

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten inom telefonin
December 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 december 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin.

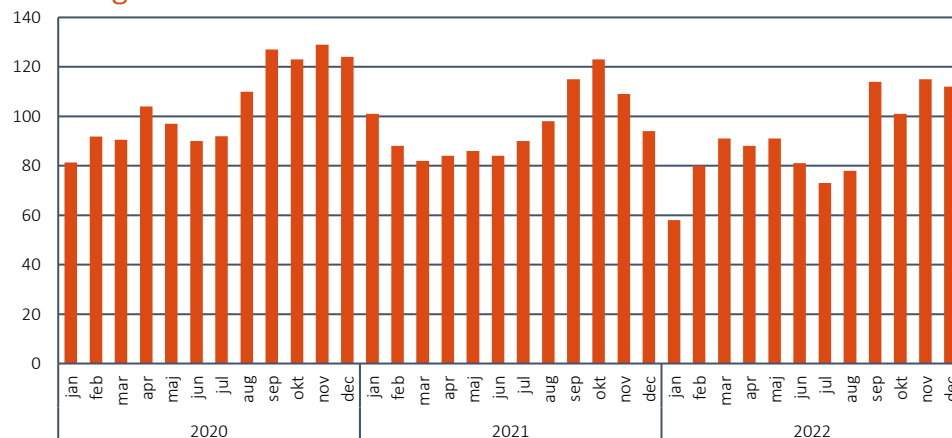
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 112 dagar i december, jämfört med 115 dagar i november. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar. Årets genomsnitt blev 90 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 82 % i december jämfört med 73 % i november. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed i december.

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 december är i genomsnitt 112 dagar jämfört med 115 dagar i november. Årets genomsnitt under 2022 blev 90 dagar.

Utfallet av genomsnittlig handläggningstid för avslutade ansökningar har varit högre de senaste fyra månaderna jämfört med tidigare under 2022. Anledningen är den avarbetningsinsats som pågått under hösten där fokus varit att hantera ansökningar som är äldre än 120 dagar. Vid utgången av december var samtliga ansökningar äldre än 120 dagar antingen avslutade eller påbörjade. Även om genomsnittet på de avslutade ansökningarna varit högre den senaste tiden har de genomsnittliga handläggningstiderna för de pågående ansökningsärendena minskat. Vid utgången av december var genomsnittet för pågående ansökningar omkring 90 dagar.

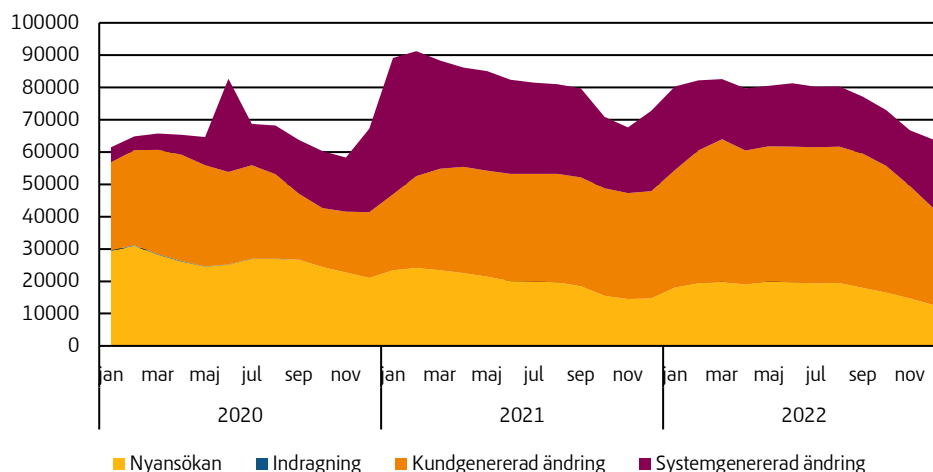
I december har inflödet av kundgenererade ärenden varit 4 % lägre jämfört med prognosen och uppgick till cirka 12 200 ärenden.

Antalet avslutade kundgenererade ärenden ökade till 19 100 jämfört med omkring 16 400 ärenden i november. Antalet avslutade ärenden har påverkats av att produktiviteten förbättrats i december jämfört med november, en förklaring är att de nya medarbetarna som anställdes tidigare under hösten succesivt ökat sin förmåga att hantera ärenden och även behovet av handledare minskar i takt med att upplärningen ger resultat.

Den totala ärendebalansen minskade med omkring 3 300 ärenden till 63 800 under december. Prognosen var att ärendebalansen skulle vara omkring 66 000 ärenden. Utfallet har påverkats av att det skapats färre manuella ärenden än förväntat efter omräkningen av bostadstillägg med anledning av ändrad allmän pension i december.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 44 % i december, jämfört med 46 % i november. Andelen beslut inom 40 dagar var 35 % jämfört med 36 % i november.

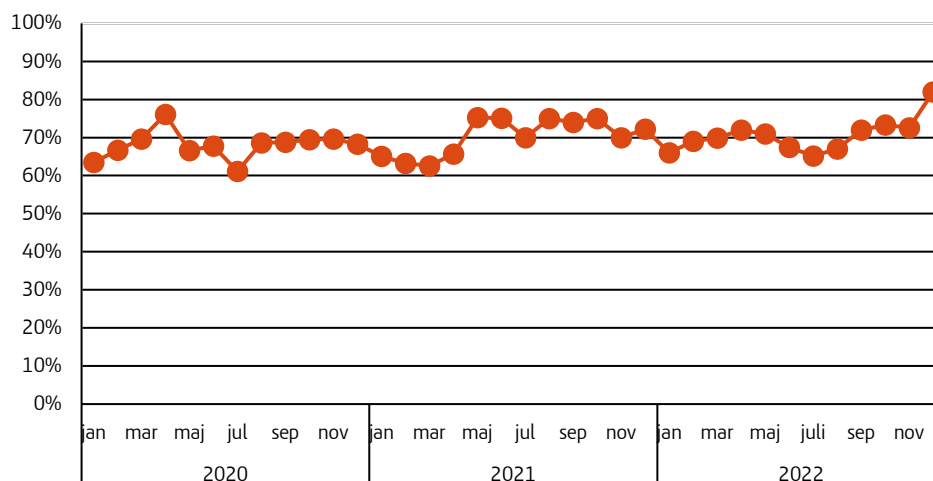
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

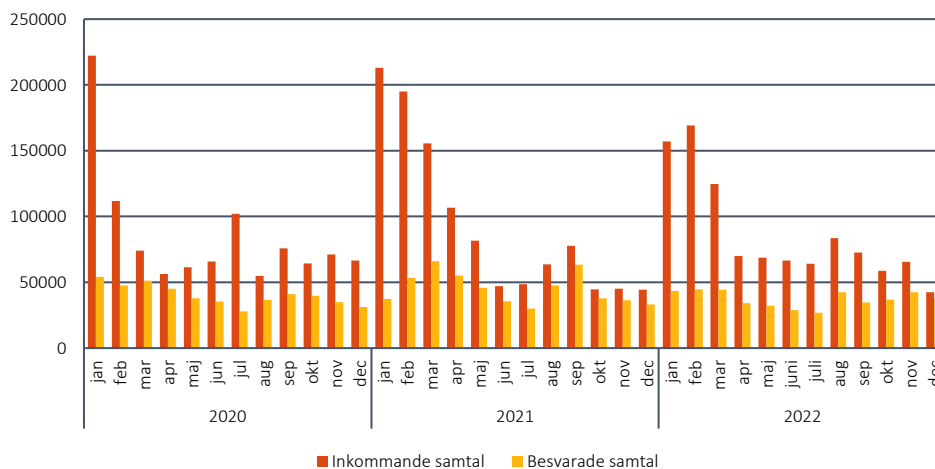
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 82 % av samtalen svar inom 10 minuter i december jämfört med 73 % i november. Utfallet innebär att målet om att 75 % av de besvarade samtalen ska få svar inom 10 minuter uppnåddes.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



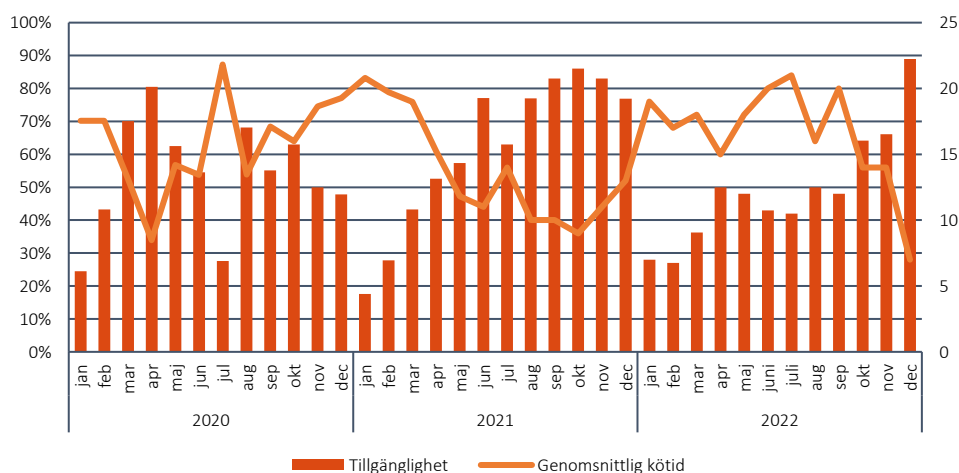
I december var inflödet av samtal lägre jämfört med november och antalet samtal var även något lägre jämfört med december 2021. Många av samtalen handlar om bostadstillägg och i synnerhet frågor kopplade till regler kring hushållsel.

Antalet besvarade samtal blev 37 300 vilket är lägre jämfört med 42 500 i november men då tillgängligheten var väldigt bra under stora delar av månaden prioriterades fler handläggare till handläggning.

Tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, förbättrades rejält i december och ökade till 89 % jämfört med 66 % i november.

Även genomsnittlig kötid blev bättre i december och slutade på ungefär 7 minuter jämfört med 14 i november.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Inom allmän pension var tillgängligheten 88 % i december jämfört med 54 % i november och genomsnittlig svarstid minskade från 19 till 8 minuter.

För bostadstillägg var tillgängligheten fortsatt hög och blev 90 % jämfört med 91 % i november, genomsnittlig svarstid var 7 minuter vilket var samma som i november. För frågor om efterlevandepension är tillgängligheten fortsatt hög med ett resultat på 96 % i december.

www.pensionsmyndigheten.se

