Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin

Oktober 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 oktober 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin. Flera av måtten har förbättrats vilket till stor del beror på en högre bemanning.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 101 dagar i oktober, jämfört med 114 dagar i september. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 73 % i oktober, jämfört med 72 % i september. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i oktober.

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 oktober är i genomsnitt 101 dagar jämfört med 114 dagar i september. Årets genomsnitt hittills under 2022 är 85 dagar.

Utfallet i både september och oktober är högre jämfört med övriga året. Anledningen till att de genomsnittliga handläggningstiderna varit högre de senaste två månaderna är att det pågår en avarbetningsinsats avseende nyansökningar som är äldre än 120 dagar. Många av de äldsta nyansökningarna hanterades i september vilket gjort att genomsnittet minskade i oktober.

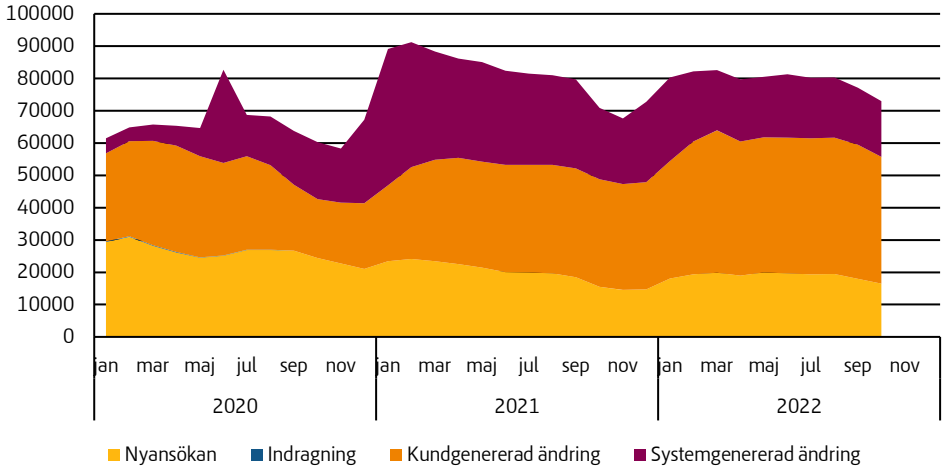
I oktober har inflödet av kundgenererade ärenden varit 6 % högre jämfört med prognosen och landade på omkring 10 000 ärenden.

Antalet avslutade kundgenererade ärenden ökade till 14 000 jämfört med omkring 12 500 ärenden i september. De 130 nya medarbetarna som anställts under augusti och september börjar att bidra i högre utsträckning men behöver fortfarande viss handledning. I oktober påbörjade dessutom 70 konsulter sin anställning vilket kommer påverka produktiviteten en tid framåt. Nyanställningar är positivt för verksamheten men kräver initialt resurser i form av handledare och ger vanligtvis en lägre produktivitet under en tid.

Den totala ärendebalansen minskade med omkring 4 600 ärenden under september. Minskningen avsåg främst omkring 4 000 kundgenererade ärenden men även antalet pågående impulsgenererade ärenden minskade med omkring 600 ärenden.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 50 % i oktober, jämfört med 44 % i september. Andelen beslut inom 40 dagar var 40 % jämfört med 36 % i september.

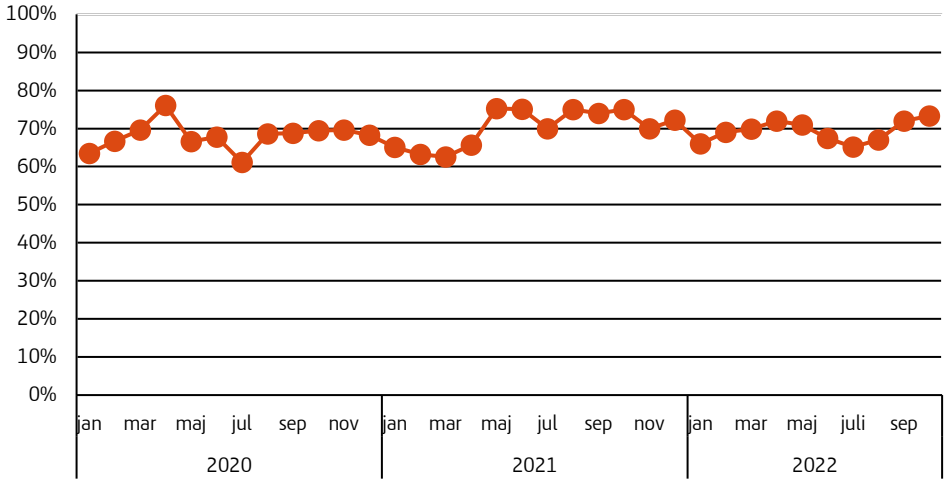
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

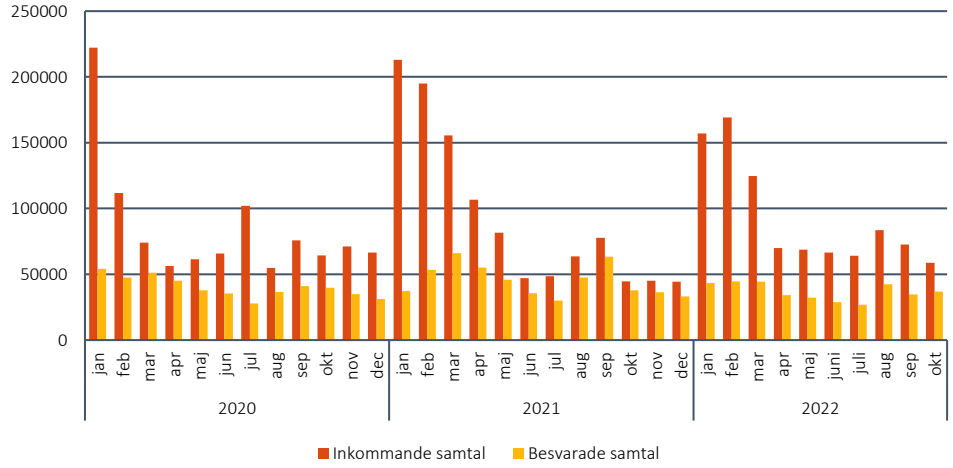
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 73 % av samtalen svar inom 10 minuter i oktober vilket är ett nytt årsbästa men inte riktigt i linje med målet om 75 %.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



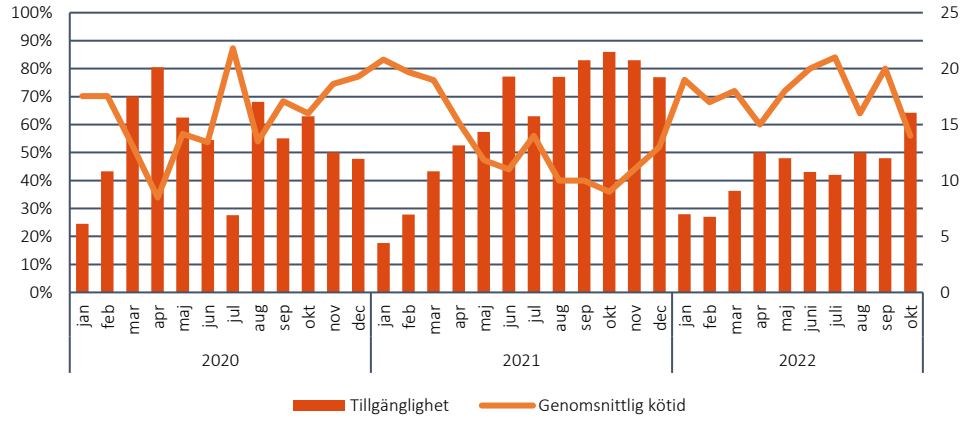
I oktober minskade inflödet av samtal jämfört med september men det ringde fler jämfört med oktober 2021. Något som påverkat inflödet av samtal är frågor som uppstått i samband med upphörandet av exporträtten för garantipensionen. För bostadstillägg har det i stor utsträckning handlat om frågor kring bostadskostnad och mer specifikt om elkostnader med anledning av den kommande vinterns sannolikt höga elpriser.

Antalet besvarade samtal har ökat till knappt 37 000 jämfört med omkring 34 500 besvarade samtal i september. 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 64 % i oktober jämfört med 48 % i september.

Genomsnittlig kötid minskade till 14 minuter jämfört med 20 minuter föregående månad.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Förmånsvis kan nämnas att utfallet förbättrades inom flera delar av telefonin. Inom allmän pension ökade tillgängligheten från 55 % i september till 70 % i oktober och genomsnittlig svarstid minskade från 17 till 12 minuter. För bostadstillägg ökade tillgängligheten från 33 % till 48 % och svarstiden minskade från 27 till 20 minuter. För frågor om efterlevandepension är tillgängligheten fortsatt hög men minskade något till 94 % i oktober jämfört med 96 % i september.

www.pensionsmyndigheten.se