

Återrapportering avseende balanser
inom bostadstillägg och
tillgängligheten i telefonin
November 2022

Innehåll

Sammanfattning	i
Inledning	1
Vidtagna åtgärder	1
Utveckling av ärendebalanser, bostadstillägg	3
Inflöde av ärenden	6
Antal avslutade ärenden	8
Bemanning – antal årsarbetare	11
Produktivitet – antal avslut per årsarbetare	13
Omprovning - ärendebalans	135
Återkrav - ärendebalans	136
Tillgängligheten inom telefonin	18

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av bostadstillägg och läget inom telefonin under den senaste månaden. Återrapporteringen avser både utfall och prognos. Prognosen sträcker sig över resterande del av 2022 och sedan helåret 2023. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2022.

I november minskade ärendebalansen avseende bostadstillägg med 6 200 ärenden, återkrav exkluderat. Det är den största minskningen under en enskild månad sedan 2013.

Inflödet av ärenden var 17 300 vilket är något högre än förväntat.

Antalet avslutade ärenden var 23 500. Utfallet är högre jämfört med september och oktober men lägre än prognosticerat.

De genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar var 115 dagar i november vilket är en ökning jämfört med 101 dagar i oktober. Utfallet de senaste månaderna har påverkats av den pågående avarbetningsinsatsen som till stor del innefattar nyansökningar som är äldre än 120 dagar.

Bemanningen i november var i genomsnitt 413 årsarbetskrafter inom bostadstillägg, det är en högre bemanning jämfört med tidigare under 2022 men något lägre än prognosticerat.

Produktiviteten i november blev 57 avslutade ärenden per årsarbetare och månad jämfört med 49 i oktober. Ökningen bedöms påverkas av att de nya medarbetarna och bemanningskonsulterna ökat sin förmåga att handlägga och dessutom minskar behovet av handledare i takt med upplärningen. Utfallet är dock något lägre än prognosen.

Läget inom återkrav är fortsatt ansträngt och ärendebalansen var vid utgången av november strax över 29 000 jämfört med omkring 28 000 ärenden i oktober. Uppskattat återkravsbelopp är 360 miljoner kronor.

Inom omprövningar har ärendebalansen minskat snabbare än beräknat i november och är nu nere i 376 pågående ärenden.

Tillgängligheten inom telefonin har ökat till ett resultat på 66 % vilket är något lägre jämfört med prognos. Tillgängligheten i telefonin har varit lägre under stora delar av 2022 jämfört med 2021 men har förbättrats sedan nyanställningarna. Särskilt inom bostadstillägg har utfallet förbättrats i november, där var tillgängligheten 91 % jämfört med 48 % i oktober.

Inledning

Pensionsmyndigheten ska enligt regleringsbrev för budgetåret 2022 vidta relevanta åtgärder för att öka produktiviteten och korta handläggningstiderna för ärenden om bostadstillägg. Uppdraget omfattar ärendebalanserna för samtliga delar av förmånen, dvs. nyansökningar, omprövningar och återkrav. För nyansökningar ska ärenden som är äldre än 120 dagar prioriteras. Pensionsmyndigheten ska även vidta relevanta åtgärder för att tillgängligheten i telefonin ska öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten.

Pensionsmyndigheten ska, för relevanta indikatorer avseende produktivitet, handläggningstider och tillgänglighet, redovisa utfall, ny prognos samt jämförelse med föregående prognos. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkomna och beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare, samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Utvecklingen ska analyseras och kommenteras i redovisningen. Redovisningar ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 oktober, 30 november och 31 december 2022.

Pensionsmyndigheten redovisar delvis samma mått och utfall i rapporten *”Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin”*.

I redovisningen redogörs för utfallet den senast föregående månaden och motsvarande månad 2021 och 2020 för jämförelse mellan åren. Prognoserna sträcker sig över hela 2023 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med ursprunglig prognos.

Alla prognoser för 2023 är att betrakta som beräkningsexempel. Alla beräkningar är i denna rapport baserade på en beräkning där bemanningen av bostadstillägg minskar avsevärt från maj 2023. Beräkningen utgår från de anslag myndigheten föreslås få enligt Budgetpropositionen för 2023. Bemanningen under 2023 är dock enbart en beräkning då det pågår både budget- och planeringsprocesser för 2023 inom myndigheten. Budgeten för 2023 är dessutom särskilt svår att förutse med anledning av omvärldsläget, hög inflation och höga elpriser etc.

Vidtagna åtgärder

Pensionsmyndigheten har under 2022 arbetat med bostadstillägg utifrån den åtgärdsplan som redovisades till regeringen i skrivelsen *Åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg*. Pensionsmyndigheten har under hösten 2022 påbörjat och vidtagit ytterligare åtgärder för komma närmare de mål regeringen satt upp för bostadstillägg och tillgänglighet i telefonin.

Åtgärderna redogörs för i den reviderade åtgärdsplan för bostadstillägg och telefoni som beslutats i början av oktober 2022.¹

Under 2022 planerar Pensionsmyndigheten att genomföra eller påbörja åtgärder inom områdena:

- avarbetningsinsats av de äldsta ärendena,
- förbättrad webbansökan,
- informations- och kommunikationsinsatser,
- förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik,
- regelförenkling och regeltillämpning, samt
- förbättringar i telefoniplattformen,

Flertalet av åtgärderna kommer att behöva fortsätta även efter 2022. Därutöver har myndigheten även reviderat prioriteringarna för både 2022 och 2023 där det önskade tillståndet, *vi har handläggningstider och svarstider som motsvarar kundernas förväntningar* är det enda prioriterade önskade tillståndet i myndighetens verksamhetsplan.

¹ Åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg och tillgängligheten i telefonin, Reviderad version 2.0, VER 2022-339

Utveckling av ärendebalanser, bostadstillägg

Tabell 1, ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar– prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg					
Pågående nyansökningar ²	22 721	14 716	14 670		
Antal äldre än 120 dagar	9 038	5 616	3 885		
Utfall kundgenererade ändringar	18 853	32 908	34 852		
Utfall systemgenererade ändringar	16 610	20 049	17 224		
Utfall summerat	58 184	67 673	66 746		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			+2 504		
Avvikelse mot justerad prognos, %			+3,9%		
Justerad prognos			64 242		
Ursprunglig prognos			63 920	62 403	57 487
Prognos december				65 982	62 271

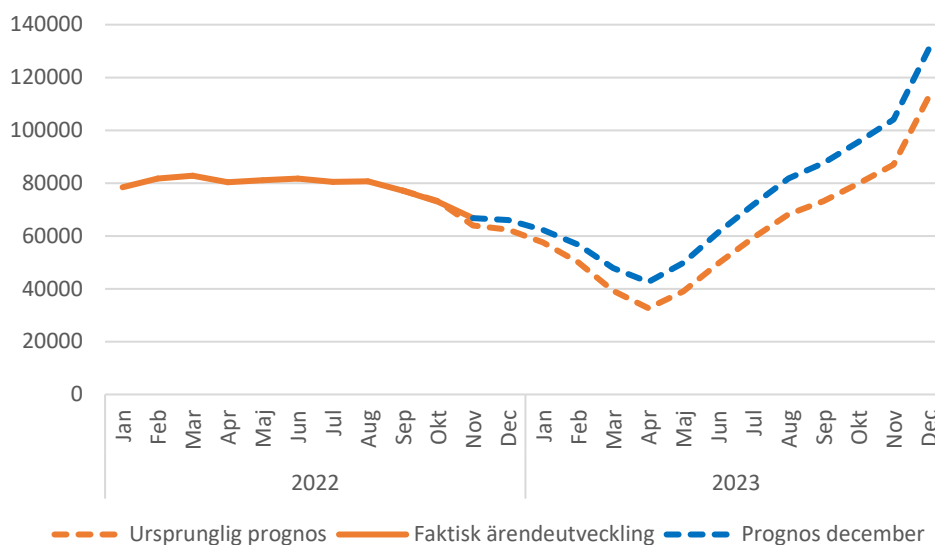
I november har ärendebalansen minskat med omkring 6 200 ärenden, vilket är den största minskningen under en enskild månad sedan 2013.

Myndigheten hade dock räknat med en ännu större minskning och skillnaden mot justerad prognos är strax över 2 500 ärenden. Avvikelsen beror dels på att inflödet av ärenden varit knappt 700 ärenden högre än prognos och dels på att det har avslutats färre maskinella ärenden än beräknat. Även bemanningen har varit något lägre jämfört med vad som beräknades i ursprunglig prognos.

I november är det nyansökningar och kundgenererade ändringsärenden som minskar medans antalet systemgenererade ändringar är på samma nivå som i oktober. I höstens avarbetningsinsats finns en plan att hantera ett större antal systemgenererade ändringar med en ganska liten manuell arbetsinsats, detta har ännu inte realiserats, hittills har nyansökningar och kundgenererade ändringar prioriterats högre.

² Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

Diagram 1: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Ärendebalansen beräknas att minska även i december men i en avtagande takt. Något som påverkar utfallet i december är att det sker årsräkning av bostadstillägget och vissa av dessa ärenden behöver hanteras manuellt vilket gör att de hamnar i pågåendebalansen. Majoriteten hanteras dock maskinellt. I början av 2023 förväntas ärendebalansen att kunna minska till följd av den resursförstärkning som gjorts och den pågående avarbetningsinsatsen. I diagram 1 beräknas utvecklingen av total ärendebalans där hänsyn även tas till beräknat inflöde och den totala avarbetningstakten inom alla ansökningar och ändringar, både de som ligger i avarbetningsinsatsen och de som ligger i ordinarie ärendehantering.

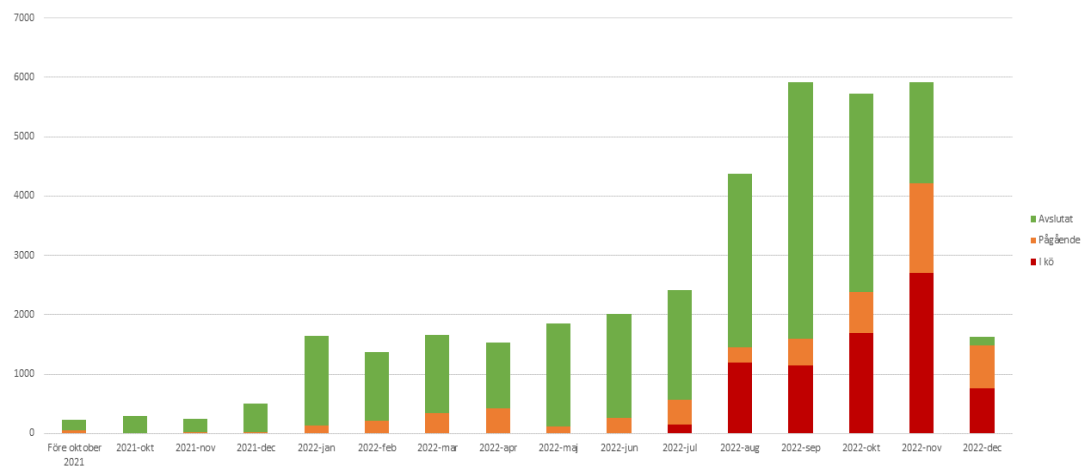
I november blev skillnaden jämfört med prognosen +3,9 %. Prognosen framöver har justerats utifrån skillnaden i utfall i november och även utifrån att bemanningen är 17 årsarbetare lägre jämfört med prognos.

Under andra halvåret 2023 riskerar ärendebalanserna öka kraftigt om inte myndigheten kan bibehålla bemanningsnivån inom bostadstillägg under hela 2023. Motsvarande förutsättningar återfinns även i prognoserna kring produktivitet och antal avslut och påverkar även handläggningstider, läget inom återkrav/omprövning samt tillgängligheten i telefonin.

Avarbetningsinsatsen fortsätter enligt plan. Den totala balans som låg inom avarbetningsinsatsen vid starten den 1 september 2022 var drygt 58 000 ärenden. Av dessa bestod ca 7 400 av ansökningar, 36 400 var kundgenererade ändringar och 14 800 var systemgenererade ändringar. Fram till den 9 december hade den balansen inom avarbetningsinsatsen minskat till ca 31 400 ärenden och ambitionen är fortsatt att en del av denna balans ska avarbetas innan årets slut.

I nedanstående diagram visas alla nyansökningar som fanns i balansen per den 1 september 2022 och alla ansökningar som därefter inkommit fram till den 9 december.

Diagram 2: Status för nyansökningar



Inflöde av ärenden

Tabell 2, inflöde av ärenden – prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	5 618	5 813	6 018		
Utfall kundgenererade ändringar	3 336	3 462	4 034		
Utfall systemgenererade ändringar ³	10 679	7 478	7 233		
Utfall summerat	19 633	16 753	17 285		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			+677		
Avvikelse mot justerad prognos, %			+4,1 %		
Ursprunglig prognos			16 608	33 768	26 233
Prognos december				33 768	26 233

Inflödet av nyansökningar och ändringsärenden blev omkring 17 300 ärenden i november vilket är 4 % högre än förväntat. Det har inkommit färre nyansökningar jämfört med prognos men samtidigt har inflödet av ändringsärenden varit högre.

Totalt inkom 6 000 nyansökningar i november, vilket är nästan 400 ärenden färre än förväntat och omkring 4 000 kundgenererade ändringar vilket är knappt 600 fler jämfört med prognosen. Även antalet systemgenererade ändringar var högre, totalt inkom 7 200 ärenden jämfört med 6 800 i prognosen.

Myndigheten räknade med ett högre inflöde av nyansökningar under hösten med anledning av höjningen av garantipension och lagändringen av bostadstillägg som skedde i slutet av sommaren. Det har visat sig att inflödet av nyansökningar varit något högre jämfört med samma period 2020 och 2021 men utfallet är ändå något lägre jämfört med prognos.

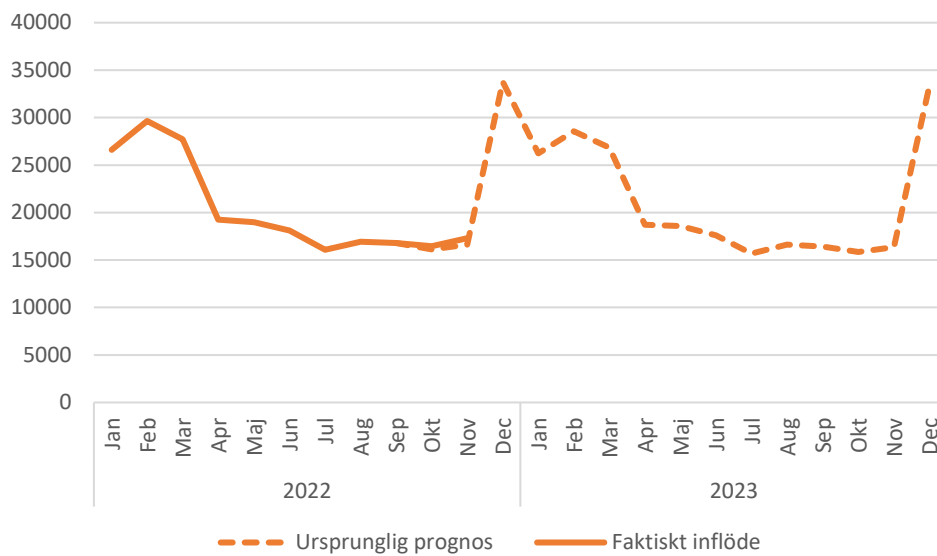
När det gäller inflödet av kundgenererade ändringar beräknas inflödet minska något jämfört med 2022. En topp av kundgenererade ändringar väntas under första kvartalet, då många pensionärer får ändrade omständigheter i samband med årsskiftet.

Prognoserna för inflödet av systemgenererade ändringar är osäkra men även där förväntas ett något lägre inflöde, dels på grund av effektiviseringar i ärendehanteringssystemet men också beroende på att systemgenererade ändringar ofta hamnar i pågående ärenden när de skapas.

Efter utfallet i november är bedömningen att ursprunglig prognos över inflödet fortfarande är aktuell.

³ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Diagram 3: Inflöde, utfall och prognos



Antal avslutade ärenden

Tabell 3, avslutade ärenden – prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	7 515	6 697	7 874		
Varav äldre än 120 dagar	4 054	2 098	3 120		
Utfall kundgenererade ändringar	2 631	3 936	8 518		
Utfall systemgenererade ändringar ⁴	11 612	9 353	7 086		
Utfall summerat	21 758	19 986	23 478		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			-1 841		
Avvikelse mot justerad prognos, %			-7,3 %		
Justerad prognos			25 319		
Ursprunglig prognos			25 900	35 284	31 150
Prognos december				33 869	29 944

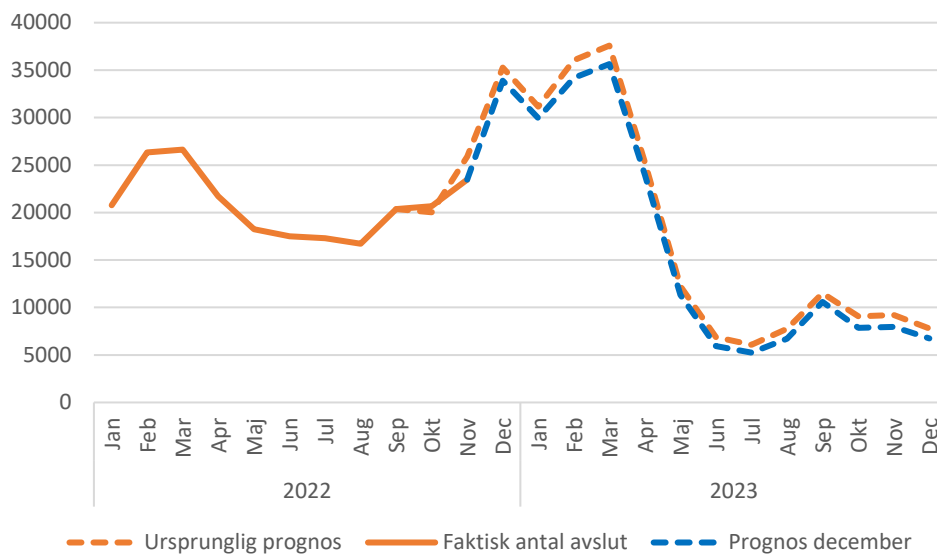
I november avslutades knappt 23 500 ärenden vilket är ett bra resultat för en enskild månad men utfallet är ändå under prognos. Att utfallet är lägre jämfört med prognos förklaras av att det avslutats omkring 900 färre maskinella ärenden än vad som beräknats och att produktiviteten i den manuella handläggningen och bemanningen varit något lägre än förväntat vilket gett ungefär 900 färre avslut jämfört med prognosen.

I november har prognosen delvis tagit hänsyn till nyanställningarna men ändå börjat räknat upp den genomsnittliga produktiviteten. Även om produktiviteten ökat i november jämfört med oktober och de nyanställda har börjat bli mer vana med handläggningen och behövt färre handledarresurser har ändå utfallet blivit något lägre än förväntat.

I den längre prognosen beräknas bemanningen att minska från och med maj 2023 och därmed förväntas även antalet avslut att minska under andra halvåret 2023. Beräkningen utgår från de anslag myndigheten tilldelats i senaste beslutad budgetproposition. Bemanningen under 2023 är dock enbart en beräkning då det pågår både budget- och planeringsprocesser för 2023 inom myndigheten.

⁴ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Diagram 4: Antal avslutade ärenden, utfall och prognos



Handläggningstider

Tabell 4, Handläggningstider – prognos och utfall

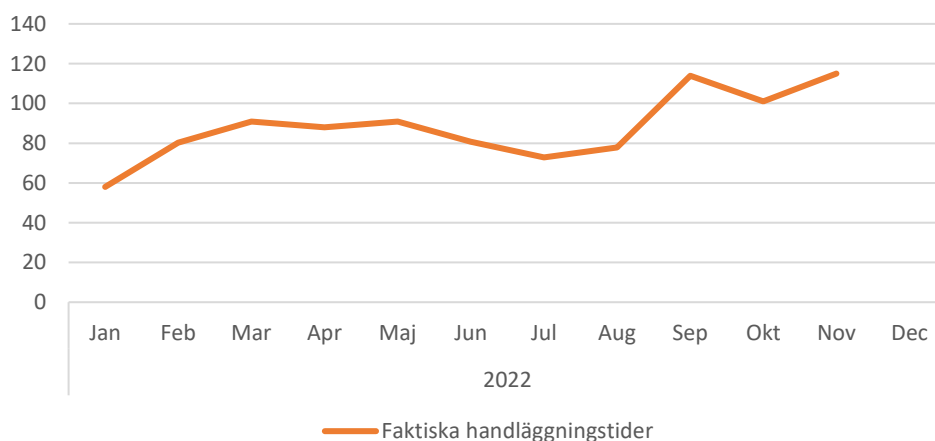
	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg, handläggningstid ansökningar, antal dagar					
Utfall månad	129	109	115		
Utfall ackumulerat under året	103	96	88		
Prognos ursprunglig prognos			>40	>40	>40
Prognos december				>40	>40

De genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar var 115 dagar i november. Det är en ökning jämfört med 101 dagar i oktober och även högre jämfört med årets genomsnitt som är 88 dagar hittills under 2022. Anledningen till att genomsnittet varit högre under hösten beror på den avarbetningsinsats som myndigheten genomför, där fokus framförallt ligger på nyansökningar som är äldre än 120 dagar. När ett större antal äldre ansökningar avslutas påverkas genomsnittet.

Som jämförelse kan nämnas att vid utgången av november var genomsnittet för alla pågående ansökningar 86 dagar jämfört med 111 dagar i slutet av oktober. Att göra balansen yngre är en förutsättning för att nå målet om genomsnittliga handläggningstider under 40 dagar.

I nedanstående diagram redovisas endast utfall, prognosen är att linjen kommer överstiga 40 dagar även under nästa år.

Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg, utfall per månad



Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5, Bemanning inom bostadstillägg – prognos och utfall

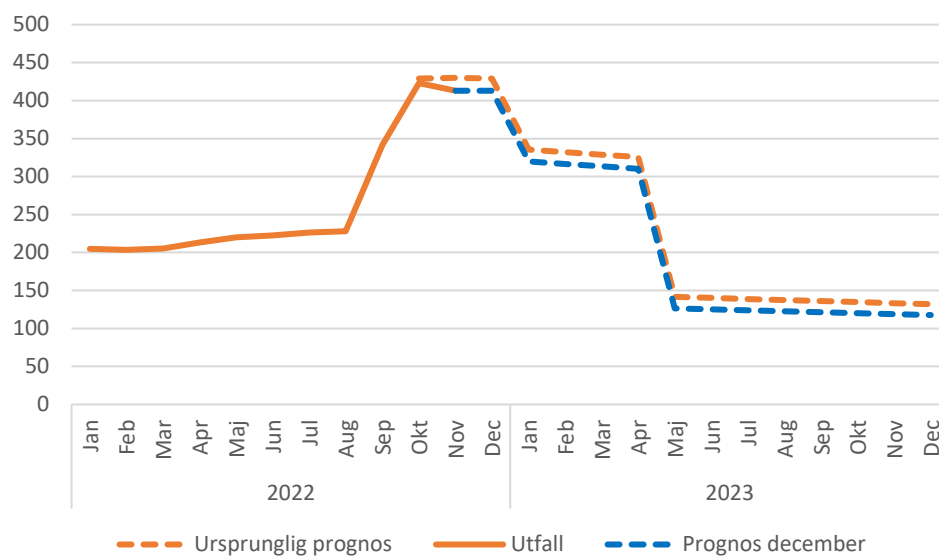
	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅA)					
Utfall	241	239	413		
Varav konsulter	0	0	70		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			-10		
Justerad prognos			423		
Ursprunglig prognos			430	429	336
Prognos december				413	320

Bemanningen är betydligt högre i november 2022 jämfört med samma månad 2020 och 2021. Anledningen är att myndigheten anställt 130 nya medarbetare under hösten 2022 och även rekryterat 70 bemanningskonsulter som arbetar med bostadstillägg.

Planeringen är att konsulterna och även tillskottet av medarbetare från allmän pension och kontrollenheten ska arbeta med bostadstillägg under resterande del av 2022. Därefter minskar bemanningen från och med årsskiftet 2022/2023. Nästa ändring av bemanningen av bostadstillägg beräknas ske från och med maj 2023. Beräkningen utgår från de anslag myndigheten tilldelats i senaste beslutad budgetproposition. Bemanningen under 2023 är dock enbart en beräkning då det pågår både budget- och planeringsprocesser för 2023 inom regeringskansliet och inom myndigheten.

Bemanningsprognosen har reviderats ner både i oktober och november. Anledningen till avvikelsen är dels att några fler medarbetare än förväntat har avslutat sin anställning och dels att några medarbetare inte arbetar heltid, exempelvis på grund av föräldraledighet.

Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6, Produktivitet – prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad					
Utfall	84	86	57		
Avvikelse mot prognos, antal			-3		
Ursprunglig prognos			60	82	93
Prognos december				82	93

Produktiviteten, i form av antalet avslut per medarbetare och månad, har beräknats att vara lägre under en period då en stor del av bemanningen utgörs av nyanställda och bemanningskonsulter. Från och med november har nivån beräknats att öka i ett första steg och sedan ytterligare höjas från och med december. Anledningen är att produktiviteten vanligtvis blir lägre under en period efter nyanställningar.

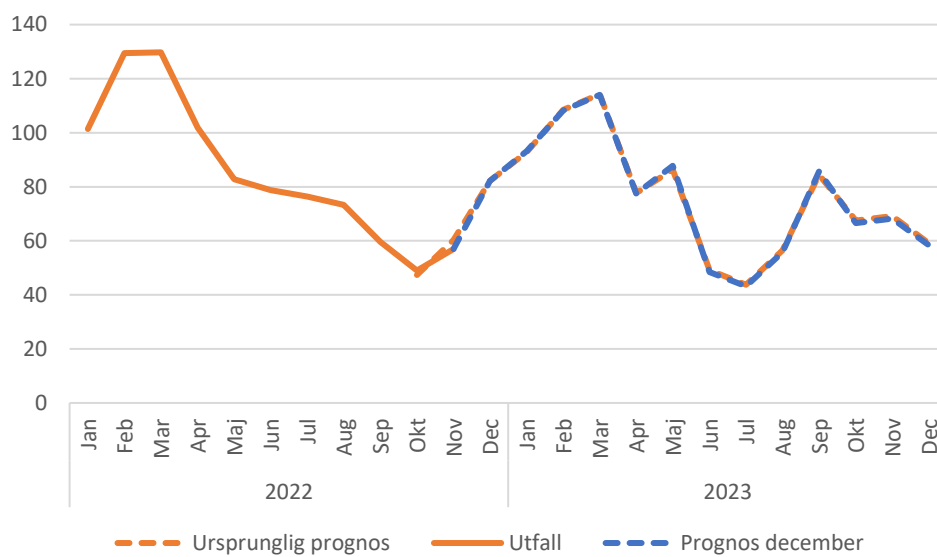
Produktiviteten beräknas som ett genomsnitt av alla handläggare inom bostadstillägg oavsett vad de arbetar med och om de tillhör ordinarie verksamhet, avarbetningsinsatsen eller är en del av konsulterna som anställts.

I november blev utfallet av antalet avslutade ärenden per handläggare och månad 57, vilket är en ökning jämfört med 49 i oktober. Utfallet är något lägre än prognosen som var 60 avslutade ärenden per månad och handläggare. Eftersom även maskinella ärenden räknas med påverkas utfallet av att det avslutas färre maskinella ärenden än förväntat i november. Bedömningen efter utfallet i november är att prognosen framöver fortfarande gäller.

Variationen i nedanstående diagram beror på vilka typer av ärenden som hanteras, antalet maskinella beslut, hur många arbetsdagar varje månad innehåller samt genomsnittlig frånvaro i form av sjukdom, semester etc.

Produktiviteten förväntas att öka under början av nästa år, det beror dels på ett större antal maskinella beslut under det första kvartalet jämfört med övriga året men också på att en större andel ändringar anmäls under denna period. Ändringar som anmäls via telefon är generellt snabba att hantera vilket gör att produktiviteten ofta är högre när telefonin prioriteras. När bemanningen minskar efter maj 2023 blir prognosen mer osäker men förväntas minska under sommarmånaderna beroende på hur mycket telefonin kan prioriteras.

Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, antal avslut per månad



Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7, Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Omprövningar, bostadstillägg					
Utfall omprövning bostadstillägg	449	536	376		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			-117		
Avvikelse mot justerad prognos, %			-23,7 %		
Justerad prognos			493		
Ursprunglig prognos			670	620	590
Prognos december				316	346

Antalet pågående omprövningar avseende bostadstillägg var vid utgången av november 376 ärenden, vilket är 117 ärenden bättre jämfört med den justerade prognosen. Även jämfört med tidigare år är antalet omprövningar i november avsevärt lägre. Motsvarande utfall återfinns i början av 2021.

Det är vanligt att balansen ökar något i början av året för att sedan succesivt minska under hösten. Anledningen är att inflödet av omprövningar normalt sett korrelerar med inflödet av ordinarie ärenden om bostadstillägg vilket framförallt sker under årets fyra första månader.

Ungefär 78 % av omprövningarna var äldre än en månad vid utgången av november 2022 jämfört med 80 % i november 2021. Vid handläggningen av omprövningsärenden hanteras de äldsta ärendena först och de flesta som avslutas är äldre än tre månader.

Prognosen är att ärendebalansen av omprövningar kommer att arbetas ner ytterligare under december och sedan återigen öka under början av 2023.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8, Återkrav, bostadstillägg– prognos och utfall

	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Återkrav, bostadstillägg					
Utfall återkrav bostadstillägg	15 804	23 184	29 006		
Avvikelse mot justerad prognos, antal			406		
Avvikelse mot justerad prognos, %			+2%		
Justerad prognos			28 600		
Ursprunglig prognos			27 800	28 200	28 600
Prognos december				29 700	30 500

Vid utgången av november 2022 var antalet pågående ärenden om återkrav avseende bostadstillägg 29 006 ärenden, vilket är en ökning med omkring 900 ärenden jämfört med oktober och 406 ärenden fler jämfört med justerad prognos. En orsak till att antalet återkrav ökat är att det uppstått fler återkrav än förväntat i samband med avarbetningsinsatsen av äldre ändringsanmälningar.

Det samlade återkravsbeloppet uppskattas till cirka 360 miljoner kronor vid utgången av november.

Balansen av pågående återkravsärenden har ökat successivt de senaste åren då myndigheten sedan flera år tillbaka prioriterat handläggning av ordinarie ärenden före hanteringen av återkrav och de flesta handläggare som tidigare har arbetat med återkrav arbetar med handläggning av bostadstillägg. Antalet avgjorda återkravsärenden minskade successivt från ca 6 000 hanterade ärenden 2018 till knappt 4 000 hanterade ärenden 2020. Därefter har antalet avgjorda återkravsärenden ökat igen under 2021 och väntas fortsätta öka ytterligare 2022. Under hösten 2022 har utbildning pågått av ytterligare återkravshandläggare.

I ett läge där myndigheten får behålla den högre bemanningen även under 2023 skulle fler medarbetare kunna utbildas mot återkrav framöver men även med ett förlängt tillskott kommer ärendebalansen sannolikt endast kunna påverkas marginellt under 2023.

Mätningar visar att anmälningfrekvensen av ändrade omständigheter har ökat de senaste åren vilket är positivt i arbetet med att höja kvaliteten inom pågående ärenden om bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav. Utmaningen ligger i att skyndsamt hinna med att hantera alla ändringar som inkommer så att inte felaktiga belopp betalas ut.

Återkravsärenden är komplexa och resurskrävande att arbeta av och de ökade balanserna har medfört längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. De långa handläggningstiderna inom bostadstillägg

innebär att återkravsbeloppen för kunderna ofta blir stora. De befintliga återkravsbalanserna kommer att ta lång tid att avarbeta och det finns dessutom risk för att ytterligare en stor mängd återkrav kommer att uppstå när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Tillgängligheten inom telefonin

Tabell 9, Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – prognos och utfall

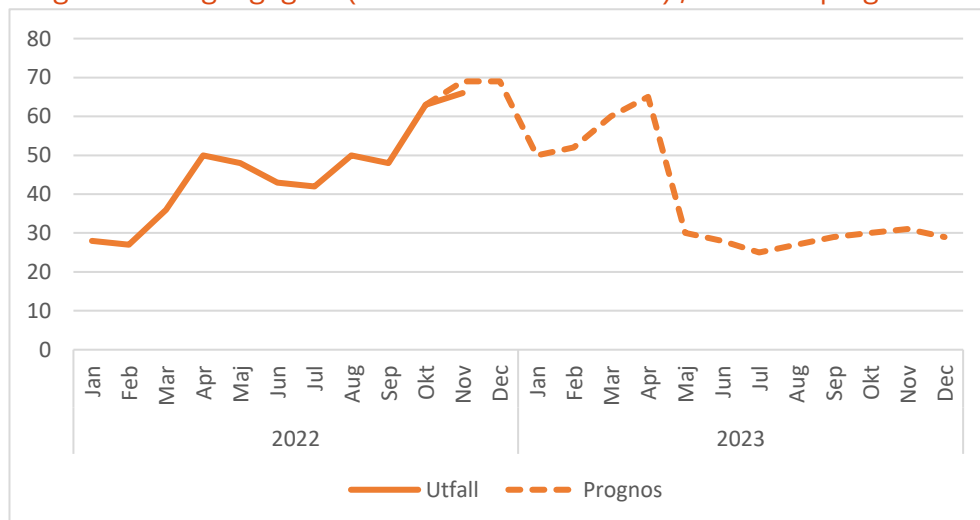
	Nov 20	Nov 21	Nov 22	Dec 22	Jan 23
Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner					
Utfall genomsnitt	50%	83%	66%		
Avvikelse mot prognos			-3 %		
Ursprunglig prognos			69%	69%	50%
Prognos december				69%	50%

Tillgängligheten inom telefonin har förbättrats ytterligare under november månad och ökat något jämfört med föregående månad, men når inte riktigt upp till den lagda prognosen för perioden. Tillgängligheten som redovisas avser ett genomsnitt av förmånerna bostadstillägg, allmän pension, efterlevandepension samt förmånsövergripande frågor.

Förmånsvis visar området efterlevandepension och bostadstillägg fortsatt mycket hög tillgänglighet. Särskilt inom bostadstillägg har andelen besvarade samtal ökat markant, från 48 % i oktober till 91 % i november. Allmän pension och förmånsövergripande frågor har en acceptabel tillgänglighet.

Den högre bemanningen efter höstens rekryteringar har påverkat tillgängligheten positivt. Nästan inga samtal hamnar utanför kön (benämns även overflow) och även väntetiden innan man får hjälp av en handläggare har minskat. Myndigheten hade en lägre bemanning fram tills nyanställningarna i augusti och september i år jämfört med motsvarande period 2021, vilket gjorde det svårare att komma fram till myndigheten i telefon och gav flertalet omringningar och som i sin tur resulterade i långa svarstider och ännu lägre tillgänglighet.

Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Prognosen för slutet av 2022 visar på en något ökad tillgänglighet inom telefonin, mycket tack vare nyanställningarna tillsammans med att tillgängligheten i telefonin prioriteras upp ytterligare.

Efter utfallet i november förväntas prognosen fortfarande att gälla. Tillgängligheten förväntas att minska i början av 2023 jämfört med slutet av 2022. Detta med anledning av det stora prognosticerade inflödet av samtal som infaller under årets första månader. Mellan januari och april beräknas den högre bemanningen att finnas kvar för att sedan sjunka från och med maj.

www.pensionsmyndigheten.se

