

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
April 2021



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg.....	1
Tillgängligheten i kundservice	3

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2021 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice i förhållande till de av regeringen satta målen för området utifrån den handlingsplan som myndigheten redovisade i februari 2020. Uppföljningen ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet) månatligen.

I denna rapport redovisar Pensionsmyndigheten verksamhetsläget under april 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har förbättrats succesivt under året men ökade till 84 dagar i april, jämfört med 82 dagar i mars. Handläggningstiden behöver förbättras ytterligare för att nå det av regeringen formulerade målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i april 66 % jämfört med 63 % i mars. Andelen behöver förbättras ytterligare för att nå det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

Handläggningen av bostadstillägg

Regeringen har satt mål om bostadstillägg att den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar om bostadstillägg ska vara högst 40 dagar vid utgången av 2021.

Diagram 1: Genomsnittlig handläggningstid ansökan om bostadstillägg, antal dagar

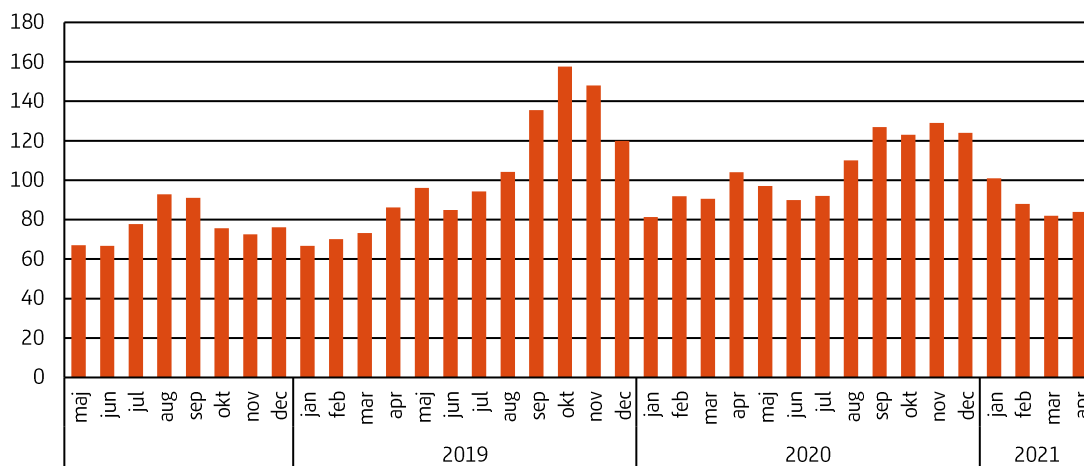
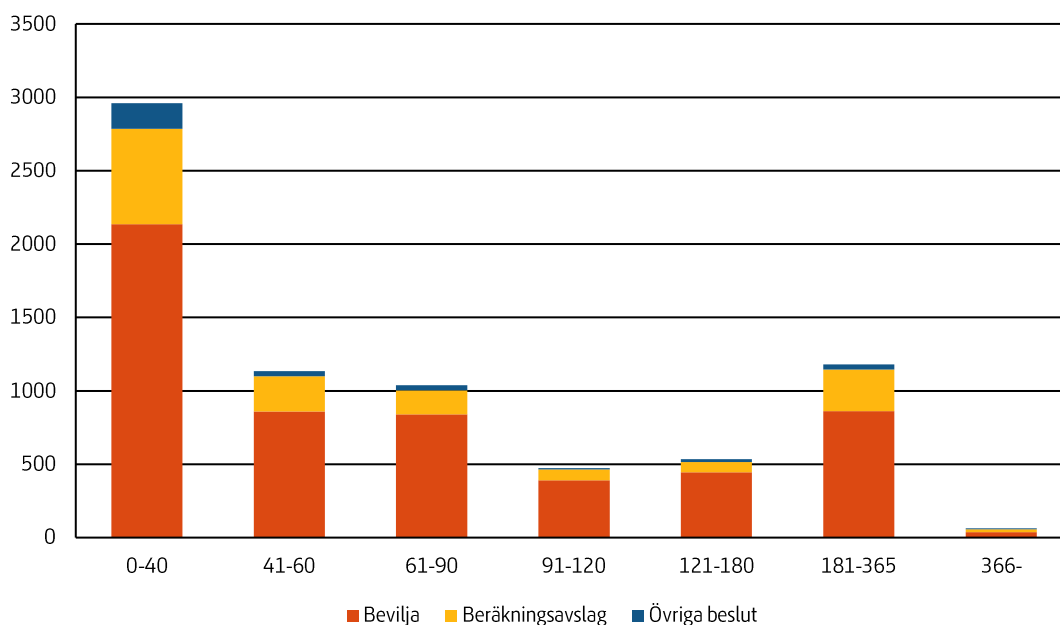


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i april 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 7 383 ansökningar om bostadstillägg under april 2021, varav 5 567 ansökningar beviljades och 1 505 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i april är i genomsnitt 84 dagar vilket är något sämre jämfört med 82 dagars genomsnitt föregående

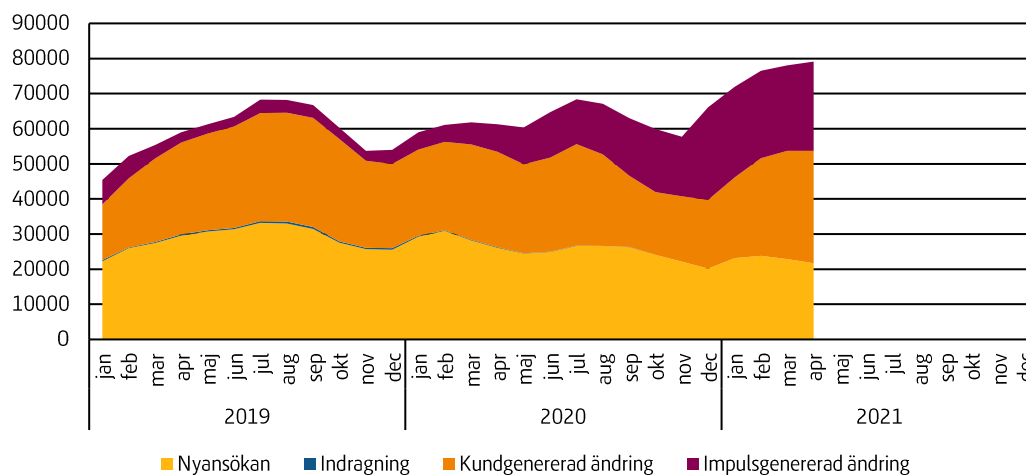
månad (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 89 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom både 40 dagar och 60 dagar är lägre i april jämfört med mars. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar minskade med två procentenheter till 40 % och andelen beslut inom 60 dagar minskade med fyra procentenheter till 55 %.

Handläggningstiden påverkas av att förmånen har arbetat ett mindre antal timmar, 31 000 arbetstimmar i april jämfört med 39 500 arbetstimmar i mars vilket till stor del beror på ledighet i samband med påsken. Andelen maskinella beslut var på samma nivå i april som i mars, ca 27 %, och avser både ansökan och ändringar.

Inflödet av ärenden var ca 24 200 i april jämfört med ca 33 700 i mars. Inflödet i april var på en förväntad nivå jämfört med det högre inflödet i mars som påverkades av det nya beslutsbrev som infördes för första gången i samband med tjänstepensionsomräkningen i januari. Många kunder hörde av sig då de fick se de uppgifter som deras pågående bostadstillägg grundas på, dessa uppgifter har inte framgått på samma tydliga sätt tidigare. Många av dessa ändringar kunde dock hanteras direkt via telefonsamtal med kund.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg*



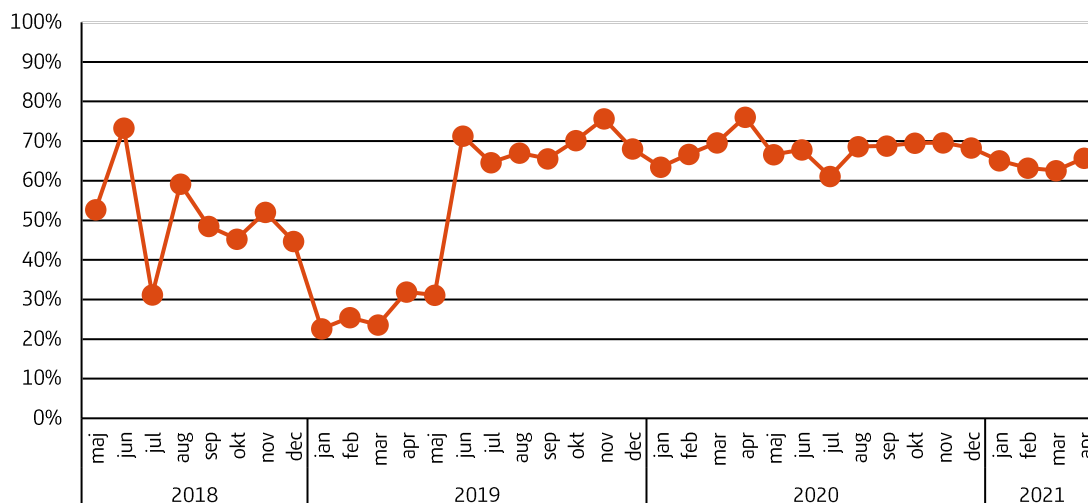
*Kontrollärenden avseende tjänstepension är från och med april inte med i redovisningen av ärendebalansen.

En stor del av de pågående ärendena inom bostadstillägg utgörs av impulsgenererade ändringar vilka nu prioriterats ner till förmån för nyansökningar. Vid utgången av april utgjorde de impulsgenererade ändringarna drygt 25 000 av totalt knappt 79 000 pågående ärenden. Notera att kontrollärenden som kvarstår sedan tjänstepensionsomräkningen inte längre räknas med i diagram 3, de redovisas som kontrollärenden.

Tillgängligheten i kundservice

Regeringen har satt mål om kundservice att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter

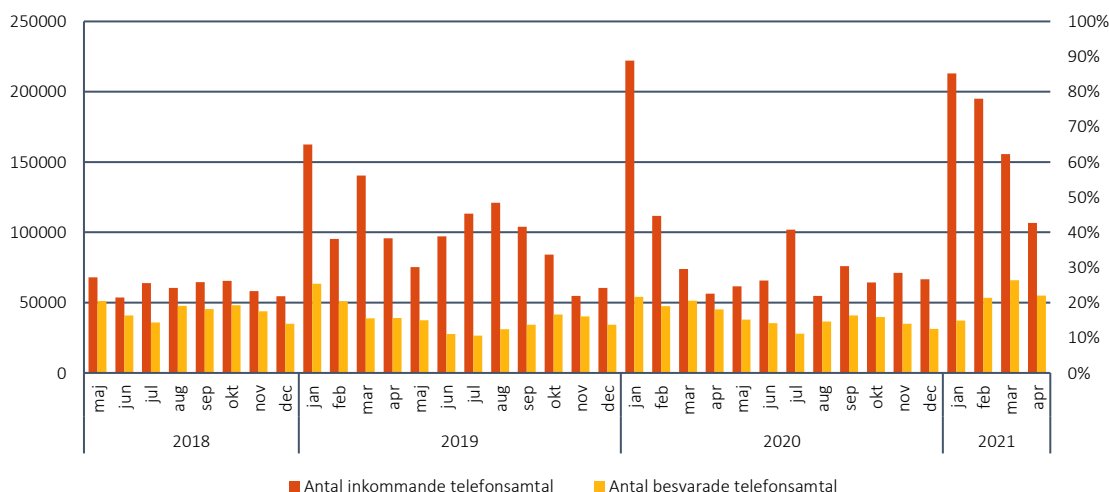


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i april 66 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i april på 46 %, vilket är liten ökning mot mars, och beror på att antalet kunder som vill anmäla ändrade omständigheter (värdeskapande efterfrågan) minskat mer än de som efterfrågar sitt beslut etc (förebyggbar efterfrågan).

Under april har inflödet av IPT-samtal varit ungefär på samma nivå som under mars.

Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

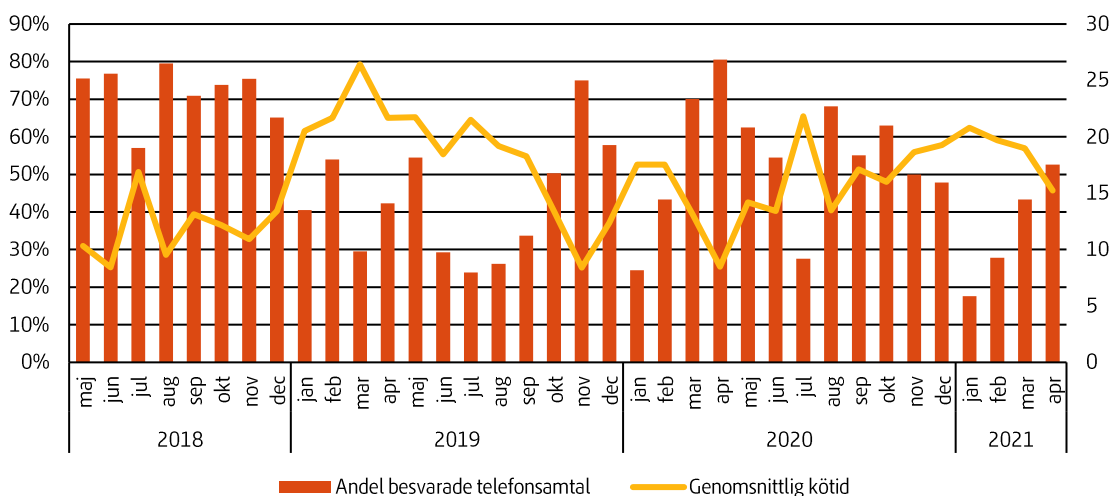


För 2021 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Prognoserna är nu justerade utifrån att vi tidigare inte hade med IPT-samtal i den samlade prognosen för Kundservice.

Under april var inflödet av unika samtal lika som prognos, men det totala inflödet var högre eftersom många kunder fortfarande inte kom fram på första försöket och ringde därför om. Det totala inflödet av samtal var ca 107 000, varav ca 76 000 unika samtal.

Från 1 februari förändrade Produktionsavdelningen sin organisation vilket innebär att förmånerna Allmän Pension, Efterlevandepension och Bostadstillägg hanterar samtal och e-post som gäller förmånerna. Den nya enheten Kundnära hanterar allmänna frågor, fondfrågor, prognoser och utland. Efter denna omorganisation ser vi att betydligt fler kunder har fått svar under februari-april.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 53 % i april och den genomsnittliga svarstiden minskade till 15 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

