

Återrapportering avseende balanser  
inom bostadstillägg och  
tillgängligheten i telefonin  
Oktober 2022

# Innehåll

Sammanfattning .....	i
Inledning .....	1
Vidtagna åtgärder .....	2
Utveckling av ärendebalanser, bostadstillägg.....	3
Inflöde av ärenden.....	6
Antal avslutade ärenden.....	8
Bemanning – antal årsarbetare .....	11
Produktivitet – antal avslut per årsarbetare.....	12
Omprovning - ärendebalans.....	123
Återkrav - ärendebalans.....	124
Tillgängligheten inom telefonin.....	175

# 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 oktober minskade ärendebalansen med omkring 4 600 ärenden. Det har skett en minskning inom samtliga ärendetyper.

Inflödet av ärenden blev cirka 16 500 vilket är något högre än förväntat.

Antalet avslutade ärenden var 20 700. Utfallet är på ungefär samma nivå som i september och är något fler än vad som prognosticerats.

De genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar var 101 dagar i oktober vilket är en minskning jämfört med 114 dagar i september men det är en ökning jämfört med årets genomsnitt på 85 dagar. Utfallet i både september och oktober har påverkats av den pågående avarbetningsinsatsen som till stor del innefattar nyansökningar som är äldre än 120 dagar.

Bemanningen i oktober var i genomsnitt 423 årsarbetskrafter inom bostadstillägg. Utöver de 130 medarbetare som anställdes tidigare i höst har det tillkommit 70 nya medarbetare i form av konsulter i oktober.

Produktiviteten i oktober landade på 49 avslutade ärenden per årsarbetare och månad jämfört med 60 i september. Utfallet är ändå något högre än prognosen då produktiviteten förväntas vara lägre under en period i samband med nyanställningar.

Läget inom återkrav är fortsatt ansträngt och ärendebalansen var vid utgången av oktober 28 070 återkravsärenden avseende bostadstillägg med ett uppskattat återkravsbelopp på 348 miljoner kronor. Det avslutas dock fler återkravsärenden 2022 jämfört med 2021 och 2020 och ökningen av balansen har varit mindre hittills i år jämfört med samma period föregående två år.

Inom omprövningar har ärendebalansen minskat snabbare än beräknat i oktober och är nu nere i 543 pågående ärenden.

Tillgängligheten inom telefonin har ökat och landade på 64 % vilket är något högre jämfört med prognos. Tillgängligheten i telefonin har varit lägre under stora delar av 2022 jämfört med 2021 men har förbättrats sedan nyanställningarna.

## 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 i första hand för återstående månader 2022 men för de flesta indikatorer redogörs även prognoser för 2023. 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 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 priser 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.<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> 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

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg</b>						
Pågående nyansökningar <sup>2</sup>	24 482	15 646	16 520			
Antal äldre än 120 dagar	10 514	6 662	5 913			
Utfall kundgenererade ändringar	18 175	33 433	39 233			
Utfall systemgenererade ändringar	17 677	21 923	17 200			
<b>Utfall summerat</b>	<b>60 334</b>	<b>71 002</b>	<b>72 953</b>			
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>-258</b>			
<b>Avvikelse mot prognos, %</b>			<b>-0,4 %</b>			
Prognos oktober/ursprunglig prognos				73 211	63 920	62 403
Prognos november					64 242	63 345
Prognos december						

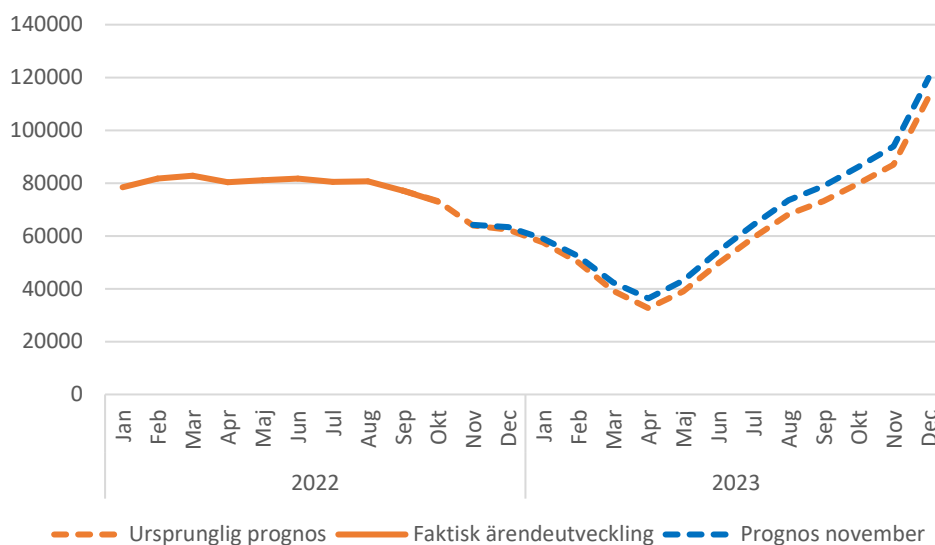
I oktober har ärendebalansen minskat med omkring 4 600 ärenden vilket är något bättre jämfört med prognos. Det är framförallt antalet pågående nyansökningar och kundgenererade ändringar som minskar vilket delvis förklaras av att dessa ärenden är en del av den pågående avarbetningsinsatsen. Antalet nyansökningar minskade med omkring 1 600 ärenden och det är framförallt äldre ansökningar som minskar. Antalet nyansökningar som är äldre än 120 dagar minskade från 7 200 vid utgången av september till omkring 5 900 i slutet av oktober. Antalet kundgenererade ärenden minskade med omkring 2 500 ärenden och systemgenererade ändringar minskade med ungefär 500 ärenden.

Under hösten 2022 sker en kraftig förstärkning av bemanningen inom bostadstillägg. 130 nya medarbetare har rekryterats med start i augusti och september 2022. Därtill har myndigheten tagit in 70 konsulter för att bidra i avarbetningsinsatsen och även tillfälligt omfördelat omkring 20 medarbetare till bostadstillägg från andra delar av verksamheten. Förstärkningen har gjorts möjlig med de resurser som myndigheten tilldelades för 2022 i vårändringsbudgeten för hantering av höjningen av garantipensionen samt höjningen av fribeloppet och konsumtionsstödet, vilket ökar antalet som är berättigade till bostadstillägg. Det har dock visat sig att kostnaderna har blivit lägre än beräknat då inflödet av nyansökningar inte har ökat i den utsträckning som befarades, vilket har frigjort resurser för förstärkningen.

Initialt kräver den utökade bemanningen stora utbildningsinsatser men från och med november förväntas de ökade resurserna innebära att ärendebalansen minskar ytterligare framöver.

<sup>2</sup> Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

Diagram 1: Pågående ärenden inom bostadstillägg



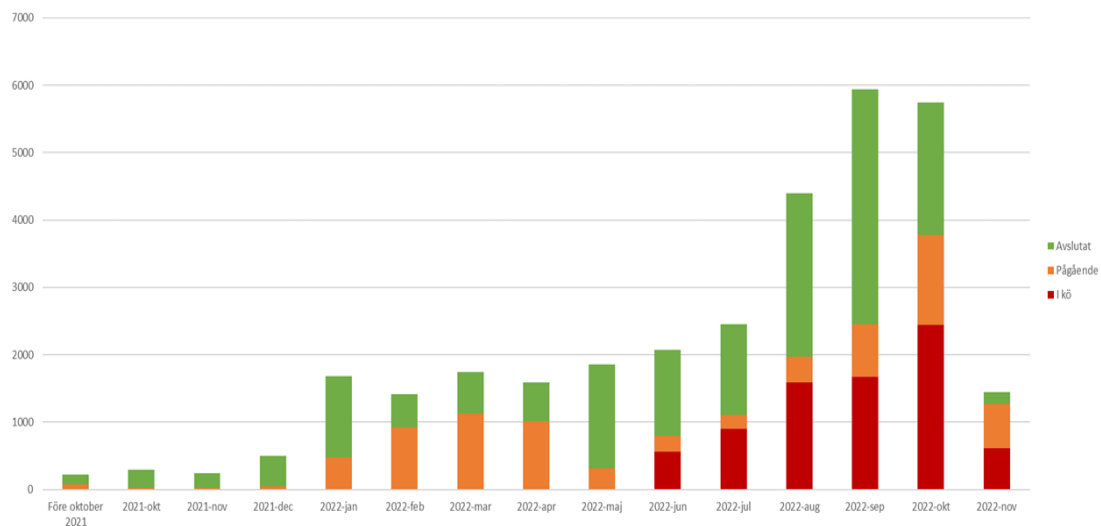
Ärendebalansen beräknas minska under resterade del av 2022 och till viss del under första halvåret 2023 till följd av den resursförstärkning som gjorts och den pågående avarbetningsinsatsen. I diagram 1 beräknas utvecklingen av total ärendebalans där hänsyn även tas till beräknat inflöde och den totala avarbetningstakten inom alla ansökningar och ändringar, både de som ligger i avarbetningsinsatsen och de som ligger i ordinarie ärendehantering. I oktober blev skillnaden jämfört med prognosen -0,4 %, vilket gör att utfallslinjen och prognoslinjen är väldigt nära varandra. Även om utfallet blev något bättre än förväntat i oktober har prognosen för ärendebalansen reviderats upp framöver. Anledningen är att några fler medarbetare än förväntat har avslutat sin anställning.

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 och i oktober har ett tillfälligt konsultstöd med 70 nya medarbetare anslutit. 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 14 november hade den balansen inom avarbetningsinsatsen minskat till ca 37 700 ärenden och siktet är inställt på att en stor 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 10 november.

## Diagram 2: Status för nyansökningar





## Inflöde av ärenden

Tabell 2, inflöde av ärenden – prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	5 985	5 346	6 006		
Utfall kundgenererade ändringar	4 148	3 696	4 084		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>3</sup>	11 092	7 340	6 375		
<b>Utfall summerat</b>	<b>21 225</b>	<b>16 382</b>	<b>16 465</b>		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>+364</b>		
<b>Avvikelse mot prognos, %</b>			<b>+2,3 %</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			16 101	16 608	33 768
Prognos november				16 608	33 768
Prognos december					

Inflödet av nyansökningar och ändringsärenden blev ungefär 16 500 ärenden i oktober, vilket är något mer än förväntat. Det är kundgenererade ärenden som har ökat och systemgenererade ärenden som minskat, jämfört med prognosen.

Totalt inkom det 6 000 nyansökningar i oktober, vilket är knappt 200 fler än förväntat och omkring 4 000 kundgenererade ändringar vilket är drygt 300 över prognos. Samtidigt var inflödet av systemgenererade ändringar 6 400 vilket är 200 färre jämfört med prognos.

Framöver beräknas inflödet av ansökningsärenden öka till följd av höjt fribelopp och konsumtionsstöd. I prognosen framåt ingår ett försiktigt antagande om att inflödet ökar med 10 % jämfört med samma period föregående år, vilket är betydligt lägre jämfört med vad myndigheten befarade i samband med att lagändringen beslutades. Anledningen till att prognosen justerats ner är att utfallet under augusti och september varit lägre än förväntat. De ändrade beräkningsreglerna i kombination med prishöjningar kan dock medföra kraftigare inflödesökningar vilket i så fall kommer påverka utvecklingen av balanserna. Efter utfallet i oktober är bedömningen att ursprunglig prognos över inflödet fortfarande är aktuell.

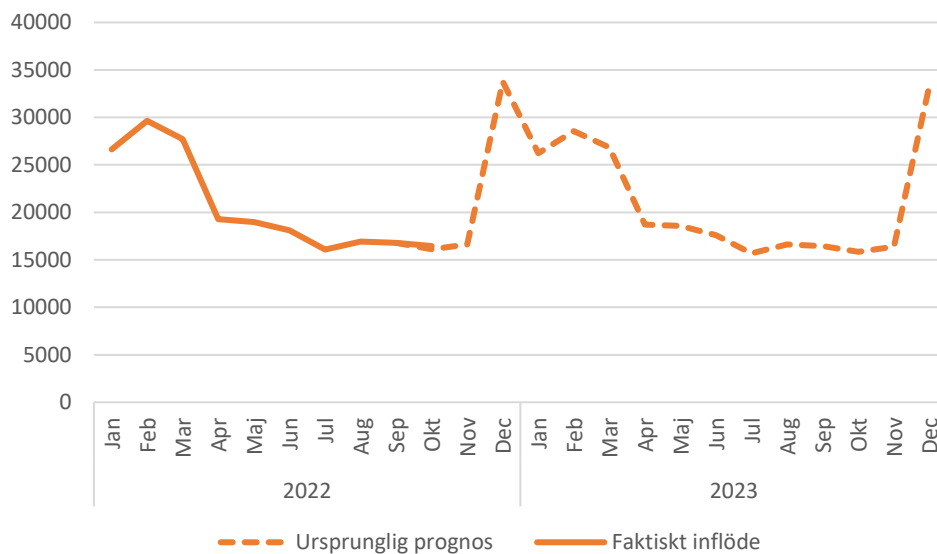
När det gäller inflödet av kundgenererade ändringar beräknas inflödet minska något jämfört med 2022. En topp av kundgenererade ändringar väntas under första kvartalet, då många pensionärer får ändrade omständigheter i samband med årsskiftet.

Prognoserna för inflödet av systemgenererade ändringar är osäkra men även där förväntas ett något lägre inflöde, dels på grund av effektiviseringar i

<sup>3</sup> 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.

ärendehanteringssystemet men också beroende på att systemgenererade ändringar ofta hamnar i pågående ärenden när de skapas.

Diagram 3: Inflöde, utfall och prognos



## Antal avslutade ärenden

Tabell 3, avslutade ärenden – prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	8 107	8 300	7 455		
Varav äldre än 120 dagar	3 968	3 331	2 632		
Utfall kundgenererade ändringar	6 312	3 989	6 468		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>4</sup>	9 724	12 830	6 730		
<b>Utfall summerat</b>	<b>24 143</b>	<b>25 119</b>	<b>20 653</b>		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>+626</b>		
<b>Avvikelse mot prognos, %</b>			<b>+3,1 %</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			20 027	25 900	35 284
Prognos november				25 319	34 665
Prognos december					

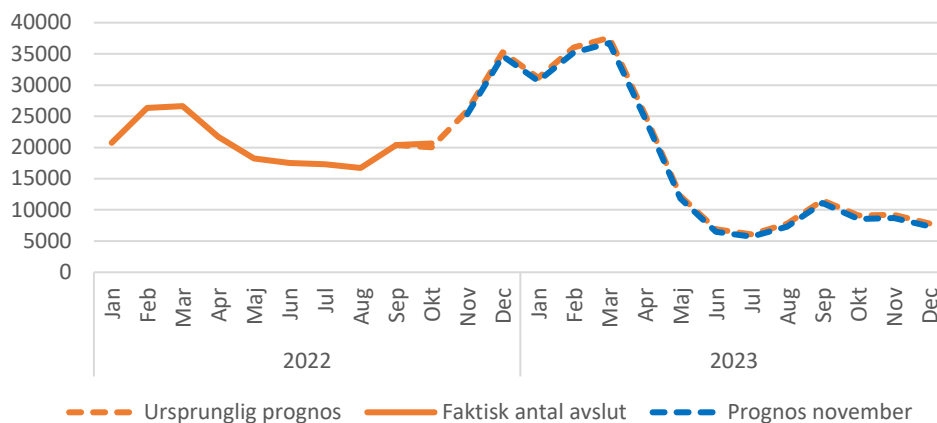
I oktober avslutades omkring 20 700 ärenden, vilket är högre än förväntat. Myndigheten har anställt 130 nya medarbetare under hösten och i oktober har ytterligare 70 nya medarbetare i form av konsulter anslutit. Nyanställningarna har gjort det svårare än vanligt att prognostisera antalet avslutade ärenden eftersom det tar tid för nya medarbetare att lära sig handläggningen och produktiviteten är därför ganska varierande under en tid.

I oktober har prognosen tagit hänsyn till nyanställningarna och räknade med ett försiktigt antal avslutade ärenden, vilket också blev fallet även om resultatet var ungefär 3 % bättre än prognos. I november och december förväntas effekterna av nyanställningarna att börja leda till fler avslutade ärenden och att produktiviteten börjar öka i takt med att medarbetarna lär sig handläggningen. Prognosen över antalet avslutade ärenden har reviderats ned något jämfört med ursprunglig prognos på grund av att bemanningen visat sig bli 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.

<sup>4</sup> 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

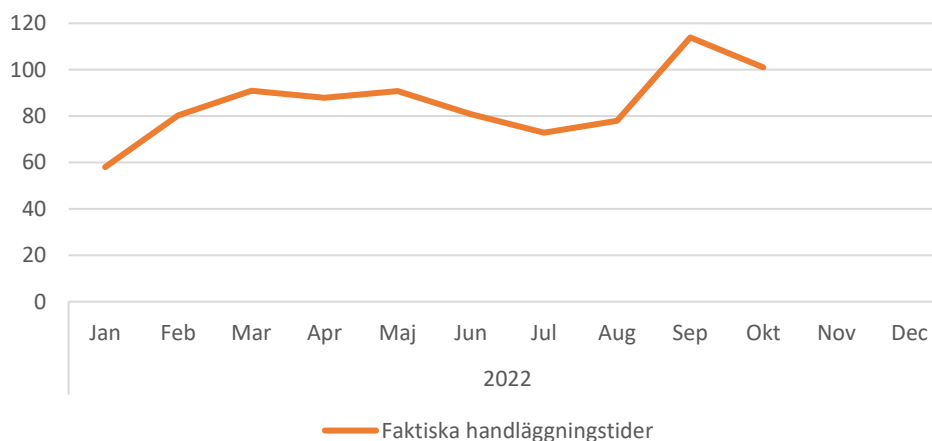
	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg, handläggningstid ansökningar, antal dagar</b>					
Utfall månad	123	123	101		
<b>Utfall ackumulerat under året</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>85</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			>40	>40	>40
Prognos november				>40	>40
Prognos december					>40

De genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar var 101 dagar i oktober. Det är en minskning jämfört med 114 dagar i september men högre än årets genomsnitt som är 85 dagar hittills under 2022. Anledningen till att genomsnittet varit högre under september och oktober beror på den avarbetningsinsats som myndigheten genomför under hösten, 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 oktober var genomsnittet för alla pågående ansökningar 111 dagar. Det är först när balansen av nyansökningar arbetats ned som det är möjligt att nå genomsnittliga handläggningstider som är 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

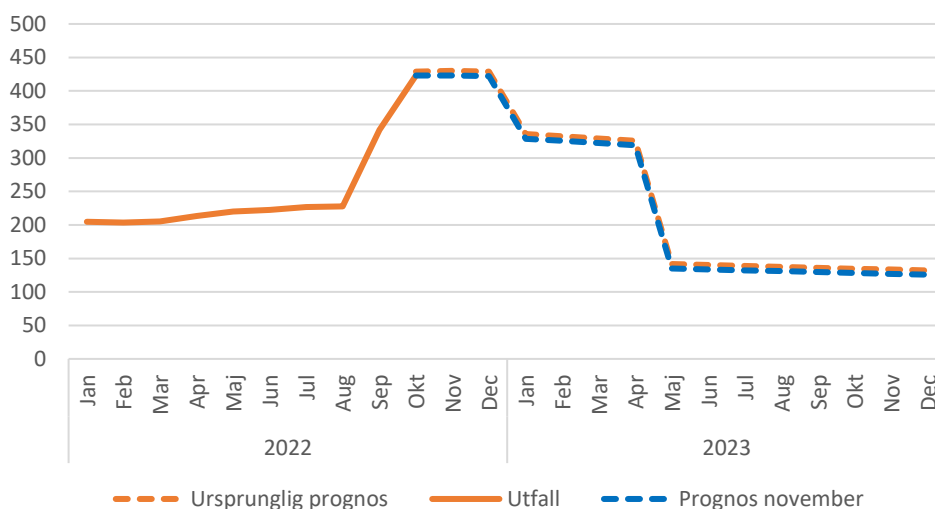
Tabell 5, Bemanning inom bostadstillägg – prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅÅ)</b>					
Utfall	241	241	423		
Varav konsulter	0	0	70		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>-6</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			429	430	429
Prognos november				423	422
Prognos december					

Som tidigare nämnts har bemanningen innan nyanställningarna varit lägre hittills i år jämfört med 2021. Från augusti och september har dock myndigheten rekryterat 130 medarbetare för handläggning av bostadstillägg. I prognoserna av antalet årsarbetare ingår 70 konsulter som påbörjade sin anställning i oktober 2022 och dessa räknas med till och med årsskiftet 2022/2023. Dessa är tillsatta för att ingå i avarbetningsinsatsen under resterande del av 2022. Det gäller även en grupp som tidigare har arbetat med allmän pension och personal från kontrollenheten som avdelats till avarbetningsinsatsen av bostadstillägg till utgången av 2022. I oktober har bemanningsprognosen reviderats ner något med anledning av att några fler medarbetare än förväntat har avslutat sin anställning under perioden.

Bemanningen av bostadstillägg beräknas i denna prognos att minska 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.

Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



## Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6, Produktivitet – prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad</b>					
Utfall			49		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>+2</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			47	60	82
Prognos november				60	82
Prognos december					

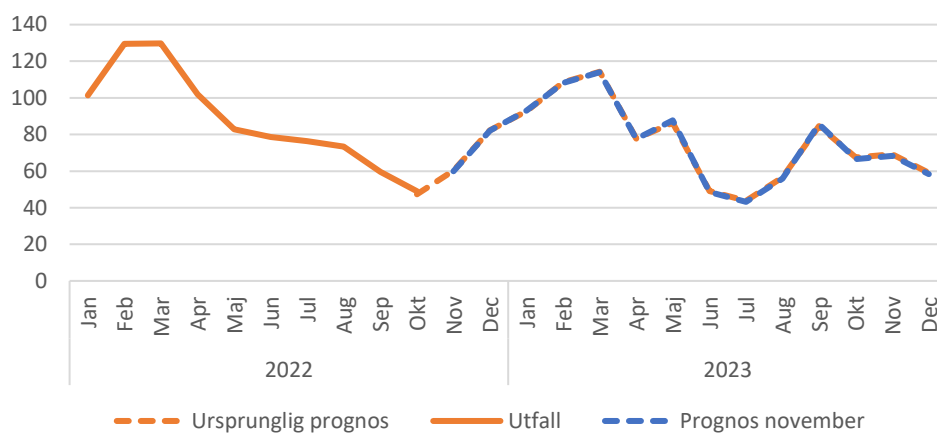
Produktiviteten, i form av antalet avslut per medarbetare och månad, beräknas minska under en period då en stor del av bemanningen utgörs av nyanställda och konsulter. Först från och med andra halvan av november, när utbildningsinsatserna är genomförda, beräknas nyanställda handläggare vara i produktion på heltid och kapaciteten öka. 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 oktober blev utfallet av antalet avslutade ärenden per handläggare och månad 49, vilket är något högre jämfört med prognosen. Antalet förväntas att öka till 60 ärenden per medarbetare och månad i november och 82 i december. Den här bedömningen är väldigt osäker men efter utfallet i oktober antas fortfarande den ursprungliga prognosen att gälla.

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. Under sommaren förväntas och andra sidan produktiviteten att minska då bemanningen förväntas att vara lägre och det blir svårare att bemanna telefonin. Alla dessa delar gör att produktiviteten är den del av rapporten som är svårast att prognosticera.

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





## Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7, Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Omprövningar, bostadstillägg</b>					
Utfall omprövning bostadstillägg	655	584	543		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			-127		
<b>Avvikelse mot prognos, %</b>			-19 %		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			670	620	590
Prognos november				493	463
Prognos december					

Antalet pågående omprövningar avseende bostadstillägg var vid utgången av oktober 543 ärenden. Detta är bättre än prognosticerat för perioden och något färre än motsvarande månad föregående år. 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 oktober 2022 jämfört med 80 % i oktober 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 resterande del av 2022 och sedan återigen öka under början av 2023.

## Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8, Återkrav, bostadstillägg– prognos och utfall

	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Återkrav, bostadstillägg</b>					
Utfall återkrav bostadstillägg	15 183	22 218	28 070		
<b>Avvikelse mot prognos, antal</b>			<b>+270</b>		
<b>Avvikelse mot prognos, %</b>			<b>+1,0</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			27 800	28 200	28 600
Prognos november				28 600	29 200
Prognos december					

Vid utgången av oktober 2022 var antalet pågående ärenden om återkrav avseende bostadstillägg 28 070 ärenden, vilket är en ökning med omkring 600 ärenden jämfört med september och 270 ärenden fler jämfört med 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 348 miljoner kronor vid utgången av oktober.

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 påbörjas utbildning 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 anmälningsfrekvensen 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

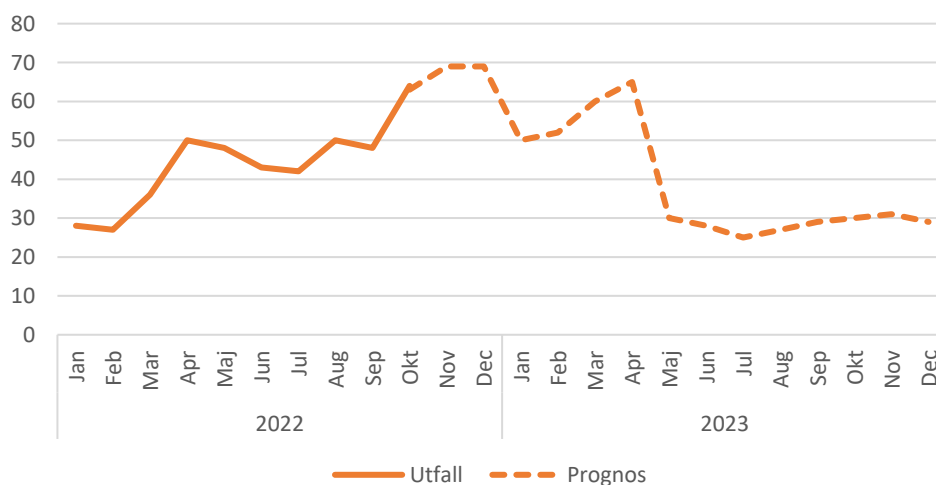
	Okt 20	Okt 21	Okt 22	Nov 22	Dec 22
<b>Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner</b>					
Utfall genomsnitt	63%	86%	64%		
<b>Avvikelse mot prognos</b>			<b>+1%</b>		
Prognos oktober/ursprunglig prognos			63%	69%	69%
Prognos november				69%	69%
Prognos december					

Tillgängligheten inom telefonin under oktober har ökat med 16 procentenheter jämfört med föregående månad och är i nivå med den lagda prognosen för perioden. Tillgängligheten som redovisas här avser ett genomsnitt av förmånerna bostadstillägg, allmän pension, efterlevandepension samt förmånsövergripande frågor.

Förmånsvis visar området efterlevandepension en fortsatt mycket hög tillgänglighet och allmän pension, förmånsövergripande frågor samt bostadstillägg visar under oktober det bästa resultatet för 2022. Särskilt inom bostadstillägg har andelen besvarade samtal ökat, utfallet blev 48 % i oktober jämfört med årets genomsnitt som är 20 % hittills under 2022.

Myndigheten har haft en lägre bemanning hittills i år jämfört med motsvarande period 2021. Den lägre bemanningen har gjort att myndigheten i större utsträckning behövt göra avvägningar mellan att bemanna telefoni och hantera prioriterad handläggning, exempelvis avarbetning inför det tidigare planerade garantitillägget. Det har gjort det svårare att komma fram till myndigheten i telefon vilket har föranlett flertalet omringningar som i sin tur resulterat i långa svarstider och ännu lägre tillgänglighet.

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



Prognosen för resten av 2022 visar på en något ökad tillgänglighet inom telefonin, mycket tack vare nyanställningarna tillsammans med att tillgängligheten i telefonin prioriteras upp ytterligare. Därtill har ett arbete påbörjats med myndighetens talsvar. Syftet är att identifiera åtgärder som kan ge korrekt och relevant information i talsvaret samt åtgärder som underlättar för de som ringer till myndigheten att komma i kontakt med rätt medarbetare prioriteras. Efter utfallet i oktober förväntas prognosen framöver fortfarande att gälla.

Prognosen för 2023 är mycket osäker och beror precis som för handläggningen på hur stor bemanningen kommer att vara. Mellan januari och april beräknas den högre bemanningen att finnas kvar för att sedan sjunka från och med maj. Mellan januari och mars är inflödet av samtal som högst vilket gör prognosen särskilt svår under inledningen av 2023.

[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)

