steg med ca. 54 mill. kr. (7 %) i 1999. Der er således flere, som misligholder med en større gæld. I 1998 udgjorde antallet af misligholdte SU-lån 7,9 % af alle SU-lån, beløbsmæssigt udgjorde de 6,0 %. I 1999 steg andelen af misligholdte lånegældsforhold til 8,0 % mens saldoen uændret udgjorde 6,0 %.

I 1999 faldt saldoen på FM-gæld med 148 mill. kr. (29 %) og saldoen på misligholdt FM-gæld steg med 149 mill. kr. (140 %), dvs. samlet en stigning fra 579 mill. kr. til 580 mill. kr. Som følge af overførslen af misligholdt FM-gæld til Finansstyrelsen opgøres misligholdt FM-gæld, selvom debitor efterfølgende kan have genoptaget tilbagebetalingen. Udviklingen fra 1998 til 1999 i den misligholdte FM-gæld skyldes derfor primært en ændret opgørelsesmetode. Styrelsen har i 1999 (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 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. B-R 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
	----- mill. kr. -----								
<b>Befordringsrabat</b>									
<b>Udgifter</b>	26,5	24,9	30,0	38,3	÷ 8,3	36,0	37,0	38,0	38,0

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

Styrelsen har refunderet 90 % af den rabat trafikselskaberne har ydet. Merforbruget skyldes primært, at der er posteret for ca. 4,6 mill. kr. i regnskabet for 1999, som vedrører en sen afregning for rabat ydet i 1998. Styrelsen har over for trafikselskaberne indskærpet, at afregningen skal ske rettidigt. Det er blandt andet sket 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

2000-prisniveau	R 1997	R 1998	B 1999	R 1999	afvig. B-R 1999	F 2000	BO 1 2001	BO 2 2002	BO 3 2003
----- mill. kr. -----									
<b>Hovedformål</b>									
<b>SU-systemet</b>	<b>54,1</b>	<b>55,0</b>	<b>72,3</b>	<b>63,7</b>	<b>8,2</b>	<b>53,8</b>	<b>54,2</b>	<b>51,2</b>	<b>50,7</b>
Drift	34,0	31,4	36,5	32,2	4,1	33,4	34,2	31,8	31,3
Information og udd.	7,0	6,9	8,4	7,7	0,7	6,9	6,7	6,4	6,4
Udvikling	9,5	11,9	23,7	19,8	3,8	9,0	8,8	8,5	8,5
Evaluering	3,6	4,8	3,6	4,0	÷ 0,4	4,5	4,5	4,5	4,5
Tildeling									
Tilbagebetaling									
Udviklingsopgaver									
<b>Voksenudd.støtte</b>	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>0,1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>
<b>Befordringsrabat</b>	<b>1,3</b>	<b>1,5</b>	<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>0,2</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>
<b>Udenlandske udd. kval.</b>						<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>
<b>Ministerbetjening</b>				<b>0,6</b>	<b>÷ 0,6</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>
<b>Hjælpefunktioner</b>	<b>12,3</b>	<b>12,7</b>	<b>13,5</b>	<b>14,6</b>	<b>÷ 1,2</b>	<b>13,4</b>	<b>13,4</b>	<b>13,2</b>	<b>12,9</b>
<b>Generel ledelse og admin.</b>	<b>10,2</b>	<b>10,8</b>	<b>11,0</b>	<b>14,0</b>	<b>÷ 3,1</b>	<b>11,4</b>	<b>11,4</b>	<b>11,3</b>	<b>11,3</b>
i procent af udgifter i alt	12,7 %	13,1 %	10,8 %	14,3 %		12,9 %	12,8 %	13,2 %	13,3 %
<b>I alt</b>	<b>80,5</b>	<b>82,5</b>	<b>101,4</b>	<b>97,3</b>	<b>3,7</b>	<b>88,4</b>	<b>88,8</b>	<b>85,5</b>	<b>84,7</b>

Årsværksforbruget på de respektive formålskategorier er opgjort på baggrund af en tidsregistrering blandt medarbejderne. Tidsregistreringen er behæftet med en vis usikkerhed, og der har ikke i alle tilfælde været tilstrækkelig fokus på aktiviteten. Det har endvidere været vanskeligt at relatere tidsforbruget til de mere specificerede opgaver i styrelsens arbejdsprogrammer. Registreringen er derfor fra 1. januar 2000 justeret under hensyn dertil.

Styrelsens driftsudgifters fordeling i 1999 på hovedformål viser, at 66 % vedrørte SU-systemet, 3 % VUS-systemet og befordringsrabatordningen godt 1 %, mens de fælles hjælpefunktioner udgjorde 15 % og generel ledelse og administration 14 %.

Af de 63,7 mill. kr., der i 1999 direkte medgik i driftsudgifter til SU-systemet, blev 12 % anvendt til information og uddannelse, 31 % til udvikling, dvs. udvikling af den tekniske understøttelse af SU-sagsbehandlingen. Evaluering (herunder overvågning) af SU-systemet udgjorde 6 %.

Inden for kategorien udvikling skyldes stigningen i 1999 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 1999

	Årsværk	Løn	Øvrig drift	I alt drift	Driftandel pr. støttekrone
			----- mill. kr. -----		%
<b>SU-systemet</b>	<b>91,6</b>	<b>25,0</b>	<b>37,2</b>	<b>62,2</b>	<b>0,6</b>
<b>Drift</b>	<b>57,4</b>	<b>15,7</b>	<b>15,9</b>	<b>31,6</b>	<b>0,4</b>
Tildeling	40,1	11,0	13,2	24,2	0,3
For meget udbetalt støtte	17,3	4,7	2,7	7,4	0,1
<b>Information og uddannelse</b>	<b>14,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,5</b>	<b>7,6</b>	<b>0,1</b>
<b>Udvikling</b>	<b>10,8</b>	<b>2,9</b>	<b>16,5</b>	<b>19,4</b>	<b>0,1</b>
US-systemet	1,1	0,3	2,4	2,7	0,0
US2000	7,7	2,1	11,2	13,3	0,1
DUS	1,2	0,3	1,4	1,7	0,0
Selvbetjening	0,8	0,2	1,5	1,7	0,0
<b>Evaluering</b>	<b>8,5</b>	<b>2,3</b>	<b>1,3</b>	<b>3,8</b>	<b>0,1</b>
<b>VUS</b>	<b>8,5</b>	<b>2,3</b>	<b>0,6</b>	<b>2,9</b>	<b>1,8</b>
<b>Ministerbetjening</b>	<b>2,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0,6</b>	<b>0,0</b>
<b>Befordringsrabat</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>	<b>5,6</b>
<b>Hjælpefunktioner</b>	<b>15,2</b>	<b>4,2</b>	<b>10,1</b>	<b>14,3</b>	<b>0,1</b>
<b>Generel ledelse og administration</b>	<b>24,5</b>	<b>9,9</b>	<b>3,8</b>	<b>13,7</b>	<b>0,1</b>
<b>SUstyrelsen i alt</b>	<b>142,0</b>	<b>42,1</b>	<b>52,9</b>	<b>95,0</b>	<b>0,9</b>

Tildelingen af SU-støtte kostede i 1999 24,2 mill. kr. Hovedparten (55 %) var øvrige driftsudgifter, dvs. eksempelvis porto og papir. Administrationen i forbindelse med for meget udbetalt støtte (indkomstkontrolkrav og afbrudskrav) udgjorde 7,4 mill. kr.

Omkostningerne til de tre edb-systemer udgjorde 19,4 mill. kr. Heraf blev 16,5 mill. kr. anvendt under den øvrige drift, dvs. primært 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 befordringsrabatordningen

Formål	1997	1998	1999
	----- kr. pr. støttemodtager -----		
<b>SU</b>	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>215</b>
Tildeling	114	104	109
Information og uddannelse	23	23	26
Edb-udvikling	32	39	67
Evaluering	12	16	13
	----- kr. pr. FM-gældsforhold -----		
For meget udbetalt støtte	138	156	139
	----- kr. pr. støttemodtager -----		
<b>VUS</b>	<b>453</b>	<b>485</b>	<b>571</b>
	----- kr. pr. rabatmodtager -----		
<b>Befordringsrabat <sup>1)</sup></b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>80</b>

1) Tallene er baseret på skøn over antallet af rabatmodtagere i de pågældende år og er påvirket af afrundingen til 100.000 kr.

Tallene viser omkostningerne pr. støttemodtager inden for hver formålskategori. De 215 kr. pr. SU-støttemodtager dækker alle styrelsens udgifter i forbindelse med tildeling af støtte, indkomstkontrol, edb-udvikling og evaluering af støttesystemet. I forhold til 1998 er der tale om en stigning på ca. 18,1 %. Det er udgifterne til edb-udvikling – specielt US2000-projektet - som er steget, mens udgifterne til tildeling af støtte er steget med 4,8 %. Stigningen er en følge af bl.a. en portoprisstigning på 6,7 % pr. 1. januar 1999, og væsentligt øgede udgifter til stempelafgifter på studielån.

Enhedsomkostningerne faldt med ca. 17 kr. pr. FM-gældsforhold (11 %) i 1999.

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

Enhedsomkostninger til VUS steg ca. 18 %. Omkostningerne i 1999 er en konsekvens af arbejdet med ændringen af ordningen samt arbejdet, herunder nye statistikker, med den nye VEU-reform.

### **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.

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

Antallet af telefonopkald steg knap 2 % fra 1998 til 1999, svarende til stigningen i antallet af støttemodtagere på knap 2 %. Tallene for 1996, 1997, 1998 og 1999 kan desværre ikke sammenlignes med tallene for 1995. 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 steget ca. 4 % til 10.000 sager.

Tabel 3.15 SU- og VUS-aktiviteter 1995 - 1999

	1995	1996	1997	1998	1999
	----- antal -----				
<b>SU</b>					
<b>Tildelingssager i alt</b>	<b>238.500</b>	<b>255.900</b>	<b>278.700</b>	<b>288.600</b>	<b>302.400</b>
Sager pr. støttemodtager	1,01	1,02	1,03	1,01	1,04
Styrelsen	218.700	238.700	255.000	257.800	263.100
Uddannelsessteder <sup>1)</sup>	19.800	17.200	23.700	30.800	39.300
Ansøgningsskemaer i alt	160.000	178.300	181.400	186.600	197.100
VU ansøgningsskemaer	90.100	94.000	102.000	105.200	114.700
<i>Udland</i>	<i>1.000</i>	<i>1.400</i>	<i>1.200</i>	<i>1.000</i>	<i>1.000</i>
UU ansøgningsskemaer	69.900	84.200	79.500	81.400	82.300
<i>Den fri ungdomsudd.</i>	<i>700</i>	<i>1.900</i>	<i>3.400</i>	<i>3.700</i>	<i>3.400</i>
On-line sager <sup>2)</sup> i alt	78.500	77.600	97.300	102.000	105.300
VU on-line sager	61.800	59.300	69.900	71.300	75.100
<i>Udland</i>	<i>1.300</i>	<i>1.500</i>	<i>2.700</i>	<i>3.200</i>	<i>3.100</i>
UU on-line sager	16.600	18.300	27.500	30.700	30.200
<i>Den fri ungdomsudd.</i>	<i>0</i>	<i>2.200</i>	<i>4.700</i>	<i>6.900</i>	<i>8.300</i>
<b>Ekspederet i reception</b>	<b>8.500</b>	<b>8.300</b>	<b>11.000</b>	<b>11.000</b>	<b>10.500</b>
<b>Telefonhenvendelser<sup>3)</sup></b>	<b>465.100</b>	<b>546.000</b>	<b>...</b>	<b>624.000</b>	<b>633.800</b>
Telefon	353.500	423.800	467.900	541.300	633.800
Voice Responce	111.600	92.000	...	82.700	...
<b>Indkomstkontrolkrav<sup>4)</sup></b>	<b>14.600</b>	<b>10.000</b>	<b>11.700</b>	<b>13.300</b>	<b>...</b>
<b>Klagesager til</b>	<b>1.959</b>	<b>1.606</b>	<b>1.275</b>	<b>1.343</b>	<b>1.459<sup>5)</sup></b>
Ankenævn	1.747	1.398	1.056	1.114	1.226
SUstyrelsen	209	199	196	225	231
Undervisningsministeriet	3	9	23	4	2
<b>VUS</b>					
<b>Sager i alt</b>	<b>10.700</b>	<b>13.200</b>	<b>10.500</b>	<b>9.600</b>	<b>10.000</b>
Ansøgningsskemaer	9.300	9.900	6.400	6.100	6.200
On-line sager <sup>6)</sup>	1.400	3.300	4.100	3.500	3.800
Ankesager	33	23	31	25	50

1) Københavns Universitet, Århus Universitet, Danmarks Tekniske Universitet, Handelshøjskolen i Århus, Kgl. Veterinære Landbohøjskole, Farmaceutisk Højskole og Ingeniørhøjskolen i København.

2) Ændringer som modtages på andre blanketter end ansøgningsskemaer (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. Voice Responce systemet blev afskaffet i 1999.

4) IK-krav vedrørende 1999 rejses først 2. halvår 2000.

5) Eksklusiv 132 klagesager, som ikke var besvaret ultimo marts 2000.

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

Nedenstående tabel 3.16 viser stipendiemodtagernes fordeling i 1999 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 1999**

Uddannelsessteder	Stipendie- modtagere	Tildelingssager pr. stipendiemodtager		
		Ansøgnings- skemaer	On-line sager	I alt
		----- antal -----		
<b>Videregående uddannelser</b>	<b>168.900</b>	<b>0,68</b>	<b>0,44</b>	<b>1,12</b>
Universiteter <sup>1)</sup>	83.800	0,77	0,51	1,28
Ingeniørhøjskoler (teknika) <sup>2)</sup>	5.400	0,66	0,50	1,16
Handelshøjskoleafdelinger	900	0,67	0,27	0,94
Ergo- og fysioterapeutudd.	3.500	0,58	0,16	0,74
De sociale højskoler	1.600	0,59	0,24	0,82
Lærerseminarier	16.600	0,55	0,26	0,80
Pædagogseminarier	17.600	0,49	0,41	0,90
Ernærings-, husholdnings- og håndarbejdsseminarier	2.100	0,61	0,20	0,80
Sygeplejerskeuddannelse	9.400	0,58	0,57	1,15
Handelsuddannelser	7.800	0,70	0,31	1,00
Tekniske uddannelser	3.000	0,78	0,29	1,07
Øvrige videregående udd. <sup>3)</sup>	14.000	0,70	0,39	1,08
Udlandet	4.300	0,23	0,71	0,94
<b>Ungdomsuddannelser</b>	<b>118.900</b>	<b>0,69</b>	<b>0,25</b>	<b>0,95</b>
Almene gymnasiale udd.	49.900	0,58	0,12	0,70
Erhvervsgymnasiale udd.	28.200	0,59	0,16	0,75
Den frie ungdomsuddannelse	6.600	0,51	1,26	1,77
Erhvervsrettede grundudd.	22.500	1,03	0,36	1,39
Øvrige erhvervsrettede udd.	1.100	0,43	0,11	0,54
VUC m.m. <sup>4)</sup>	9.000	1,09	0,36	1,44
<b>Alle uddannelser</b>	<b>287.800</b>	<b>0,68</b>	<b>0,37</b>	<b>1,05</b>

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 under ét udgør 1,05 sag pr. stipendiemodtager. Inden for de videregående uddannelser er forholdet 1,12 sager pr. stipendiemodtager, mod 0,95 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 1,26 og 0,71 on-line sager pr. stipendiemodtager.

### 3.4.2. Produktivitet

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

Tabel 3.17 Sager pr. årsværk 1998 og 1999

	1998			1999		
	Års- værk	Tildelings- sager	Sager pr. årsværk	Års- værk	Tildelings- sager	Sager pr. årsværk
	----- antal -----					
<b>SU</b>						
SU-tildelingssager	27,1	257.800	9.500	28,9	263.000	9.100
VU	16,6	145.700	8.800	18,5	150.500	8.100
<i>Udland</i>	6,7	4.200	630	8,0	4.100	510
UU	10,5	112.100	10.700	10,4	112.500	10.800
<i>Den fri ungdomsudd.</i>	2,3	10.600	4.610	2,1	11.700	5.570
Klagesager	3,6	1.396	390	3,2	1.492	470
<b>VUS</b>						
VUS-tildelingssager	6,0	9.600	1.600	6,6	10.000	1.520

Tabellen viser antallet af sager pr. årsværk forbrugt på den pågældende opgave i 1999. Det fremgår at produktiviteten er godt 9.100 SU-tildelingssager pr. årsværk ca. 4,2 % mindre end i 1998. Inden for de videregående uddannelser 8.100 sager pr. årsværk og inden for ungdomsuddannelserne 10.800. 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.

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 faldet med 4,2 % set under ét, hvilket vurderes at være utilfredsstillende. Nedgangen skyldes primært, at styrelsen i 1999 har prioriteret at anvende en del af de mest erfarne medarbejdere til US2000-projektet, og at disse midlertidigt blev erstattet af vikarer.

Styrelsen anvendte 3,2 årsværk til SU-klagesager i 1999, hvilket svarer til knap 7 % af de 55 årsværk styrelsen anvender på SU-systemets drift. Den store produktivitetsstigning her på ca. 21 % i 1999 må primært tillægges den ekstraordinære store del af FM-klagesager (jf. tabel 3.26).

Det ses, at der er en væsentlig større andel af manuel sagsbehandling ved VUS-tildelinger end ved SU-tildelingssager generelt. Produktiviteten for VUS-tildelingssager faldt med 5 %.

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

#### 3.5.1. Styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriet

Resultatkontrakten mellem SUstyrelsen og Undervisningsministeriet omfatter perioden 1999-2002. I tabellerne nedenfor gives en oversigt over resultaterne for hvert af de resultatkrav, der skulle opfyldes i 1999. I tabellernes højre kolonne præsenteres de resultatkrav, der skal opfyldes i den resterende del af kontraktperioden, dvs. 2000-2002. Resultatkravene er formuleret inden for 5 visioner, som angiver den overordnede retning for styrelsens aktiviteter.

Tabel 3.18 Vision 1

Brugerne skal være tilfredse med SU- og VUS-systemet			
1999			2000 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
1	Der skal i 1999 og herefter hvert andet år gennemføres undersøgelser med henblik på at måle uddannelsesstedernes SU-medarbejders tilfredshed med samarbejdet med SUstyrelsen, herunder informations- og uddannelsesindsatsen.	SUstyrelsen gennemførte i 1999 brugerundersøgelser af støtte-modtagernes og SU-medarbejdernes tilfredshed med SU-systemet.	Resultatkravene betyder, at der skal gennemføres brugerundersøgelser i 2001.
2	Der skal i 1999 og herefter mindst hvert andet år gennemføres brugerundersøgelser med henblik på at måle udviklingen i brugertilfredsheden blandt støttemodtagerne.	Brugerundersøgelserne var i store træk en gentagelse af tilsvarende undersøgelserne fra 1997, og de fleste af resultaterne lå tæt op af 97-undersøgelseernes positive resultater.	
3	Mindst 90% af de telefoniske henvendelser fra uddannelsesstedernes SU-medarbejdere (VIP-samtaler) skal betjenes i 1999. Resultatkravet opgøres 1. december 1999.	SUstyrelsen har i 1999 ifølge telefonstatistikken betjent 84% af VIP-samtalerne. Resultatkravet er således ikke fuldt opfyldt men er dog tilfredsstillende set i lyset af, at antallet af VIP-samtaler i 1999 steg med over 100 procent i forhold til 1998.	Resultatkravet er fortsat gældende 2000-2002.

**Tabel 3.19 Vision 2**

SUstyrelsen skal være ministerens rådgiver 1999			2000 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
4	SUstyrelsen skal inden den 1. december 1999 gennemføre en undersøgelse, der belyser den støtte- og studiemæssige adfærd hos studerende i støtteberettigede uddannelser.	SUstyrelsen har i 1999 ikke modtaget de forudsatte data fra leverandøren og har derfor ikke kunnet fuldføre undersøgelsen. Undersøgelsen forventes fuldført i maj 2000.	

**Tabel 3.20 Vision 3**

SUstyrelsen skal profilere SU- og VUS-systemet nationalt og internationalt 1999			2000 - 2002
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
5	SUstyrelsen skal udarbejde et før-SU-program som led i informationsindsatsen over for kommende brugere. Et pilotprojekt skal gennemføres inden 1. december 1999, med henblik på gennemførelsen af et før-SU-program, hvor den primære målgruppe er landets afgangsklasser i folkeskole og gymnasium inden den 1. december 2000.	Før-SU-projektet blev sat i værk og gennemført efter formålet i 1999. Kampagnen fortsætter i 2000.	

Tabel 3.21 Vision 4

<b>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</b>			
1999		2000 - 2002	
Nr.	Resultatkrav	Resultater	Resultatkrav
6	SUstyrelsen skal inden den 1. december 1999 have idriftsat et nyt edb-system (US2000) til understøttelse af SU-administration både i SUstyrelsen og på de enkelte uddannelsessteder.	I perioden september til november 1999 fik SUstyrelsen og ca. 200 uddannelsessteder adgang til den første udgave af systemet med ca. 20 forespørgselsfunktioner.	
7		Med udgangen af 1999 var knap 60% af uddannelsesstederne med mere end 200 støttemodtagere opkoblet med forespørgselsadgang til US2000.	75% af alle uddannelsessteder med mere end 200 støttemodtagere skal være koblet op på US2000 inden den 1. december 2001
8	SUstyrelsen skal inden den 1. juli 1999 have igangsat et pilotprojekt for SU-selvbetjening, som bygger på digital signatur.	Grundet vanskeligheder med softwareudviklingen i selvbetjeningssystemet, herunder opnåelse af acceptable svartider, samt styrelsens ressourcemæssige situation er systemet først nu gået i pilotdrift.	
9	SUstyrelsen udarbejder i 1999 (status pr. ultimo 1998) den tredje redegørelse for inddrivelsen af FM-gælden (for meget udbetalt støtte), herunder navnlig udviklingen i store gældsposter.	Den tredje FM-gældsrapport er udarbejdet 1999.	
10			SUstyrelsen skal nedbringe ekspeditionstiden i SUstyrelsen for klagesager. Ved udgangen af 2002 må den gennemsnitlige ekspeditionstid i SUstyrelsen inklusiv høring ikke overstige 40 kalenderdage, og 98 % af klagesagerne skal være behandlet inden 100 dage.
11	SUstyrelsen skal fastholde ekspeditionstiden for SU-ansøgninger i kontraktperioden. 80 % af SU-ansøgningsskemaerne skal være ekspederet inden 31 dage fra ansøgningerne er modtaget på uddannelsesstederne. Resultatkravet skal opgøres ved udgangen af hvert år i kontraktperioden.	SU-systemet har i 1999 ekspederet 78 % af ansøgningsskemaerne indenfor 31 dage. Der henvises til afsnit 3.5.2, hvoraf det fremgår, at tiderne i 1999 er påvirket af en teknisk omlægning af FUU-skemaer og af styrelsens prioritering af US2000-projektet.	Resultatkravet er fortsat gældende 2000-2002.

12	SUstyrelsen skal i kontraktperioden fastholde ekspeditionstiden for VUS-ansøgninger. 80 % af VUS-ansøgningsskemaerne skal være ekspederet inden 31 dage. Resultatkravet skal opgøres ved udgangen af hvert år i kontraktperioden.	Andelen af ansøgninger, der blev ekspederet inden 31 dage var i 1999 88 %.	Resultatkravet er fortsat gældende 2000-2002.
13	SUstyrelsen skal inden den 1. december 1999 have gennemført et pilotprojekt om lokalkontraktmodellen med deltagelse af en række udvalgte uddannelsessteder. Med udgangspunkt i de administrative standarder skal lokalkontrakterne fastlægge det fremtidige samarbejde mellem SUstyrelsen og uddannelsesstederne. Lokalkontrakter vil danne baggrund for en udvidelse af den nuværende bemyndigelse.	Pilotprojektet er gennemført. Aftalegrundlaget for det fremtidige samarbejde mellem de uddannelsessteder, der får tilbudt opdateringsadgang og SUstyrelsen er præciseret gennem standarder for samarbejdsaftaler, der skal indgås i takt med, at uddannelsesstederne får adgang til systemet.	
14	SUstyrelsen skal årligt udarbejde arbejdsprogrammer for alle kontorer og sektioner.	Der er udarbejdet arbejdsprogrammer for samtlige enheder i 1999. I 1999 blev systematikken for arbejdsprogrammerne ændret, således at den tværgående sammenhæng i arbejdsprogrammernes aftaler om kvalitetsmål og ressourceforbrug blev synliggjort.	Resultatkravet er fortsat gældende 2000-2002.

**Tabel 3.22 Vision 5**

<b>SUstyrelsen skal være en attraktiv arbejdsplads. Et arbejdsophold i SUstyrelsen skal af omgivelserne betragtes som en kvalifikation</b>			
		<b>1999</b>	<b>2000 - 2002</b>
<b>Nr.</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Resultater</b>	<b>Resultatkrav</b>
15	SUstyrelsen skal i 1999 og herefter mindst hvert andet år gennemføre interne arbejdsklimaundersøgelser.	Resultatkravet er ikke opfyldt i 1999. Forarbejdet til arbejdsklimaundersøgelsen blev startet i 1999. Undersøgelsen afsluttes i foråret 2000.	Resultatkravet betyder, at der skal gennemføres arbejdsklimaundersøgelse i 2002.
16	Der skal i 1999 i forbindelse med medarbejdersamtaler udarbejdes individuelle kompetenceudviklingsplaner for samtlige medarbejdere.	Der er udarbejdet individuelle kompetenceudviklingsplaner for samtlige medarbejdere i 1999.	
17	Der skal i 1999 etableres 2 fleksjob.	To fleksjob blev etableret pr. 1. september 1999. Fra kommunal side kunne der imidlertid ikke anvises personer hertil. En stilling er nu besat.	

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

SU

Tabel 3.23 Ekspeditionstid for SU-ansøgningskemaer vedr. 1995 - 1999

Ekspeditionstid	1995	1996	1997	1998	1999
Dage	----- % -----				
1 - 10	3	10	11	14	16
11 - 20	54	51	50	49	44
21 - 30	22	19	20	18	17
31 - 40	11	10	10	10	10
41 - 50	5	5	4	5	5
> 50	5	5	5	5	6
<b>Ansøgningskemaer</b>	<b>145.200</b>	<b>154.900</b>	<b>163.100</b>	<b>169.800</b>	<b>178.900</b>
Ansøgn. før årets begynd.	14.700	23.400	18.300	16.800	18.200
<b>Ansøgningskemaer i alt</b>	<b>160.000</b>	<b>178.300</b>	<b>181.400</b>	<b>186.600</b>	<b>197.100</b>

Antallet af behandlede ansøgningskemaer fra 1995 til 1999 er steget med 37.100 (23 %). Ekspeditionstiderne er løbende blevet forbedret frem til 1998.

I tabel 3.24 vises hvor stor en andel af ansøgningskemaerne, der har en ekspeditionstid på under 1 måned fordelt på udvalgte uddannelseskategorier.

Tabel 3.24 Andel af SU-ansøgningskemaer i 1995 - 1999 med en ekspeditionstid på under 1 måned<sup>1)</sup> og målsætning for 1998 - 2001

	1995	1996	1997	1998	1999	Måltal	
	----- % -----					2000	2001
<b>Måltal for total</b>				<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>78</b>		
Videregående uddannelser	89	91	90	92	90		
<i>Uddannelser i udlandet</i>	58	55	51	59	52		
Ungdomsuddannelser	66	67	68	65	60		
<i>Den fri ungdomsuddannelse</i>	60	64	59	31	25		

1) 1 - 30 dage

SU-systemets ekspeditionstider for behandlingen af ansøgningskemaer var i 1999 totalt set lidt dårligere i forhold til 1998. 78 % var ekspederet inden for 30 dage i 1999 mod 81 % i 1998.

Ekspeditionstiderne for ansøgningskemaer fra elever på den fri ungdomsuddannelse (FUU) blev som følge af den øgede sagsmængde dårligere i 1999 (jf. tabel 3.24). Den væsentligste årsag til forværringen er dog af ren teknisk karakter. Fra og med 1999 blev en væsentlig del af de mere ukomplicerede ansøgninger behandlet ved anvendelse af andre blanketter end ansøgningskemaer og indgår derfor ikke i opgørelsen over ansøgningskemaer, men kun i statistikken for on-line sager i stedet for, dvs. tabel 3.25.

De dårligere totale ekspeditionstider er en konsekvens af styrelsens prioritering af at tilføre erfarne medarbejdere til US2000 projektet og af den ovenfor nævnte tekniske omlægning på FUU. Styrelsen finder det væsentligt, at ekspeditionstiderne genoprettes, hvorfor målet for 2000 og 2001 er at nå op på at mindst 80 % er ekspederet indenfor 30 dage. Hele 90 % af ansøgningerne på de videregående uddannelser ekspederes dog 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, som det var tilfældet i 1998.

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.

**Tabel 3.25 Ekspeditionstid for SU on-line sager<sup>1)</sup> vedr. 1998 og 1999 behandlet af henholdsvis SUstyrelsen og uddannelsesstederne**

Ekspeditionstid	1998		1999	
	SUstyrelsen	Uddannelsessteder	SUstyrelsen	Uddannelsessteder
Dage	%	%	%	%
1 - 10	73	90	65	89
11 - 20	22	8	27	9
21 - 30	3	1	4	1
31 - 40	1	0	2	1
41 - 50	1	0	1	0
> 50	1	0	1	0
<b>On-line sager</b>	<b>69.500</b>	<b>21.800</b>	<b>68.900</b>	<b>25.400</b>
Sager før årets begyndelse	8.500	2.200	8.700	2.300
<b>On-line sager i alt</b>	<b>78.000</b>	<b>24.000</b>	<b>77.600</b>	<b>27.700</b>

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

Som det fremgår af tabel 3.25 er ekspeditionstiderne for de forholdsvis ukomplicerede on-line sager relativt gode, over 95 % er behandlet inden for 30 dage. Set under ét blev ca. 84 % af alle ansøgninger (skemaer og andre blanketter) behandlet inden for 30 dage.

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

Ekspeditionstid	1997			1998			1999 <sup>1)</sup>		
	Styrelsen	Ankenævnet	UVM	Styrelsen	Ankenævnet	UVM	Styrelsen	Ankenævnet	UVM
Dage	----- % -----								
1 - 20	35	25	62	34	37	50	20	32	0
21 - 40	14	24	17	29	28	25	13	21	50
41 - 60	20	22	9	14	14	25	10	19	50
61 - 80	11	11	4	9	9	0	23	11	0
81 - 100	8	8	4	6	6	0	19	6	0
> 100	12	10	4	8	8	0	15	10	0
	----- antal dage -----								
Gennemsnit	48	46	23	42	34	27	63	45	39
	----- antal sager -----								
<b>Klagesager</b>	<b>196</b>	<b>1.056</b>	<b>23</b>	<b>225</b>	<b>1.114</b>	<b>4</b>	<b>248</b>	<b>1.341</b>	<b>2</b>
Ubesvarede							17	115	0
<b>Sagstype</b>									
Tildeling	180	431	20	222	546	3	234	551	1
FM <sup>2)</sup>	16	615	3	3	568	1	14	790	1
Lån	0	10	0	0	0	0	0	0	0

- 1) Klagesager, som ikke var besvaret ultimo marts 2000 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 1997 - 1999 med en ekspeditionstid i styrelsen på under 100 dage<sup>1)</sup> og målsætning for 2002**

	1997	1998	1999 <sup>2)</sup>	Måltal
	----- % -----			
<b>Klager til :</b>				
Styrelsen	88	92	85	98
Ankenævnet	90	92	90	98

- 1) 1 - 100 dage  
 2) Klagesager, som ikke var besvaret ultimo marts 2000 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. 1997 - 1998 og måltal for 2000 og 2001**

Ekspeditionstid	Måltal				
	1997	1998	1999	2000	2001
Dage	----- % -----				
< 8	33	34	35		
8 - 15	27	28	28		
16 - 23	18	20	18		
24 - 31	10	9	8	80	80
32 - 39	8	4	6		
> 39	5	6	6		
<b>Ansøgninger</b>	<b>6.400</b>	<b>6.100</b>	<b>6.200</b>		

Tabellen viser, at ekspeditionstiderne er næsten uændrede fra 1998 til 1999. Styrelsen finder niveauet i 1999 tilfredsstillende, blandt andet fordi styrelsens behandling i en del tilfælde må afvente supplerende oplysninger.

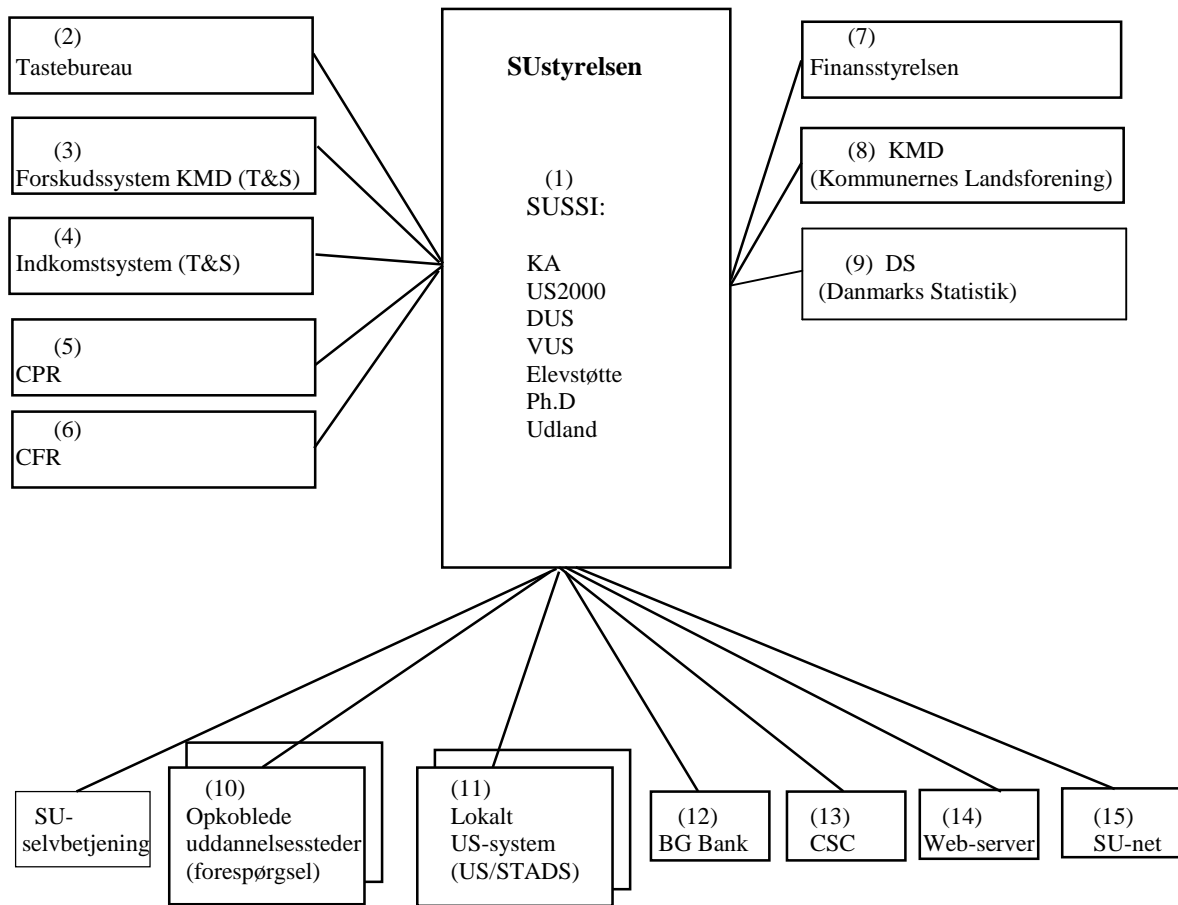
### 3.6. Personale og organisation

De 290.000 SU-støttemodtagere betjenes i det daglige primært af de lokale SU-medarbejdere på de ca. 1.200 uddannelsessteder, som støttemodtagerne var indskrevet ved i 1999.

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 ansøgningskemaernes oplysninger og sender dem elektronisk til styrelsen.
- (3) Styrelsen sender oplysninger til T&S om størrelsen af forventet stipendiestøtte til brug for forskudsregistrering. 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. For meget udbetalt støtte (FM-gæld) overføres til Finansstyrelsen, når gælden misligholdes.
- (8) Styrelsen leverer oplysninger om støtteudbetalinger til kommunernes edb-system (FKO) med henblik på kontrollen af udbetalinger af andre offentlige ydelser.
- (9) Styrelsen overfører årligt oplysninger vedr. tildelte studielån til Danmarks Statistik.
- (10) Pr. ultimo 1999 havde ca. 200 uddannelsessteder adgang til US-systemet primært med forespørgselsadgang.
- (11) 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.
- (12) Udbetaling af stipendier og lån samt indbetalinger på SU-gæld sker via BG-Bank.

- (13) Til studerende udskrives CSC blandt andet støttebrevbreve og årsopgørelser. Endvidere udskrives giroopkrævninger til personer med SU-gæld.
- (14) Webserveren giver alle via Internettet on-line adgang til informationer om støttereglerne og til styrelsens publikationer.
- (15) "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 støttedmæssige størrelse af de uddannelsessteder, som stipendiemodtagerne er indskrevet ved.

**Tabel 3.29 Uddannelsesstedernes støttedmæssige størrelse 1999**

Uddannelsesstedernes støttedmæssige størrelse	Uddannelsessteder		Stipendiemodtagere	
	antal	%	antal	%
antal stipendiemodtagere	antal	%	antal	%
< 100	750	62	14.400	5
100 - 199	102	8	15.100	5
200 - 299	85	7	21.500	8
300 - 399	76	6	26.700	9
400 - 499	64	5	29.200	10
500 - 749	76	6	45.900	16
750 - 999	22	2	18.400	6
>= 1000	37	3	116.700	41
<b>I alt</b>	<b>1.212</b>	<b>100</b>	<b>287.800</b>	<b>100</b>

Den store spredning i uddannelsesstedernes støttedmæssige 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 benytte et lokalt US-system (US/STADS), jf. 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 støttedmottagere.

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.

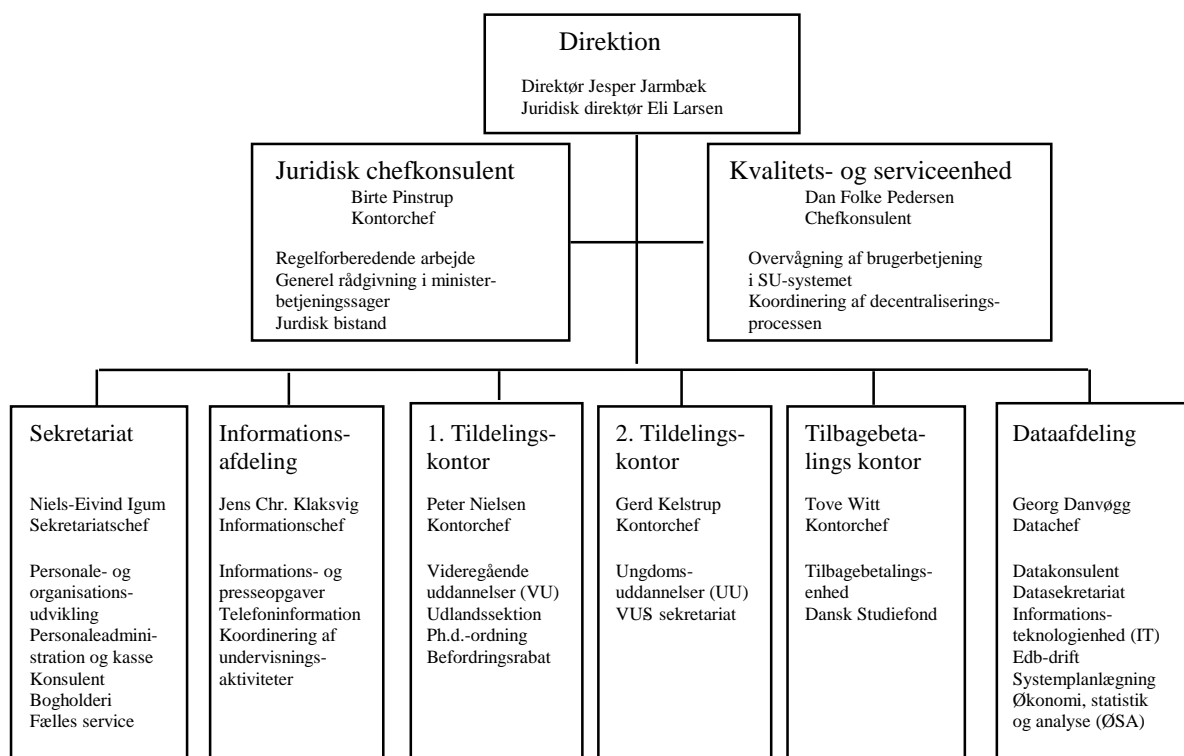
**Tabel 3.30 Uddannelsesstedernes SU-medarbejdere fordelt på deres primære arbejdsfunktion og typen af SU-arbejdet**

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

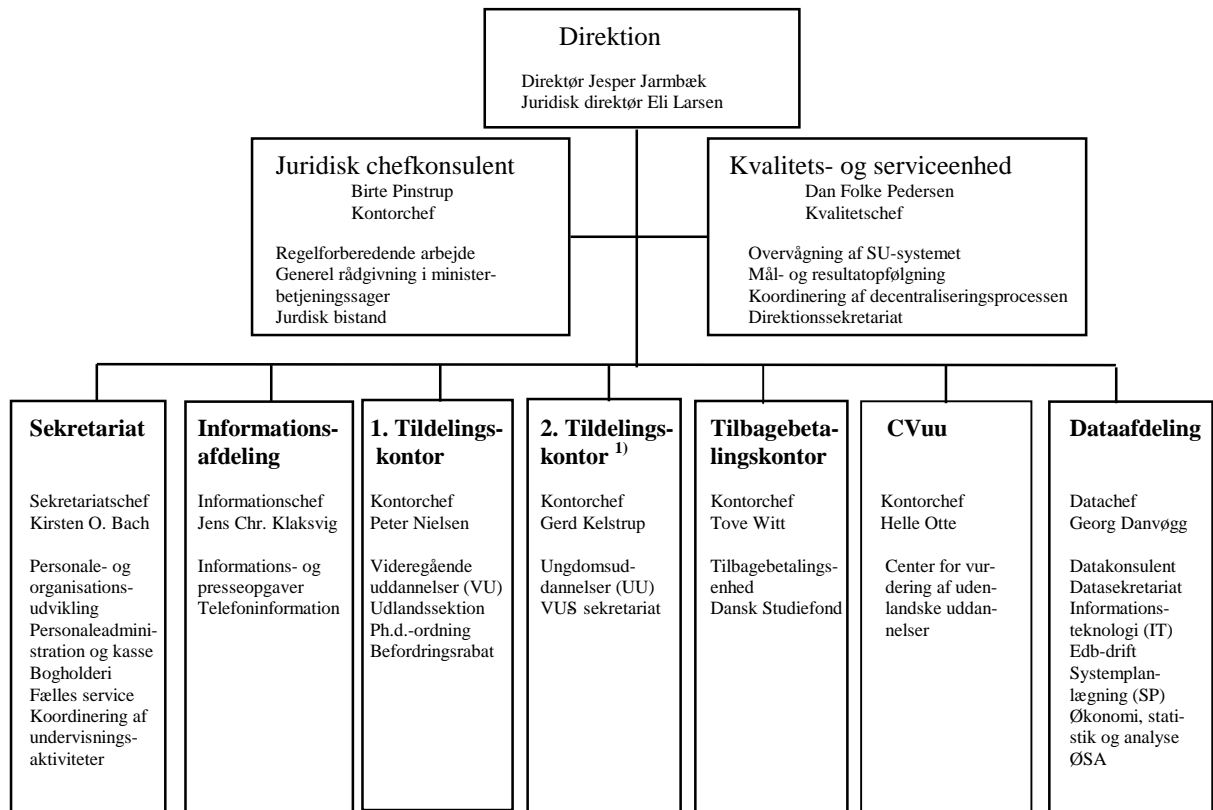
Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse om SU 1997 - De lokale SU-medarbejdere.

### 3.6.2. SUstyrelsens personale og organisation

#### SUstyrelsens organisationsstruktur 1999



## SUstyrelsens organisationsstruktur 2000



- 1) Enheden for ungdomsuddannelser (UU) indgår midlertidigt i 1. tildelingskontor og ledes af kontorchef Peter Nielsen. Kontorchef Gerd Kelstrup varetager indtil videre ledelsen af VUS-sekretariatet og arbejdet med den nye VEU-reform.

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

**Tabel 3.31 Personale 1996 - 1999 fordelt på stillingskategorier, tilgang og afgang.**

	1996	1997	1998	1999
	----- årsværk -----			
Lønramme				
39			0,3	1,0
38	2,0	2,0	1,7	1,0
37	4,0	4,0	4,0	4,0
36	0,5	3,9	4,8	6,0
35	3,0	4,1	3,8	3,0
AC'ere	31,4	29,9	30,2	32,5
HK'ere	78,3	72,1	72,2	73,8
Prosa	7,1	8,8	9,5	9,9
Øvrige	5,2	6,5	9,2	13,3
<b>Årsværk i alt</b>	<b>131,6</b>	<b>131,3</b>	<b>135,9</b>	<b>144,5</b>
Refusion	2,4	2,7	4,5	2,5
<b>Årsværk netto</b>	<b>129,3</b>	<b>128,7</b>	<b>131,4</b>	<b>142,0</b>
<b>Årsløn i gennemsnit</b>	<b>275,9 t.kr.</b>	<b>285,2 t.kr.</b>	<b>291,5 t.kr.</b>	<b>296,5 t.kr.</b>
Personer i alt <sup>1)</sup>	128	120	126	130
<b>Tilgang <sup>2)</sup></b>	<b>17 %</b>	<b>16 %</b>	<b>17 %</b>	<b>17 %</b>
<b>Afgang <sup>2)</sup></b>	<b>14 %</b>	<b>22 %</b>	<b>14 %</b>	<b>13 %</b>

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 131,4 i 1998 til 142,0 i 1999. Gennemsnitslønnen steg 1,7 % fra 1998 til 1999.

**Tabel 3.32 Personale<sup>1)</sup> 1998 - 1999 fordelt på alderskategorier og køn.**

Alder	1998		1999	
	Alle	heraf kvinder	Alle	heraf kvinder
År	Antal	%	Antal	%
< 20	0		0	
20 - 29	23	83	25	68
30 - 39	34	76	31	74
40 - 49	26	65	29	66
50 - 59	35	66	39	74
>= 60	8	88	6	67
<b>I alt</b>	<b>126</b>	<b>73</b>	<b>130</b>	<b>71</b>
<b>Gns.alder</b>	<b>42,8 år</b>		<b>42,1 år</b>	

1) Ansatte pr. ultimo året, eksklusiv studenter.

Gennemsnitsalderen faldt fra 42,8 år i 1998 til 42,1 år i 1999, primært som følge af de flere ubesatte stillinger ultimo året.

Som det fremgår af tabellen udgjorde de kvindelige medarbejdere 71 % af styrelsens ansatte pr. ultimo 1999.

**Tabel 3.33 Kompetenceudvikling 1998 - 1999.**

	1998	1999
	----- kursudage -----	
Faglige kurser	506	216
Personlig udvikling	48	146
Undervisning/formidling	20	-
<b>I alt</b>	<b>574</b>	<b>362</b>
<b>Kursusdage pr. medarbejder <sup>1)</sup></b>	<b>4,6</b>	<b>2,8</b>
	----- 1.000 kr. -----	
<b>Kursusudgifter</b>	<b>842</b>	<b>559</b>
<b>Kursusudgifter pr. medarbejder <sup>1)</sup></b>	<b>7</b>	<b>4,3</b>

Anm.: Omfatter kun eksterne kursusdage.

1) Ansatte pr. ultimo året, eksklusiv studenter.

Tabel 3.33 viser et fald på 212 kursusdage (37 %) i 1999. Antallet af kursusdage pr. medarbejder faldt således fra 4,6 til 2,8. En utilfredsstillende udvikling, som dels skyldes en sen afvikling af medarbejdersamtalerne i 1999 og dels en prioritering af US2000 og andre projekter i 1999. Det skal endvidere bemærkes, at de i 1999 afholdte interne kursusdage ikke indgår i opgørelsen, herunder kurser i US2000.

**Tabel 3.34 Over-/merarbejde**

	1996	1997	1998	1999
	----- 1.000 kr. -----			
<b>Over-/merarbejde</b>	<b>118</b>	<b>84</b>	<b>206</b>	<b>168</b>
I procent af lønsum	0,3	0,2	0,5	0,4
	%	%	%	%

Styrelsen havde i 1999 et år med et forbrug af over-/merarbejde på 0,4 % af lønsummen.

**Tabel 3.35 Sygefravær**

	Gennemsnitligt fravær i dage			
	1996	1997	1998	1999
	----- dage -----			
Mænd	9,7	7,3	6,0	5,7
Kvinder	9,1	8,4	11,2	10,4
<b>Alle</b>	<b>9,3</b>	<b>8,1</b>	<b>9,8</b>	<b>9,0</b>

Anm.: Fravær ekskl. barns 1. sygedag

Omfanget af sygefravær pr. medarbejder faldt 0,8 dage til i 1999 at udgøre 9,0 dage. Faldet i sygefraværet i 1999 bestod af et fald på 0,8 dage blandt de kvindelige ansatte og et fald blandt mændene på 0,3 dage.

### 3.7. Grønt regnskab

SUstyrelsen 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,
- Information til og dialog med medarbejderne om aktiviteter og opnåede resultater.

For at sikre en konkretisering af miljøhensynet i det daglige arbejde, arbejder styrelsen med en række indsatsområder:

- Affald
- Edb-udstyr og kontormaskiner
- Energi-forbrug
- Papir og tryksager
- Rengøring og Kantine

#### Affald

Det er styrelsens mål at nedsætte den samlede affaldsmængde. Affaldsmængden steg markant i 1998 grundet en omfattende renovering af styrelsens bygninger, som blev fulgt op af oprydningsrunder mv. i de enkelte kontorer. Den samlede affaldsmængde er dog faldet med 15%, hvis man sammenligner årene 1997 og 1999.

Styrelsen har indgået aftaler om miljømæssig forsvarlig bortskaffelse eller genanvendelse af sit 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. Pap og papir sælges til produktion af genbrugspapir og lign.

**Tabel 3.36 Affaldsmængder**

Affald	1997	1998	1999
	----- kg -----		
Genbrug (pap og papir)	15.600	20.500	12.700
Brændbart	13.900	13.500	12.300
I alt	29.500	34.000	25.000

I 1999 er den andel af affaldsmængden, der går til genbrug, faldet. Det vil være et indsatsområde i 2000 at arbejde på at få denne andel til at stige. Alle medarbejdere skal være bevidst om, at de ved blandt andet at sortere deres eget affald i en grøn affaldsspand til genbrug og en grå til andet affald må påtage sig en stor andel af dette ansvar.

### 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).

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

### Energi-forbrug

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

Energitalle for styrelsens bygninger ser således ud:

**Tabel 3.37 Energitale 1997 - 1999**

	1997	1998	1999
El (MWh)	212	227	227
Fjernvarme (MWh)	1.332	1.114	860
Vand (kubikmeter)	1.213	1.261	1.200

Elforbruget er steget med 7 % hvert år siden 1997. Det stigende forbrug i 1998 og 1999 skyldes primært et større forbrug til EDB-udstyr som følge af flere maskiner (diske og pc'ere) samt et større køleanlæg. Det øgede antal maskiner skal bl.a. ses i sammenhæng med, at der har været ansat vikarhjælp som aflastning til styrelsens udviklingsprojekter. Ifølge "Energimærkningen" har styrelsen et flot lavt el-forbrug. Ser man på energiforbrugets miljøbelastning pr. m<sup>2</sup> (CO<sub>2</sub>-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 A-niveau i 1999.

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.

Fjernvarmeforbruget er faldet med hvad der svarer til 35% i perioden fra 1997 til 1999. Tallet for det klimakorrigerede varmeforbrug faldt med 16% fra 1997 til 1998 og med 23% fra 1998 til 1999. Generelt er bygningerne svære at varme op. I forhold til lignende ældre bygninger har styrelsens bygninger dog ifølge "Energimærkningen" et forholdsvis lavt varmeforbrug. På ovennævnte skala fra A til M var styrelsens varmeforbrug på et C-niveau i 1999.

Vandforbruget er steget en smule i perioden fra 1997 til 1999, men må dog overordnet set siges at have været forholdsvis lavt og stabilt. Ifølge "Energimærkningen" befinder styrelsen sig på et C-niveau.

## Papir og tryksager

SUstyrelsens politik er, at der, så vidt det er muligt, udelukkende skal anvendes genbrugspapir. Denne politik har fra 1997 betydet et meget stort fald i forbruget af laserpapir - ca. 90 % i perioden 1997 – 1999. I samme periode er forbruget af 100%-genbrugspapir steget ca. 81 %. Det forventes, at der om få år udelukkende anvendes genbrugspapir i SUstyrelsen. På det tidspunkt vil alle printere være udskiftet og lageret af “gamle” kuverter mv. vil være opbrugt.

**Tabel 3.38 Internt papirforbrug 1997 og 1998**

Papirforbrug	1998	1999
	----- kg -----	
Genbrugspapir (kopipapir, brevpapir mv.)	7.500	7.800
Laserpapir mv. <sup>1)</sup>	3.350	923
Kuverter (100% genbrug og gamle fra lager)	2.500	2.400

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. 28 % i perioden fra 1997 til 1999. Dette fald skal ses på baggrund af, at antallet af udprintninger er blevet begrænset og nye maskiner har muliggjort en langt 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.

Det eksterne papirforbrug søges reduceret ved udgivelse af færre tryksager (SU-pjecer og –håndbøger m.v.) kombineret med en udvidet anvendelse af information via Internettet.

## 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 1999 åbnede styrelsen ny kantine. Det er styrelsens politik, at der, så vidt det er muligt, skal 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**

#### **Fremlæggelse**

Virksomhedsregnskabet for SU- og VUS-systemerne 1999 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 1999.

København, maj 2000:

Jesper Jarmbæk  
Direktør

SUstyrelsen

#### **Påtegning**

Virksomhedsregnskabet for SU- og VUS-systemerne 1999 påtegnes i overensstemmelse med ovennævnte fremlæggelse

København, maj 2000:

Henrik Nepper-Christensen  
Departementschef  
Undervisningsministeriet



