

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Februari 2022



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten i kundservice	2

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2022 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice i förhållande till de av regeringen satta målen för området. Därutöver ska en fördjupad analys av verksamhetsläget lämnas under de månader som Pensionsmyndigheten lämnar en utgiftsprognos. Uppföljningen ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet) månatligen.

I denna rapport redovisar Pensionsmyndigheten verksamhetsläget under februari 2022 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

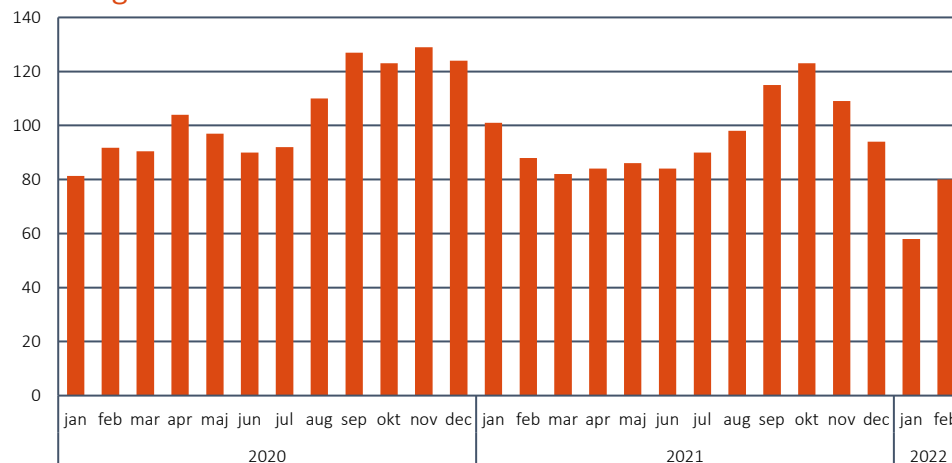
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 80 dagar i februari, jämfört med 58 dagar i januari. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar uppnåddes därmed inte.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 69 % i februari, jämfört med 66 % i januari. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i februari.

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 2022.

Diagram 1: Genomsnittlig handläggningstid ansökan om bostadstillägg, antal dagar



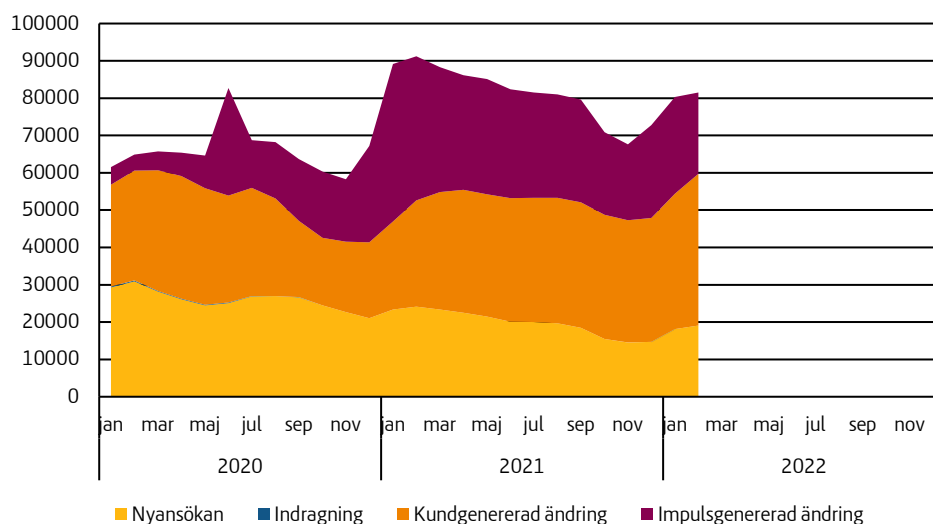
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i februari är i genomsnitt 80 dagar, vilket är ett högre genomsnitt jämfört med 58 dagar i januari. Något som påverkar utfallet av handläggningstiderna i början av året är att fler ansökningar beslutas maskinellt när inflödet är högre. Maskinella beslut görs oftast samma dag som ärendet skapas vilket drar ner genomsnittet. Samtidigt har det gjorts insatser för att hantera ett antal av de äldsta ärendena vilket har dragit upp genomsnittet. Insatserna har gjorts i form av övertid vid två tillfällen där omkring 600 ärenden har avslutats.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 65 % i februari, vilket är en minskning med 12 procentenheter jämfört med januari och andelen inom 40 dagar var 53% vilket är en minskning med 3 procentenheter.

Inflödet av ärenden är fortsatt högt i februari, totalt inkom drygt 31 500 ärenden, varav 9 500 är impulser.

Ärendebalansen har ökat med cirka 1 200 ärenden i februari och det är framförallt kundgenererade ändringar som står för den största andelen med en ökning på omkring 4 200 ärenden. Ansökan har ökat med 1 000 ärenden medans antalet impulser minskat med cirka 4 000 ärenden. Bland annat har det avslutats 2 000 impulser med hjälp av RPA-teknik under februari.

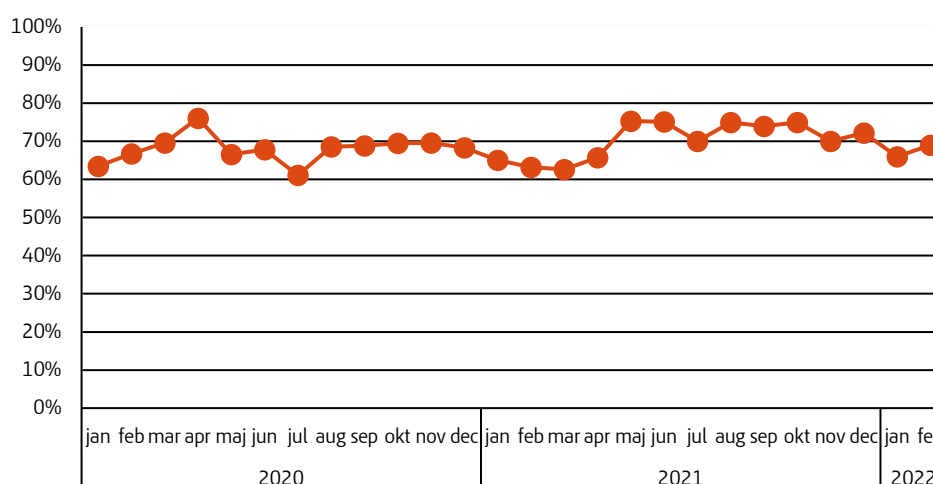
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten i kundservice

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

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



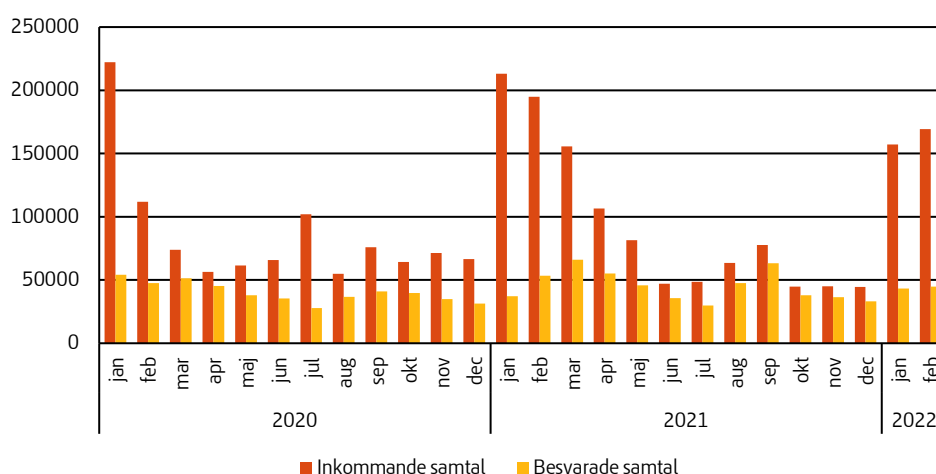
Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 69 % i februari, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

Inflödet av telefonsamtal fortsätter att vara högt, i februari blev inflödet till och med högre än januari. Inflödet av både ansökningar och telefonsamtal präglas av stora säsongsvariationer. En stor del av inflödet kommer framförallt under årets första tre månader. Under 2021 inkom 40 % av alla samtal och kundgenererade ärenden mellan januari och mars.

Antalet besvarade samtal ökade något jämfört med januari men andelen besvarade samtal är fortsatt på en låg nivå, omkring 27 % av samtalen besvarades i februari. En konsekvens av låg tillgänglighet är att många kunder ringer flera gånger vilket ökar inflödet av samtal ytterligare.

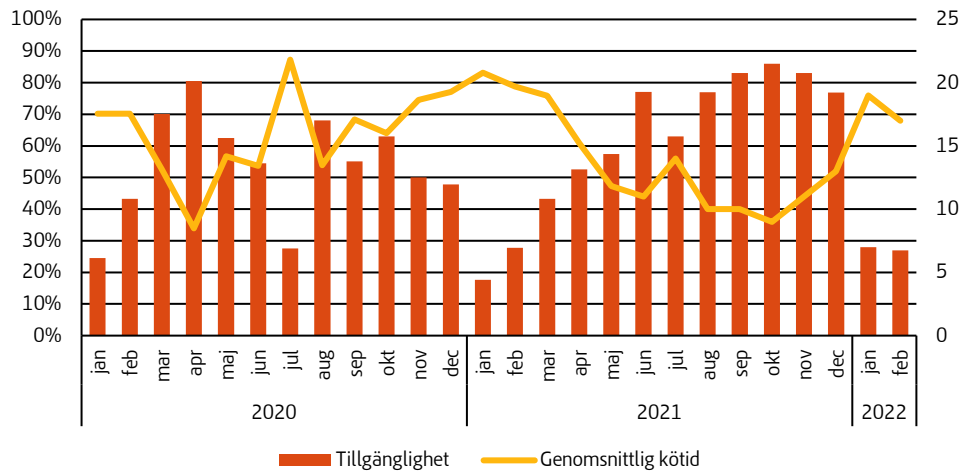
När kunder ringer i så stor omfattning är inte myndigheten resurssatt för att möta inflödet och kötiderna har tidvis varit långa. 2022 är dessutom resurssättningen lägre jämfört med 2021, främst på bostadstilläggsidan. Det är framförallt de kunder som kontaktar myndigheten angående bostadstillägg som fått vänta länge i kö eller haft svårt att komma i kontakt med myndigheten. Förmånen bostadstillägg har prioriterat telefonin i så stor utsträckning som varit möjlig utan att prioriteringen gått ut över handläggning av fortsättningsansökningar. Handläggs inte fortsättningsansökningar i tid finns risk att vissa kunder står helt utan försörjning.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



Inflödesprognoserna för telefonsamtal beräknas genom unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Baserat på unika samtal ringde det ungefär enligt prognosticerat i februari.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten var 27 % i februari och den genomsnittliga svarstiden var 17 minuter, resultatet var på ungefär samma nivå som i januari då var tillgängligheten 28 % och svarstiden 19 minuter i genomsnitt.

www.pensionsmyndigheten.se

