

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Juli 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 juli 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har ökat under juli, från 84 dagar i juni till 90 dagar i juli. 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 minskade i juli till 70 % från 75 % i juni. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed inte i juli.

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

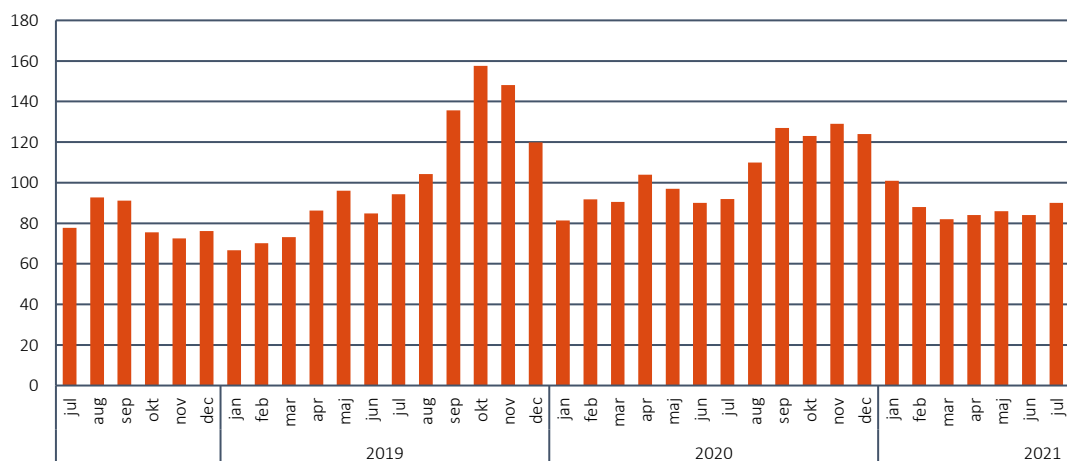
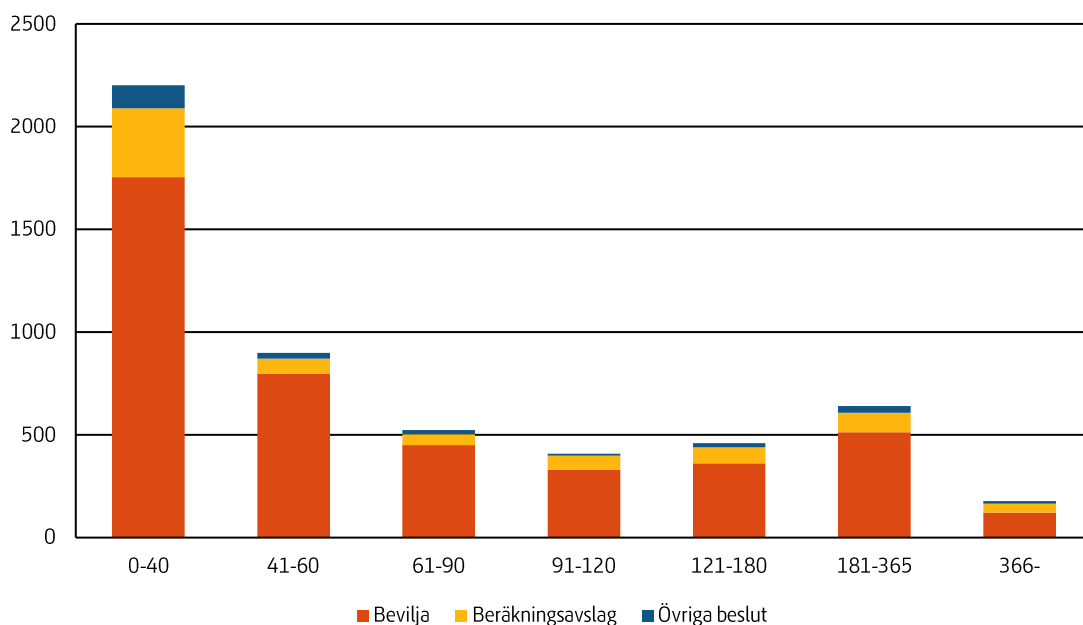


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i juli 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



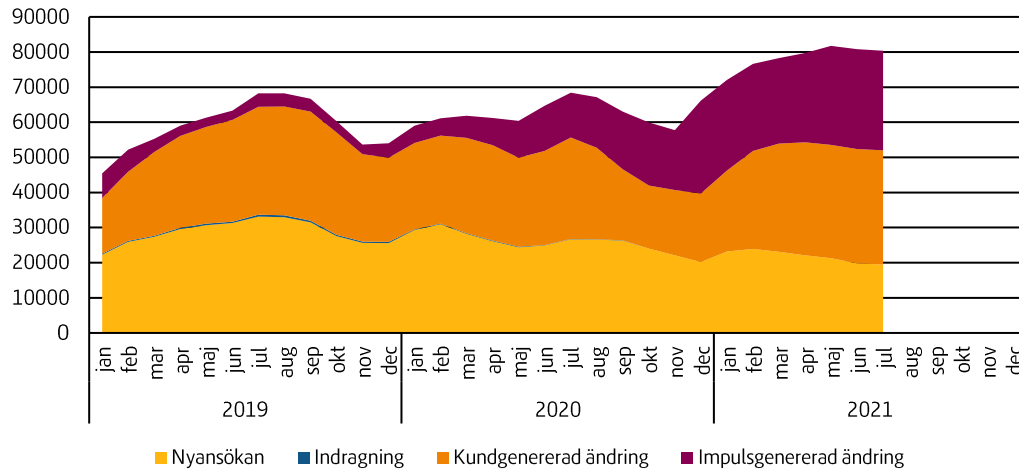
Totalt avgjordes 5 311 ansökningar om bostadstillägg under juli 2021, varav 4 331 ansökningar beviljades och 745 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i juli är i genomsnitt 90 dagar vilket är en försämring jämfört med 84 dagar i juni (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 88 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom både 40 dagar och 60 dagar har sjunkit i juli jämfört med juni. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar minskade med sju procentenheter till 41 % och andelen beslut inom 60 dagar minskade med två procentenheter till 58 %. Frånvaro på grund av sommarsemester har påverkat utfallet för både handläggningstid och andel beslut i tid i juli.

Inflödet av ärenden var ca 17 600 i juli jämfört med ca 21 300 i juni vilket är lägre än prognos. Pågåendebalansen minskade med ca 400 ärenden i juli.

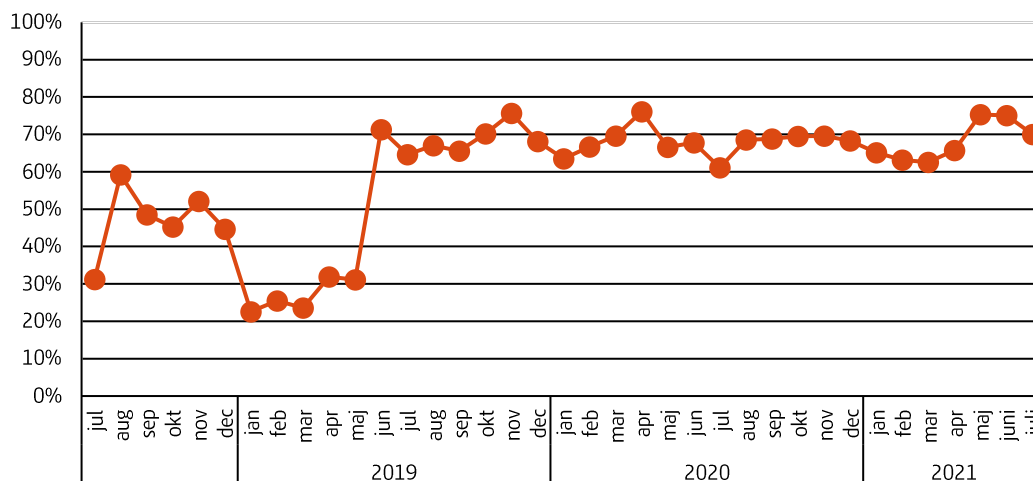
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



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

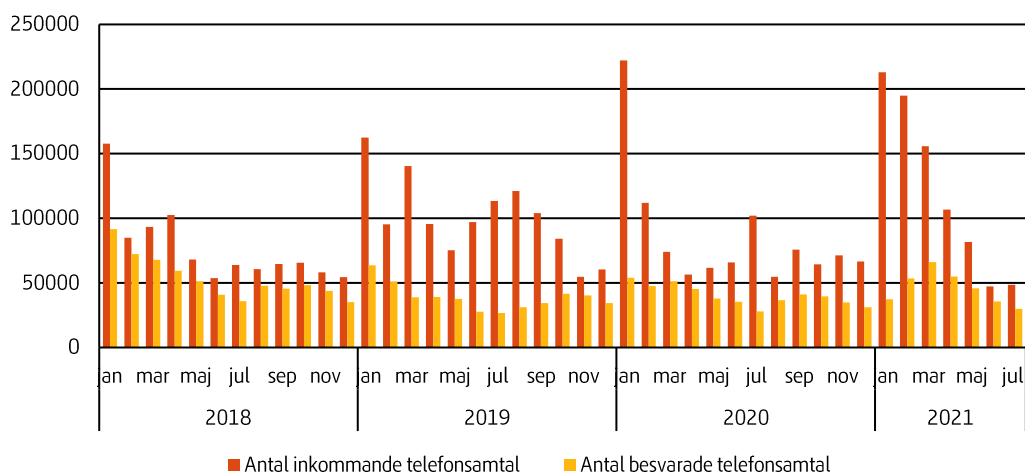


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i juli 70 % (se diagram 4, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handlägningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i juli på 50 %, vilket är ungefär samma som under juni.

Inflödet av IPT-samtal väntas börja öka i slutet av augusti.

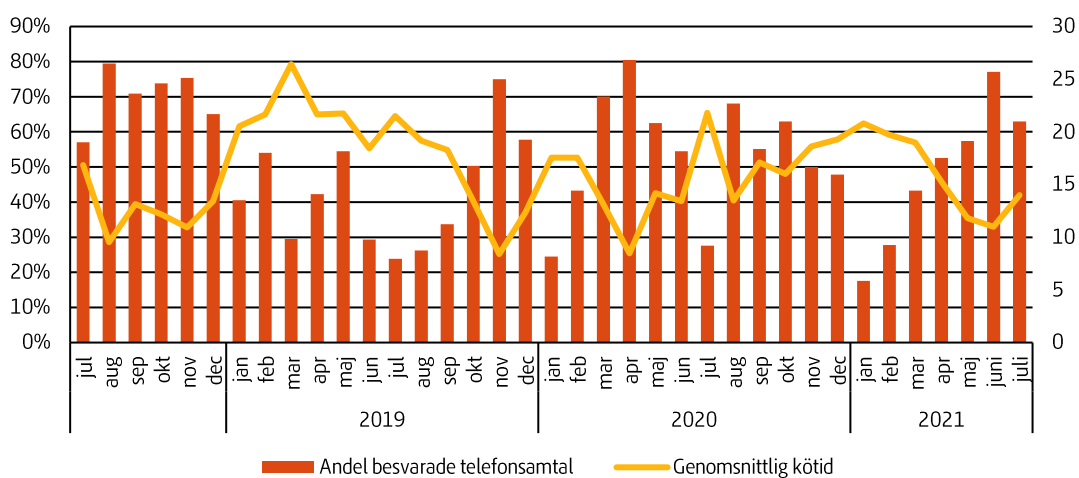
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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 juni och juli var inflödet av unika samtal lägre än prognos, men det totala inflödet var något högre eftersom vissa kunder som inte kom fram på första försöket försökte med nya samtal senare.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten minskade till totalt 63 % i juli jämfört med 77 % i juni och den genomsnittliga svarstiden var 14 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

