

Verksamhetsläget för  
handläggningen av bostadstillägg  
och tillgängligheten inom telefonin  
Augusti 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 augusti 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin.

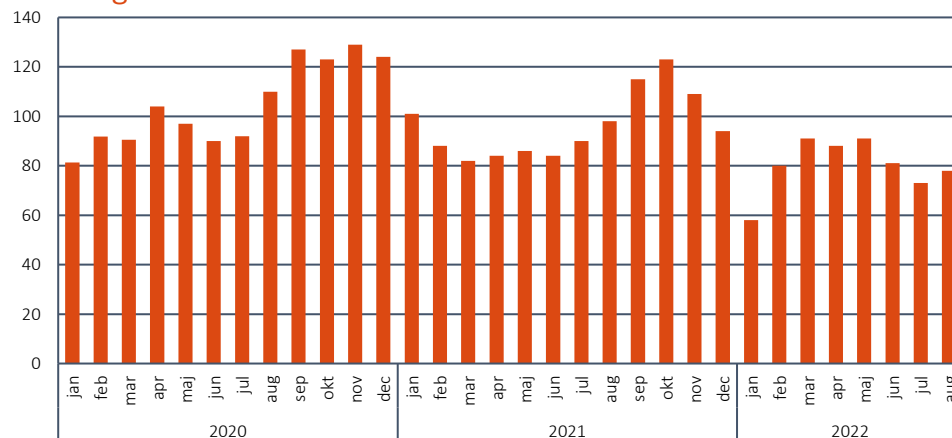
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 78 dagar i augusti, jämfört med 73 dagar i juli. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

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

# 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



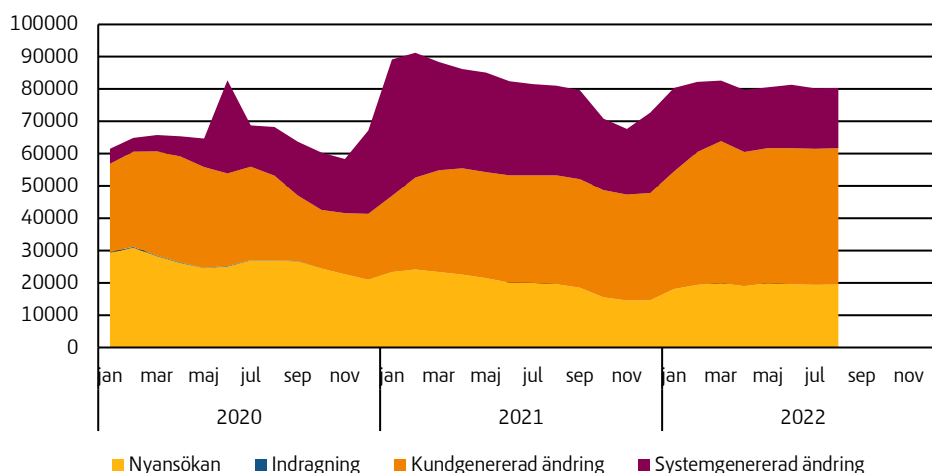
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i augusti är i genomsnitt 78 dagar vilket är en ökning jämfört med 73 dagar i juli. Den genomsnittliga handläggningstiden för hela 2022 är 80 dagar.

I augusti har inflödet av ärenden varit något högre än prognos, totalt inkom omkring 10 200 ärenden. Samtidigt är antalet avslutade ärenden ungefär på samma nivå som under sommaren, totalt avslutades 10 000 ärenden i augusti. Även om många har återvänt efter semestern har utfallet påverkats av att många nyanställda har påbörjat sin anställning, vilket initialt tar resurser i form av vana handläggare från handläggningen som behövs i utbildningen av de nyanställda och därmed minskar antalet avslutade ärenden.

Eftersom antal avslutade ärenden var på ungefär samma nivå som inflödet är ärendebalansen i princip oförändrad gällande nyansökningar och kundgenererade ändringar. Även antalet avslutade systemgenererade ändringar var på samma nivå som inflödet och därmed lämnades total ärendebalans i stort sett oförändrad under augusti.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 62 % i augusti, vilket är på samma nivå jämfört med juli. Andelen beslut inom 40 dagar var 51 % vilket är en ökning med 6 procentenheter jämfört med juli.

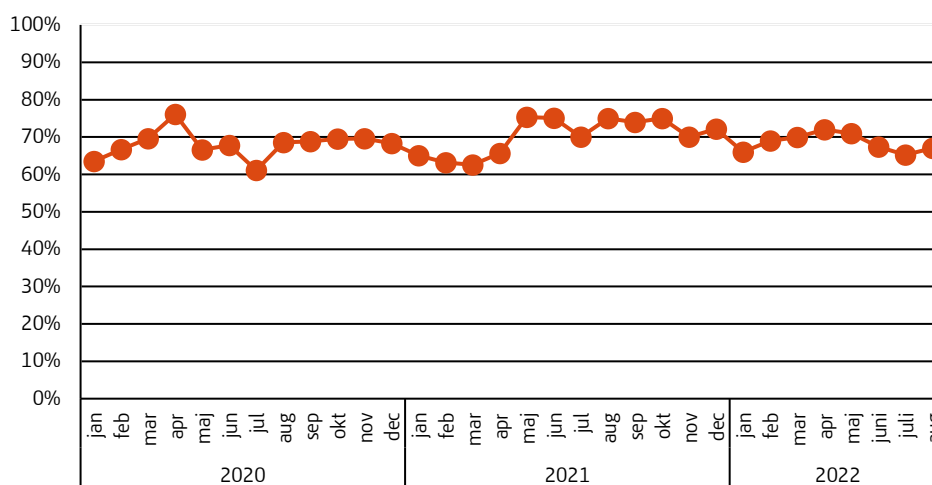
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



## Tillgängligheten inom telefonin

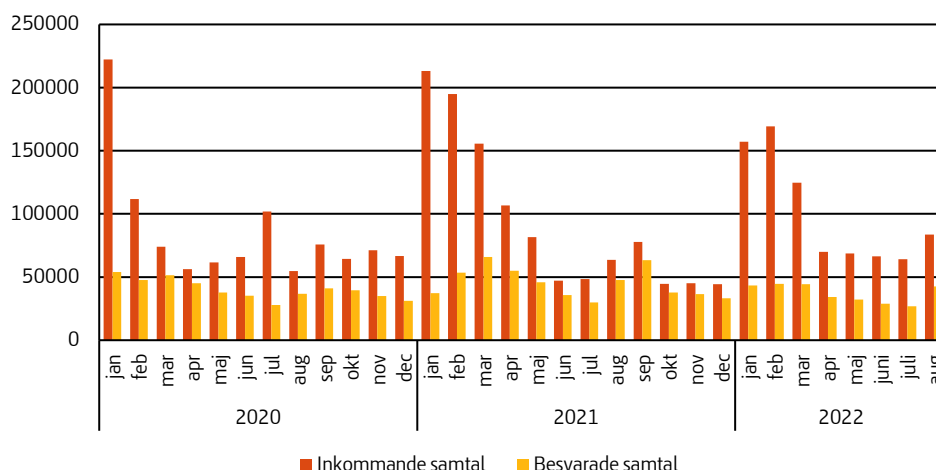
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 67 % av samtalen svar inom 10 minuter i augusti vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

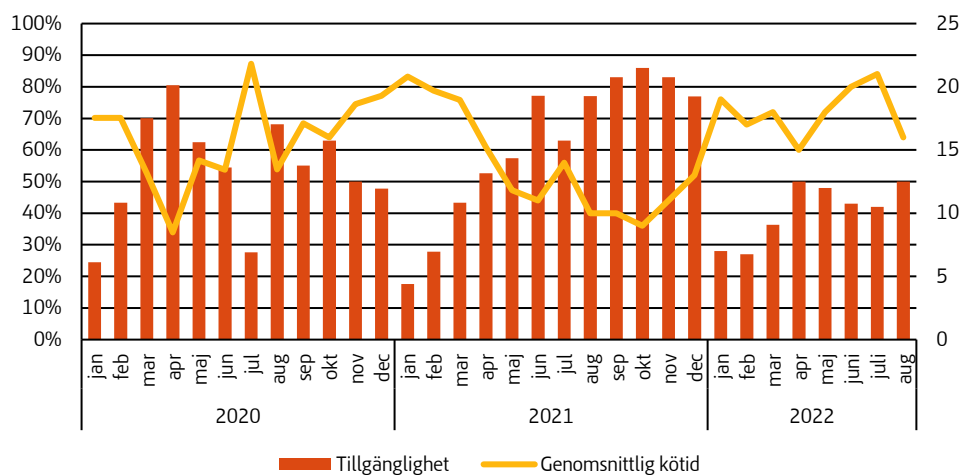


I augusti ökade inflödet av samtal jämfört med de fyra senaste månaderna. Många samtal handlar om höjningen av garantipensionen vilket antas ha påverkat utfallet. Antalet besvarade samtal har också ökat jämfört med sommarperioden vilket förklaras till stor del av att majoriteten av handläggarna har återvänt efter semesterperioden. Det är också många nyanställda på väg in som förväntas bidra till att fler samtal besvaras framöver.

Tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, var 50 %.

Genomsnittlig kötid minskade från 21 minuter i genomsnitt i juli till 16 minuter i augusti.

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 14 minuter och ca 54 % av inkommande samtal besvaras. Inom förmånen bostadstillägg är det ett fortsatt ansträngt läge inom telefonin men utfallet var bättre i augusti

jämfört med juli. Svarstiden var 24 minuter i genomsnitt jämfört med 28 minuter i juli och 35 % av samtalen besvarades jämfört med 24 % föregående månad.

[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)

