Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin

November 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 november 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin.

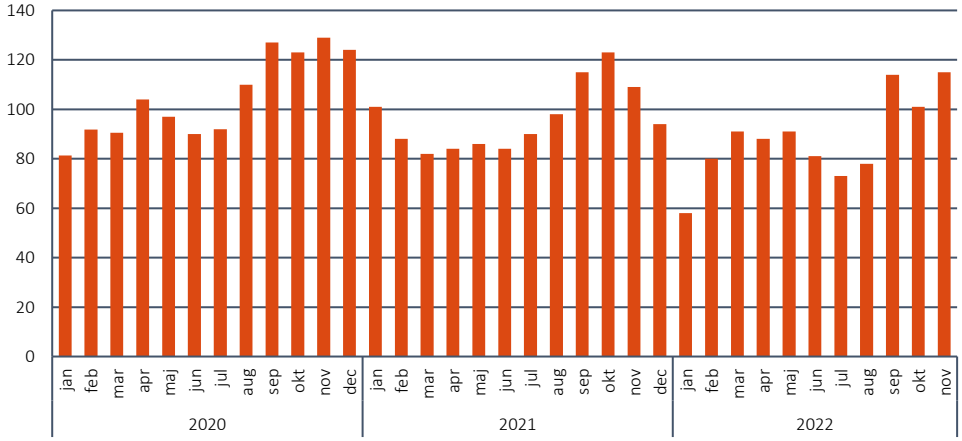
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 115 dagar i november, jämfört med 101 dagar i oktober. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 73 % i november vilket är på samma nivå som i oktober. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i november.

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 november är i genomsnitt 115 dagar jämfört med 101 dagar i oktober. Årets genomsnitt hittills under 2022 är 88 dagar.

Utfallet av genomsnittlig handläggningstid för avslutade ansökningar har varit högre de senaste tre månaderna jämfört med tidigare under 2022. Anledningen är även fortsättningsvis den avarbetningsinsats som pågår där fokus ligger på att hantera ansökningar som är äldre än 120 dagar.

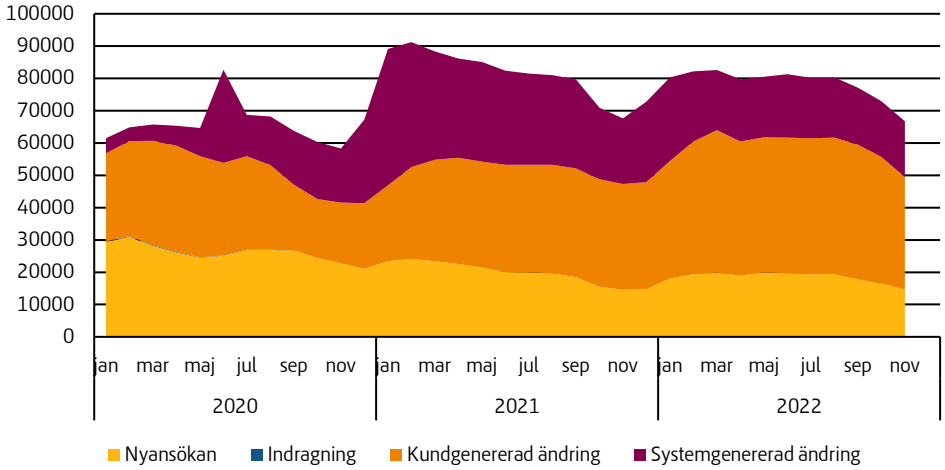
I november har inflödet av kundgenererade ärenden varit 2 % högre jämfört med prognosen och landade på strax över 10 000 ärenden.

Antalet avslutade kundgenererade ärenden ökade till 16 400 jämfört med omkring 14 000 ärenden i oktober. Antalet avslutade ärenden har påverkats av att produktiviteten förbättrats i november jämfört med oktober, en förklaring är att de nya medarbetarna som anställts 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 6 200 ärenden under november vilket är den största minskningen av ansökningar och ändringsärenden under en enskild månad sedan 2013. I november är det ansökningar och kundgenererade ändringsärenden som minskat medan antalet systemgenererade ändringsärenden är oförändrat jämfört med oktober.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 46 % i november, jämfört med 50 % i oktober. Andelen beslut inom 40 dagar var 36 % jämfört med 40 % i oktober.

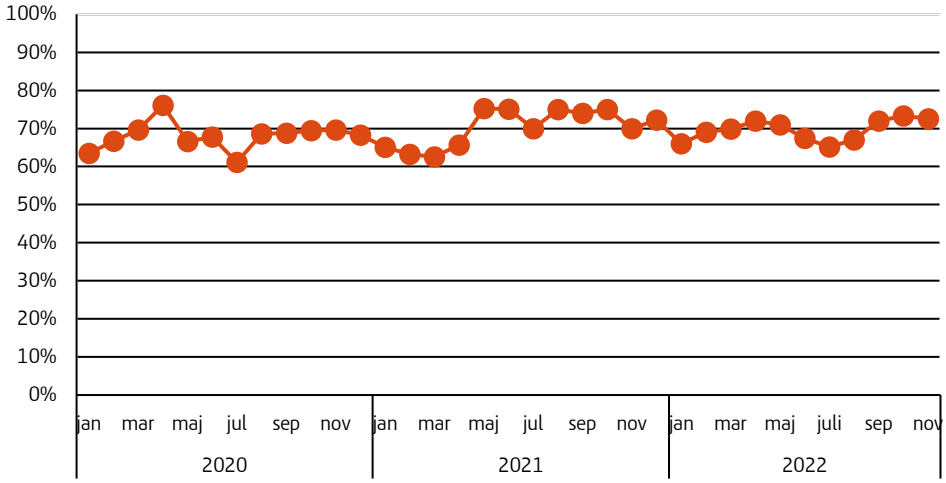
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

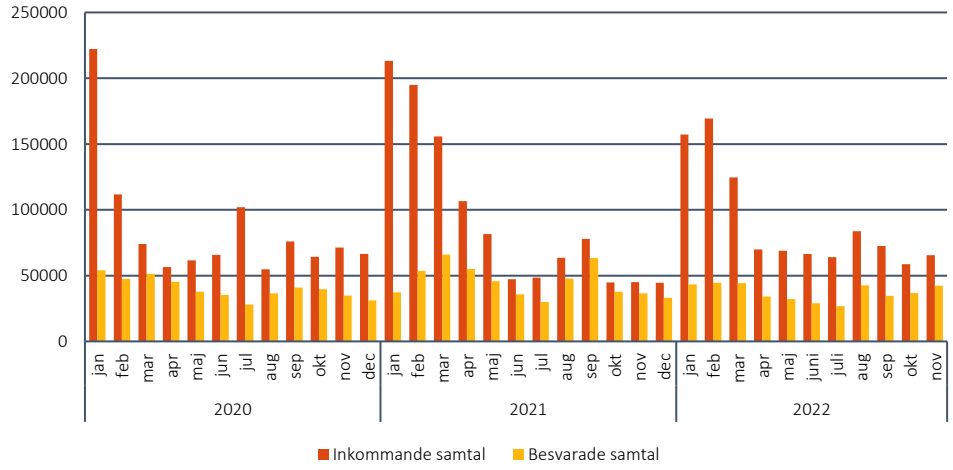
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 73 % av samtalen svar inom 10 minuter i november vilket är på samma nivå som i oktober men inte riktigt i linje med målet om 75 %.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



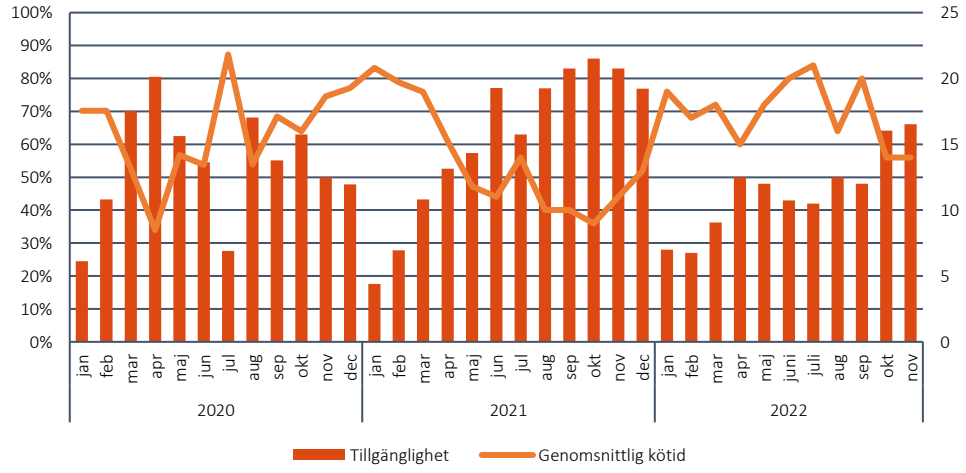
I november ökade inflödet av samtal jämfört med oktober och det ringde även fler jämfört med november 2021. I november har inflödet påverkats av myndighetens brevutskick till kunder som är över 70 år och som inte tar ut hela sin premiepension. Inom bostadstillägg handlar många frågor fortsatt om bostadskostnad och framförallt om regler kring hushållselen.

Antalet besvarade samtal har ökat till knappt 42 500 jämfört med omkring 37 000 besvarade samtal i oktober. Den högre bemanningen efter höstens nyanställningar har påverkat utfallet positivt, även tillgängligheten och genomsnittlig kötid har förbättrats.

Tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, ökade till 66 % i november jämfört med 64 % i oktober.

Genomsnittlig kötid har förbättrats de senaste två månaderna och var 14 minuter i både oktober och november.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Förmånsvis har resultatet förbättrats kraftigt inom bostadstillägg och är fortfarande gott inom efterlevandepension. Inom allmän pension är resultatet godtagbart men har minskat något jämfört med oktober.

Inom allmän pension var tillgängligheten 54 % i november jämfört med 70 % i oktober och genomsnittlig svarstid ökade från 12 till 19 minuter. För bostadstillägg ökade tillgängligheten från 48 % till hela 91 % och svarstiden minskade från 20 till 7 minuter. För frågor om efterlevandepension är tillgängligheten fortsatt hög med ett resultat på 96 % i november.

www.pensionsmyndigheten.se