

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten inom telefonin
September 2022



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten inom telefonin.....	2
Fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice	5

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 dels utfallet för september 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin och dels en fördjupad analys avseende dessa delar.

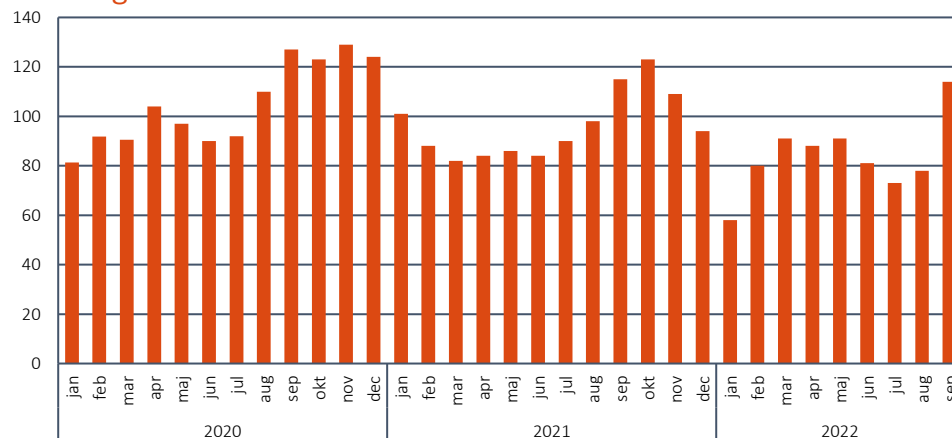
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 114 dagar i september, jämfört med 78 dagar i augusti. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 72 % i september, jämfört med 67 % i augusti. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i september.

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 september är i genomsnitt 114 dagar vilket sticker ut i jämförelse med 78 dagar i augusti och den genomsnittliga handläggningstiden för hela 2022 som är 84 dagar.

Något som påverkat utfallet av handläggningstiden i september är myndighetens nyinsatta avarbetningsstyrka KUTA (**K**raftsamlings, **U**tveckling, **T**illgänglighet, **A**varbetning). Bland annat har KUTA som mål att avsluta ansökningar om bostadstillägg som är äldre än 120 dagar. Att äldre ärenden prioriterats innebär att den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden ökar. Det är dock viktigt att hantera äldre ansökningar för att ge förmånen bättre förutsättningar framöver.

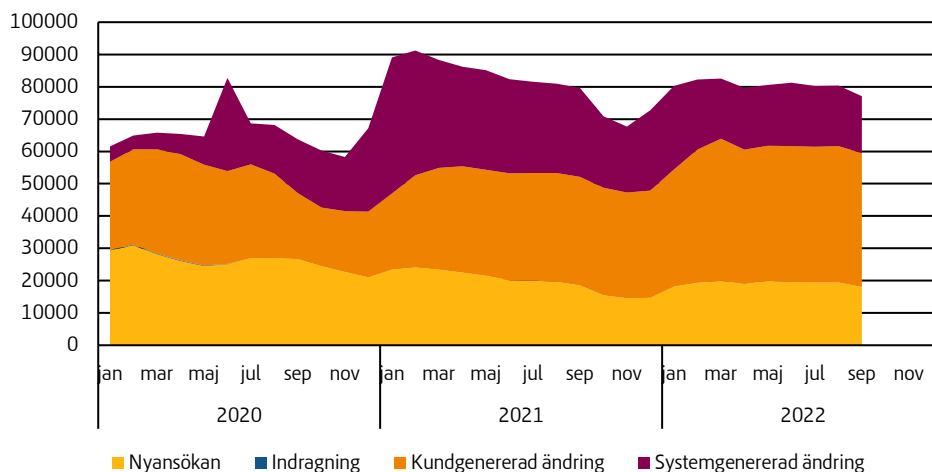
I september har inflödet av kundgenererade ärenden varit omkring 10 % lägre jämfört med prognosen och var på ungefär samma nivå som i augusti, 10 200 ärenden.

Antalet avslutade ärenden ökade till 12 500 ärenden jämfört med omkring 10 000 ärenden i augusti men utfallet påverkas även i september av det stora antalet nyanställda som påbörjat sin anställning de senaste månaderna. Totalt har 130 nya medarbetare anställts under augusti och september, dessutom ersättningsrekryterades 22 medarbetare innan sommaren. 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 3 000 ärenden under september. Minskningen avsåg främst 2 300 kundgenererade ärenden men även antalet pågående impulsgenererade ärenden minskade med omkring 700 ärenden.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 44 % i september, jämfört med 60 % i augusti. Andelen beslut inom 40 dagar var 36 % jämfört med 51 % i augusti. Även dessa utfall har påverkats av att äldre ansökningar har avarbetats under september.

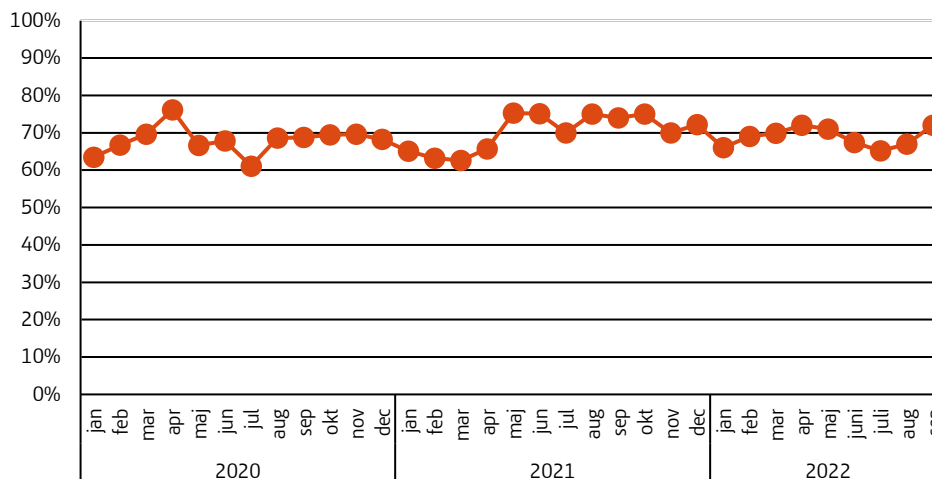
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

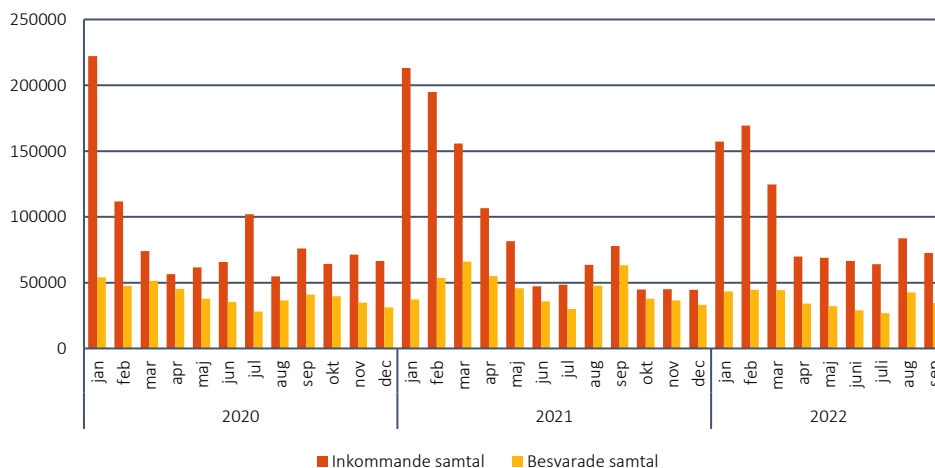
Regeringen har satt mål inom telefonin att av de samtal som besvaras ska andelen samtal som besvaras inom 10 minuter öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 72 % av samtalen svar inom 10 minuter i september vilket är ett tangerat årsbästa men inte riktigt i linje med målet om 75 %.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

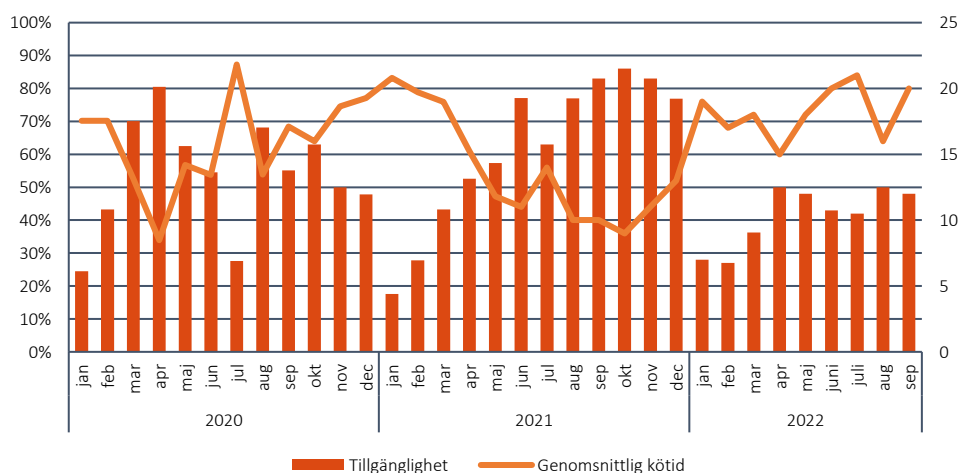


I september minskade inflödet av samtal jämfört med augusti och inflödet var även lägre jämfört med september 2021. Tidigare under sensommaren har många samtal handlat om höjningen av garantipensionen men den effekten bedöms ha avtagit något under september. Även antalet besvarade samtal skiljer sig jämfört med augusti och har minskat något men är på ungefär samma nivå som innan sommaren.

Tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, var 48 % i september jämfört med 50 % i augusti.

Genomsnittlig kötid ökade från 16 minuter i augusti till 20 minuter i september.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten inom telefonin var högre 2021 jämfört med de flesta månader hittills 2022. Den största orsaken är att bemanningen har varit lägre

i år jämfört med 2021. Tillgängligheten förväntas dock att öka under resterande del av året med anledning av nyanställningarna.

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 17 minuter och ca 55 % av inkommande samtal besvaras. Inom förmånen bostadstillägg är det ett fortsatt ansträngt läge inom telefonin, svarstiden var 27 minuter i genomsnitt och 33 % av samtalen besvarades.

Fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin

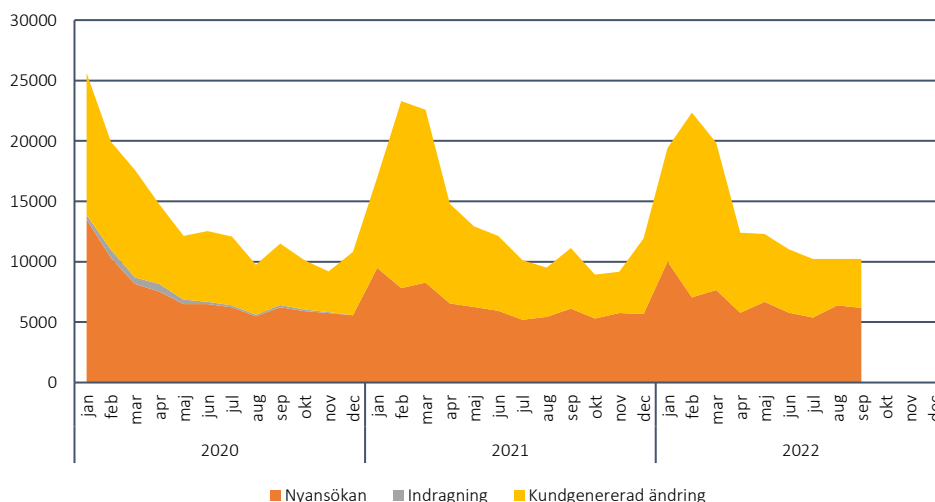
Här följer en fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin som enligt regleringsbrevet ska lämnas samma månad som prognoser lämnas in. Innehållet i den fördjupade analysen är ungefär detsamma som tidigare men eftersom myndigheten har fått ytterligare ett regleringsbrev gällande bostadstillägg och telefoni under 2022 finns mer analyser och kommentarer i rapporten ”återrapportering avseende balanser inom bostadstillägg och tillgängligheten i telefonin”.

Bostadstillägg (BT)

Inflöde

Inflödet av ansökningar och kundgenererade ändringar hittills i år är 128 000 ärenden vilket är omkring 5 000 färre ärenden jämfört med samma period föregående år. Inflödesprognosen för perioden januari till september 2022 var 135 000 ärenden vilket gör att utfallet är 5 % lägre än prognosen.

Diagram 6: utveckling av inflöde avseende ansökningar och kundgenererade ändringar

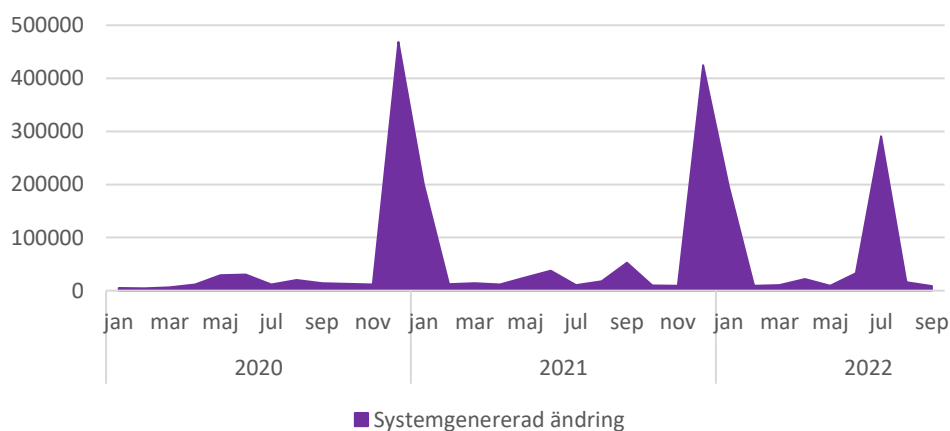


Antalet nyansökningar har varit något lägre under första halvåret 2022 jämfört med samma period 2021 men har de senaste tre månaderna varit högre jämfört med 2021. Sannolikt har inflödet påverkats av lagändringen av bostadstillägg som skedde i samband med höjningen av garantipensionen i slutet av sommaren. Myndigheten förväntade sig ett högre inflöde efter lagändringen men än så länge tycks ökningen vara mindre än förväntat. Totalt sett är inflödet av nyansökningar på samma nivå som motsvarande period föregående år.

När det gäller kundgenererade ändringsärenden har det inkommit 5 500 färre ärenden hittills i år jämfört med samma period 2021, sannolikt har minskningen påverkats av att kunderna bättre förstår det nya beslutsbrevet som infördes i början av 2021. Brevet ger kunderna större förutsättningar att se vilka uppgifter som ligger som grund för deras beslut och i samband med införandet ökade både inflödet av telefonsamtal och kundgenererade ändringsärenden. På längre sikt bedöms det förbättrade beslutsbrevet bland annat bidra till fler korrekta utbetalningar av förmånen.

Inflödet av systemgenererade ändringar påverkas framförallt av tre större händelser under året. Årsomräkning av allmän pension som sker i december, årsomräkning av tjänstepension i januari samt omräkning av inkomst av kapital mellan maj och augusti. Under 2022 har dessutom omkring 280 000 ärenden skapats och avslutats i samband med lagändringen av bostadstillägg i samband med höjningen av garantipensionen, dessa ärenden hanterades i juli. Även om inflödet av systemgenererade ändringar är högt sker de flesta beslut helt maskinellt. Hittills i år har det inkommit 595 000 systemgenererade ärenden varav 190 000 kommer från årets tjänstepensionsomräkning och 45 000 från ärenden som avser inkomst av kapital samt 280 000 från lagändringen. Resterande omkring 80 000 ärenden avser de ärendeklassificeringar som normalt skapas och hanteras löpande, exempelvis boendestredningar vid flytt och indragning av bostadstillägg vid tidsbegränsade beslut. Omkring 573 000, eller 96 %, av alla systemgenererade ändringar som har avslutats hittills i år har skett maskinellt.

Diagram 7: utveckling av inflöde avseende systemgenererade ändringar

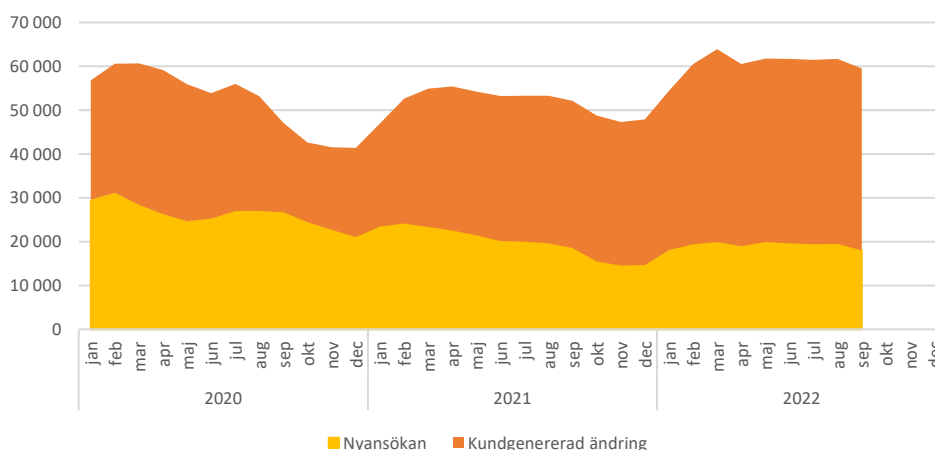


Avslut/ärendebalans

Hittills i år har myndigheten avslutat 116 500 nyansökningar och kundgenererade ändringar varav 51 % är ändringar och 49 % är ansökningar. Under motsvarande period 2021 avslutades 122 700 ärenden. Skillnaden i antalet avslut påverkas av att myndigheten har haft en lägre bemanning 2022 jämfört med föregående år. Under sensommaren och hösten har dock ett stort antal nya medarbetare anställts vilket minskat skillnaden i bemanning.

Trots lägre bemanning under framför allt januari till juli 2022 jämfört med samma period 2021 har antal avslutade ärenden per timme under den perioden ökat från 0,85 avslut/timme 2021 till 0,97 avslut/timme under 2022 vilket motverkat att balansen ökat ytterligare. Under augusti och september har produktiviteten fallit tillbaka men det är en förväntad effekt av ett stort antal nyanställningar.

Diagram 8. Bostadstillägg, ärendeutveckling ansökningar och kundgenererade ändringar.



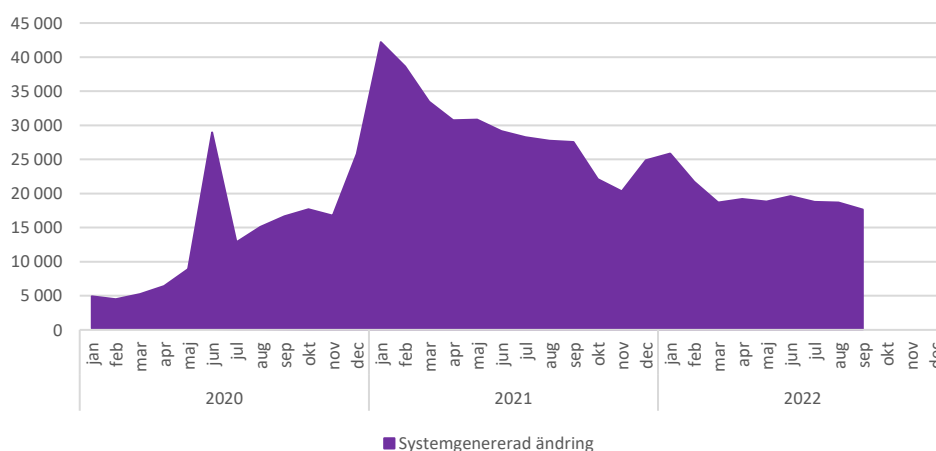
Ärendebalansen av nyansökningar och kundgenererade ändringar har ökat med ungefär 11 100 ärenden mellan 1 januari och 30 september 2022. Nyansökningar har ökat med omkring 3 100 till 18 000 pågående ärenden och kundändringar har ökat med 8 000 till 41 500 pågående ärenden. Då en stor andel av inflödet inkommer under början av året är det förväntat att balansen också ökar under det första halvåret. Ökningen under innevarande år har även påverkats av en lägre bemanning jämfört med 2021. Under resterande del av året är målet att minska ärendebalansen ytterligare, dels inom ordinarie handläggning men också med hjälp av KUTA-insatsen.

Nyansökningar har varit i fokus under perioden och jämfört med exempelvis början av 2020 har antalet pågående ansökningar minskat, se diagram 8. När det gäller kundgenererade ändringsärenden hanteras de allra flesta vid telefonkontakt med inringande kunder och även om förmågan att hantera ändringarna är förhållandevis hög hinner myndigheten inte med alla ändringar vilket leder till att balansen av ändringar har ökat.

Ärendebalansen av systemgenererade ändringar varierar beroende när på året avstämning görs. Det är framförallt resultatet av de årsräkningar som

görs i december och januari som påverkar balansen och hur stor andel som avslutas maskinellt. I slutet av januari genomfördes årets årsomräkning av tjänstepension vilket ledde till en tillfällig ökning av pågående ärenden men dessa har avarbetats under framförallt februari och mars. Under maj och juni har det skett två körningar av ändrad inkomst av kapital men nästan 100 % av dessa ärenden hanterades maskinellt. I juli skapades och avslutades omkring 280 000 ärenden med anledning av lagändringen. Totalt sett har antalet pågående systemgenererade ändringsärenden minskat med omkring 7 000 ärenden mellan 1 januari och 30 september. Som tidigare nämnts har omkring 96 % av de systemgenererade ändringarna som avslutats i år varit maskinella.

Figur 1. Bostadstillägg, ärendeutveckling antal pågående systemgenererade ändringsärenden



Handläggningstid

Målet för handläggningstid under 2022 har regeringen satt till en genomsnittlig handläggningstid på 40 dagar för avslutade ansökningar. I år kommer målet inte att nås på grund av den befintliga ärendebalansen med många äldre ärenden som behöver hanteras vilka också påverkar den genomsnittliga handläggningstiden negativt.

Hittills i år är den genomsnittliga handläggningstiden 84 dagar, jämfört med 92 dagar under samma period 2021. Resultatet avseende handläggningstid har påverkats av att myndigheten under första halvåret prioriterat nya ansökningar samt att ärendebalansen av ansökningar är något mindre och det är färre väldigt gamla ärenden jämfört med första halvåret 2021. Under hösten och i samband med att KUTA-insatsen har kommit igång har en större andel av de äldsta ansökningarna avslutats vilket har en höjande effekt på de genomsnittliga handläggningstiderna när det gäller avslutade ärenden. Samtidigt minskar den genomsnittliga handläggningstiden för de pågående ansökningarna när äldre ärenden avslutas vilket på sikt ger positiva effekter då ansökningarna blir yngre.

Sett till ansökningar som både inkommit och avslutats under 2022 är de genomsnittliga handläggningstiderna hittills i år 50 dagar men även detta mått påverkas av avarbetningen av äldre ärenden.

Andelen beviljade förstagångsansökningar under 2022 är 69 % vilket är på ungefär samma nivå som motsvarande period föregående år. Sett till helåret 2021 ökade andelen beviljanden jämfört med 2019 och 2020.

Återkrav

Sedan flera år tillbaka och även under första halvåret 2022 har handläggningen av bostadstillägg prioriterats före hanteringen av återkrav och de flesta handläggare som tidigare har arbetat med återkrav arbetar med handläggning av bostadstillägg. Överföringen av resurser från återkravshanteringen har fått negativa effekter på återkravsbalanserna.

Mätningar visar att anmälningfrekvensen har ökat de senaste åren vilket är positivt i arbetet med att höja kvaliteten inom pågående ärenden om bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav men utmaningen ligger i att hinna med att hantera alla ändringar som inkommer.

Inom återkravshanteringen av ärenden som avser bostadstillägg har ärendebalansen ökat från 4 750 ärenden i januari 2019 till cirka 27 400 ärenden i slutet av september 2022. Det samlade återkravsbeloppet uppskattas till cirka 340 miljoner kronor. Dessa ärenden är dessutom komplexa och resurskrävande att arbeta av och de ökade balanserna har medfört längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. De långa handläggningstiderna inom bostadstillägg innebär att återkravsbeloppen för kunderna ofta blir stora. De befintliga återkravsbalanserna kommer att ta lång tid att avarbeta och det finns dessutom risk för att ytterligare en stor mängd återkrav kommer att uppstå när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Telefonin

Resultatet för telefonin har hittills under året påverkats av att myndigheten haft en lägre bemanning jämfört med samma period 2021 vilket har föranlett många omringningar och resulterat i långa svarstider. Hittills i år har det inkommit omkring 875 000 samtal jämfört med 990 000 samtal under perioden januari till september 2021. Antalet unika kunder under årets första nio månader är färre jämfört med samma period 2021, vilket även gäller antalet inkommande samtal. En orsak är sannolikt den ansträngda starten från fjolåret som framförallt berodde på det nya beslutsbrevet som introducerades 2021, den effekten var mindre 2022. Något som också påverkade föregående år var införandet av inkomstpensionstillägget, vilket genererade extra inflöde av samtal under våren och hösten 2021.

Under perioden januari till september är tillgängligheten lägre och svarstiderna något längre än samma period förra året. Tillgängligheten har minskat med 6 procentenheter jämför med samma period förra året och genomsnittlig svarstid har ökat från 14 minuter 2021 till 18 min 2022. Som tidigare nämnts beror skillnaden till stor del på att bemanningen varit lägre i

år jämfört med 2021. Telefonin har fortsatt prioriterats högt och inom bostadstillägg har en större andel av tillgänglig tid lagts på telefoni i år jämfört med 2021.

Andelen besvarade samtal inom 10 minuter är i genomsnitt 69 % hittills i år, vilket är under målet i regleringsbrevet.

Området efterlevandepension har hittills i år fortsatt mycket hög tillgänglighet. Kategorin övrigt har ett resultat som är jämförbart med fjolåret medan allmän pension och bostadstillägg inte når upp till förra årets resultat.

Diagram och ytterligare kommentarer avseende telefonin återfinns på sidorna 2 till 4 i denna rapport.

www.pensionsmyndigheten.se

