

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten inom telefonin
Juli 2022



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten inom telefonin.....	2

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2022 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin 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.

Denna rapport redovisar utfallet för juli 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin. Ett genomgående tema för utfallet i juli är att måtten har påverkats av hög frånvaro på grund av semester.

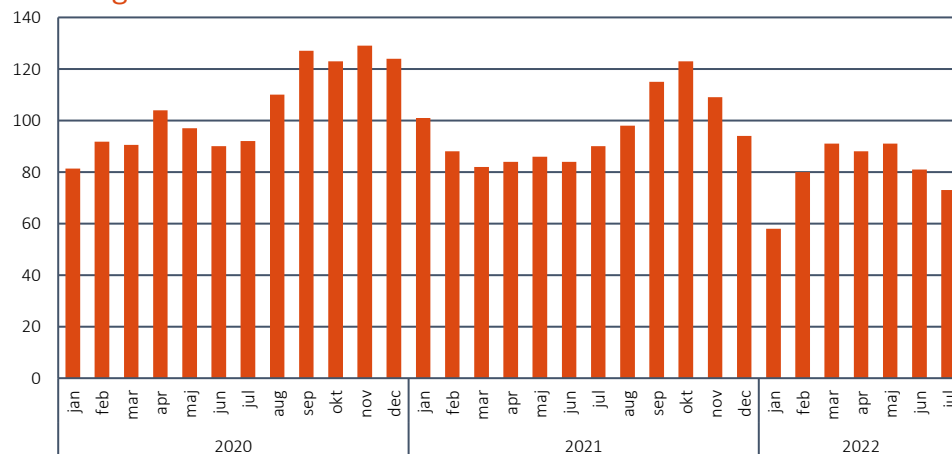
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 73 dagar i juli, jämfört med 81 dagar i juni. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 65 % i juli, jämfört med 67 % i juni. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i juni.

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



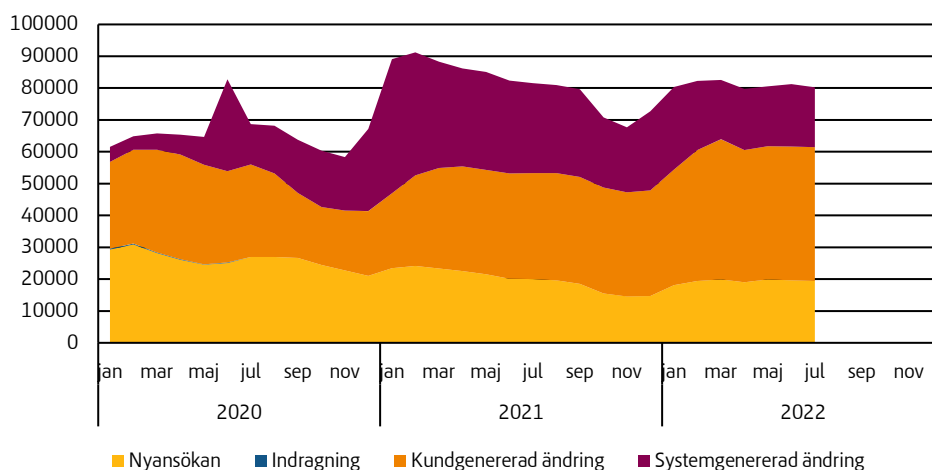
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i juli är i genomsnitt 73 dagar vilket är en minskning jämfört med 81 dagar i maj. Den genomsnittliga handläggningstiden för hela 2022 är 80 dagar.

Inflödet av ärenden har varit lägre än prognos de senaste månaderna medans utfallet i juli blev mycket nära förväntat, omkring 10 000 kundgenererade ärenden inkom. Utfallet av avslutade ärenden förväntades vara lägre i juli framförallt med anledning av semesterfrånvaro och en lägre budget jämfört med 2021 men trots hög frånvaro avslutades ungefär 10 000 ärenden.

I och med ett högre utfall av avslutade ärenden än förväntat stannade ärendebalansen av ansökningar och kundgenererade ändringar på en oförändrad nivå. Dessutom avslutades omkring 1 000 fler systemgenererade ändringar jämfört med vad som skapades vilket ledde till att total ärendebalans minskade från ungefär 81 000 ärenden vid utgången av juni till 80 000 ärenden i slutet av juli.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 62 % i juli, vilket är en ökning med 3 procentenheter jämfört med juni medans andelen beslut inom 40 dagar var 45 % vilket är en minskning med 2 procentenheter.

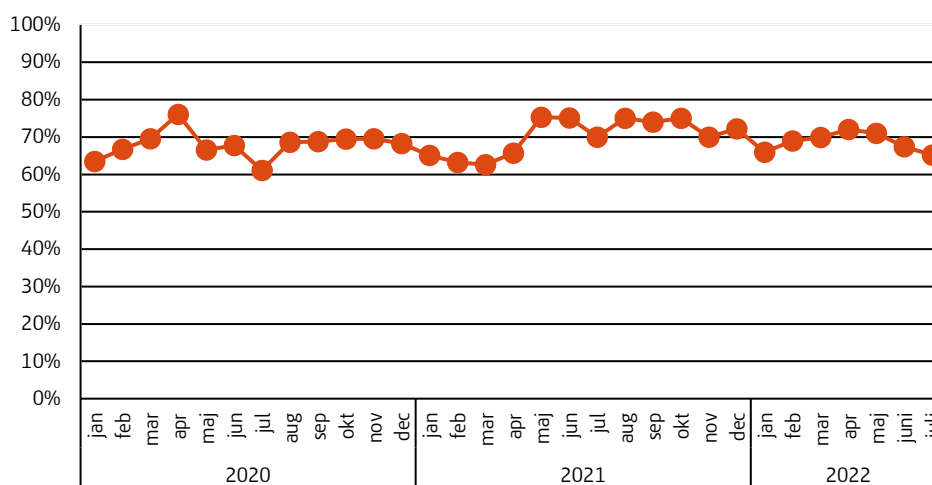
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

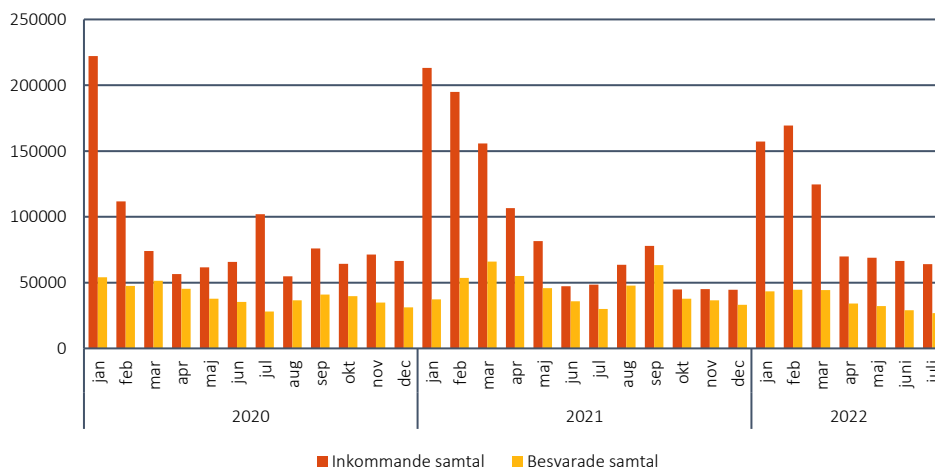
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 65 % av samtalen svar inom 10 minuter i juli vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

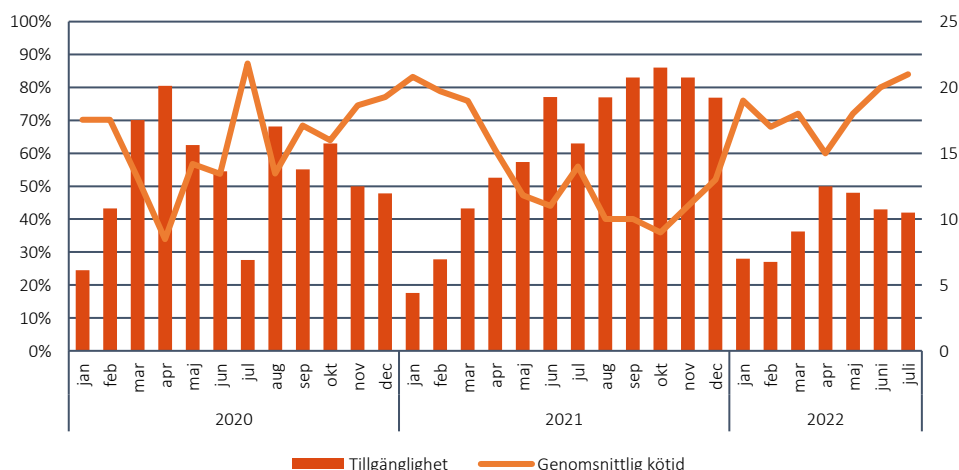


Inflödet av samtal har varit relativt jämt sedan april men minskat något under sommaren. Även antalet besvarade samtal har minskat under sommaren men det är en förväntad effekt på grund av semesterfrånvaron. Jämfört med sommaren 2021 har det inkommit fler samtal men det beror delvis på att fler kunder ringer fler gånger när färre samtal besvaras. Att det besvarats färre samtal i år påverkas av att myndigheten har en mindre budget 2022 jämfört med 2021.

Tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, var 42 % i juli. I föregående rapport redovisades ett felaktigt högre utfall i juni gällande tillgänglighet vilket berodde på en felaktighet i statistiken, rätt utfall är 43 % i juni.

Genomsnittlig kötid ökade något från 20 minuter i genomsnitt i juni till 21 minuter i juli.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



När det gäller uppdelningen förmånsvis är det ett gott läge inom efterlevandepension, där är svarstiden endast ett par minuter i genomsnitt och andel besvarade samtal är 96 %. Resultatet gällande frågor om allmän pension har en genomsnittlig svarstid på omkring 20 minuter och ca 55 %

av inkommande samtal besvaras. De kunder som får vänta längst och som har svårast att komma fram är de som har frågor om bostadstillägg, där var svarstiden 28 minuter i genomsnitt i juli och 24 % av samtalen besvarades.

www.pensionsmyndigheten.se

