

Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice

Mars 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 mars 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har förbättrats succesivt under året och var under mars 82 dagar. Handläggningstiden behöver dock 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 mars 63 %. Andelen behöver därför öka något 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

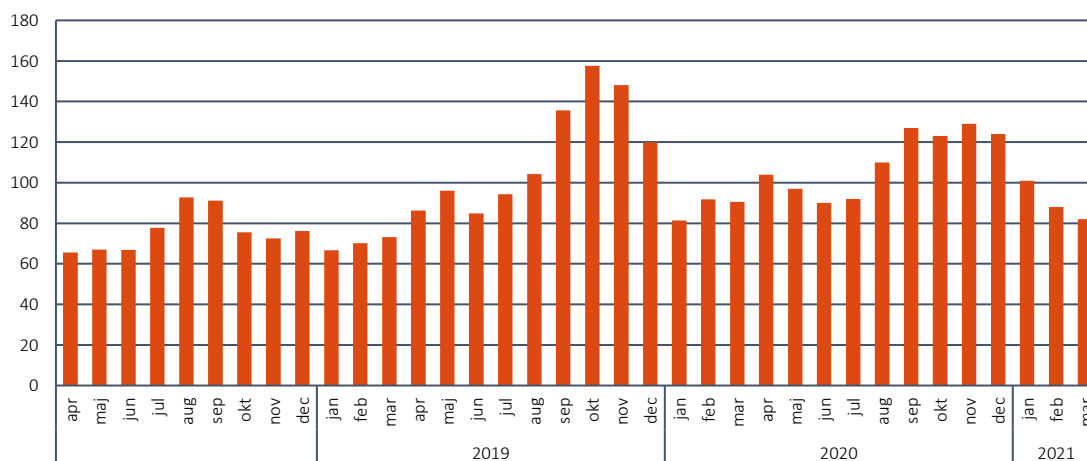
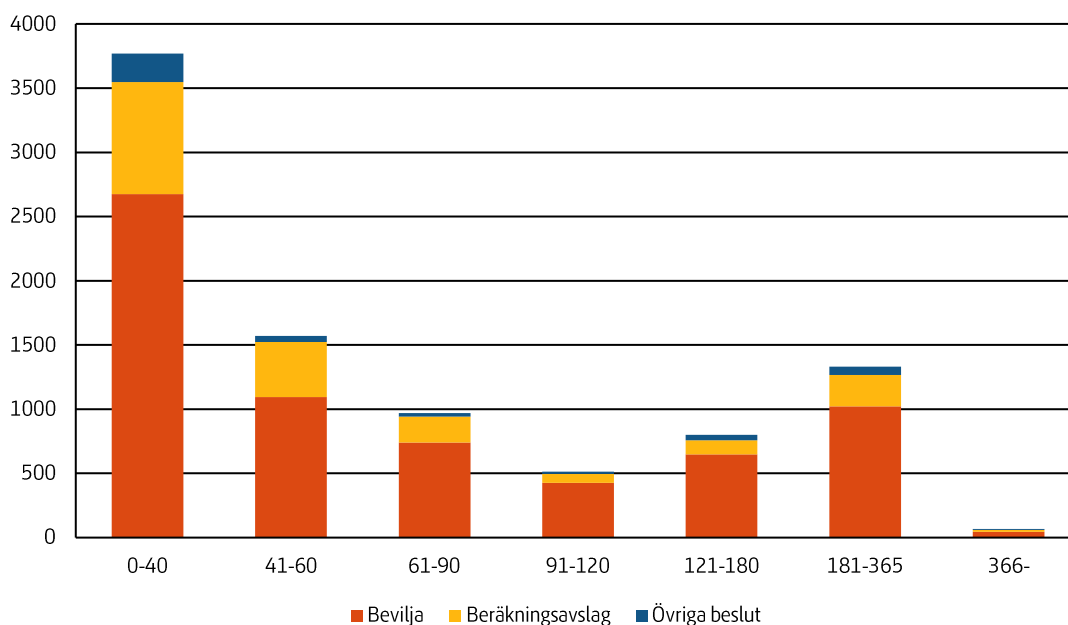


Diagram 2: Antal avgjorda ärenden om bostadstillägg i mars 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 9 018 ansökningar om bostadstillägg under mars 2021, varav 6 654 ansökningar beviljades och 1 939 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

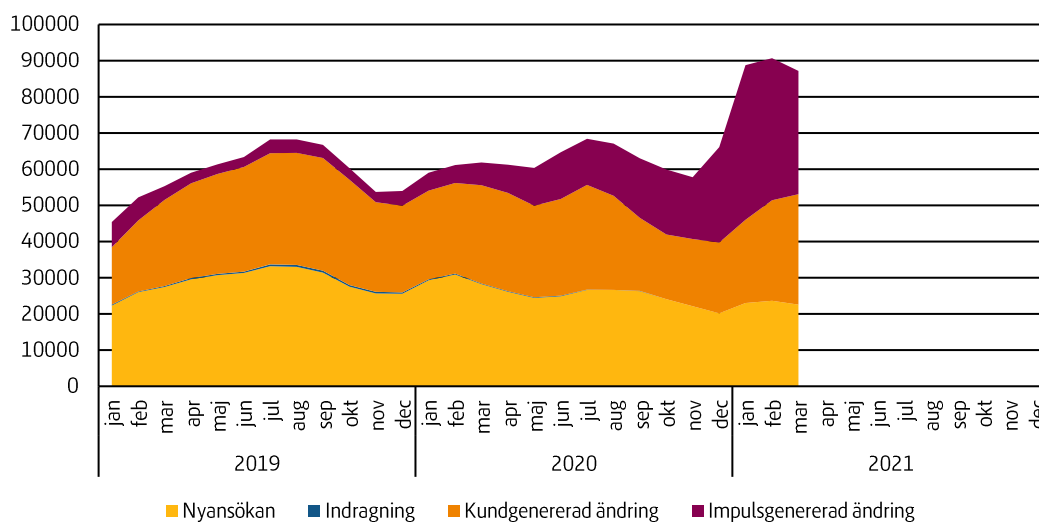
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i mars är i genomsnitt 82 dagar vilket är en förbättring jämfört med 88 dagars genomsnitt föregående

månad (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 90 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar är något lägre jämfört med februari medans andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar är något högre. 42 % av beslutade ansökningar i mars skedde inom 40 dagar och 59 % inom 60 dagar jämfört med 45 % inom 40 dagar och 55 % inom 60 dagar föregående månad. Handläggningen av ansökningar om bostadstillägg har även i mars skett med särskilt fokus på inflödet med avsikten att inkomna ärenden inte ska bilda en ny balans vilket också bidragit till den förkortade genomsnittliga handläggningstiden. Det innebär att handläggningen av impulsgenererade ändringar¹ även fortsättningsvis prioriterats ner. Något som även bidrar till att korta handläggningstiderna är det ökade antalet helt maskinella beslut. I mars gjordes 3 900 ärenden helt maskinellt när det gäller ansökningar och kundinitierade ändringsärenden jämfört med 1 000 ärenden i mars 2020. Totalt sett avslutades ca 20 000 ansökningar och kundändringar i mars jämfört med 17 000 under mars föregående år.

Inflödet av nyansökningar har varit på samma nivå i mars som i februari och även jämfört med mars föregående år är inflödet av ansökan ungefär detsamma. Inflödet av ändringsanmälningar från kund har däremot varit högt under både februari och mars, jämfört med föregående år har inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar ökat med drygt 60 %. Ökningen beror sannolikt på att kunderna har fått ett mer utförligt beslutsbrev gällande omräkning av tjänstepension jämfört med tidigare år.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



¹ Impulsgenererade ändringar är ärenden som skapas automatiskt i handläggningssystemet när information tillförs systemet. Impulsgenererade ändringar kan genereras vid exempelvis omräkningar av allmän pension, tjänstepension eller när information inkommer från andra myndigheter. Impulsgenererade ändringar handläggs ofta helt maskinellt men kan även kräva manuell handläggning.

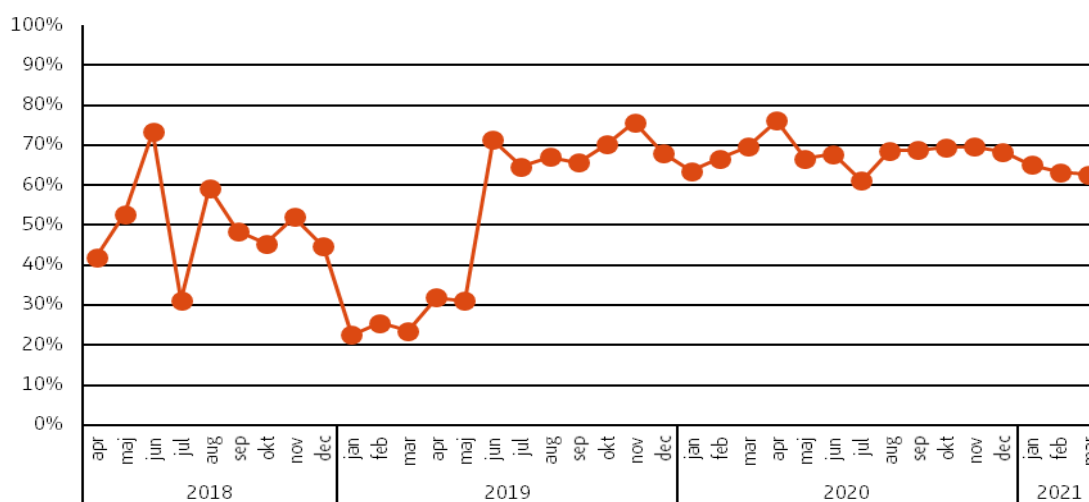
En stor del av de pågående ärendena inom bostadstillägg utgörs av impulsgenererade ändringar vilka nu prioriterats ner till förmån för nyansökningar. Vid utgången av mars utgjorde de impulsgenererade ändringarna drygt 34 000 av totalt knappt 87 000 pågående ärenden.

Under det första kvartalet varje år har det historisk sett varit svårt att inte bygga på ärendebalansen på grund av att en stor del av årets inflöde vanligtvis inkommer mellan januari och mars. Även i år har ärendebalansen ökat under januari och februari men när det gäller mars har ärendebalansen minskat något. Det är ett trendbrott som inte hänt sedan 2017. Under mars har ärendebalansen minskat med 3 500 ärenden.

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

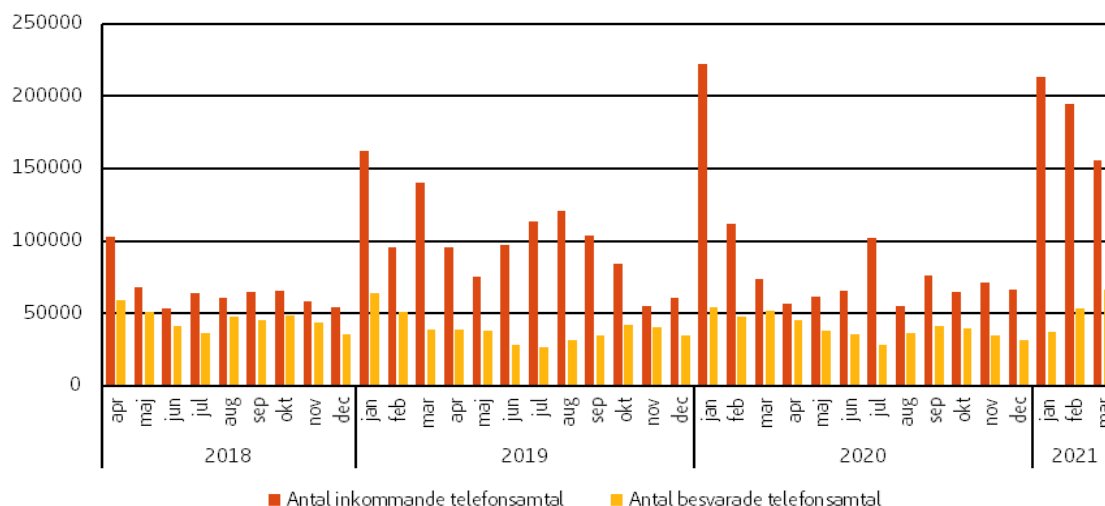


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i mars 63 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsslaget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i mars på 42 %, vilket är något bättre jämfört med tidigare månader. Förebyggbar efterfrågan mäts framförallt inom bostadstillägg och har de senaste två månaderna påverkats av tjänstepensionsomräkningen.

Under mars har inflödet av IPT-samtal ökat markant mot februari.

Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



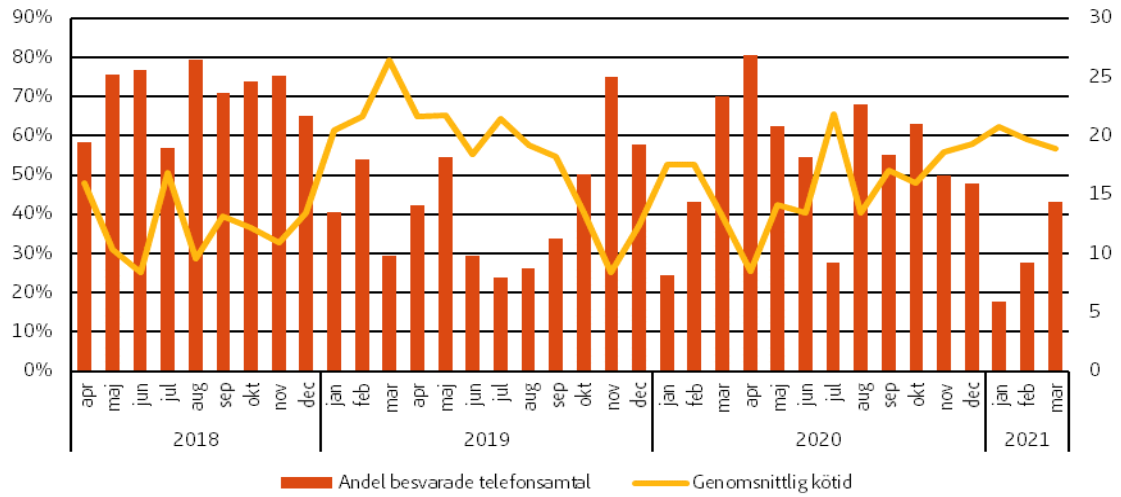
För 2021 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Under mars var inflödet fortsatt högt, drygt 155 000 samtal, varav ca 106 000 unika samtal. Inflödet av unika samtal i mars var ca 58 procent högre än prognos.

Under januari-februari i år var inflödet betydligt högre än normalt, det högsta sedan myndigheten startade, vilket delvis fortsatte i mars. Det beror på att kundservice inte klarade av inflödet med nuvarande bemanning, många kunder kom inte fram på första försöket och ringde därför om vilket innebär att det totala antalet inkommande samtal blev högt.

En omorganisation har genomförts från februari vilket innebär att fler handläggare kan svara på samtal och myndigheten har ökat antalet besvarade samtal under februari och mars jämfört med samma period 2020, totalt besvarades ca 124 000 samtal under februari och mars 2021 jämfört med 103 000 för samma period 2020. Andelen besvarade samtal har dock minskat på grund av att många fler har ringt under första kvartalet 2021 jämfört med 2020.

Trots ökningen i besvarade samtal klarade myndigheten även i mars inte av att möta inflödet av samtal. Då många kunder inte kom fram på första försöket har det i likhet med tidigare månader medfört att många kunder behövt ringa igen vilket bidragit till det totala antalet inkommande samtal.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 43 % i mars och den genomsnittliga svarstiden minskade något till 19 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

