

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
April 2022



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten i kundservice	2

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2022 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice 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 april 2022 avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

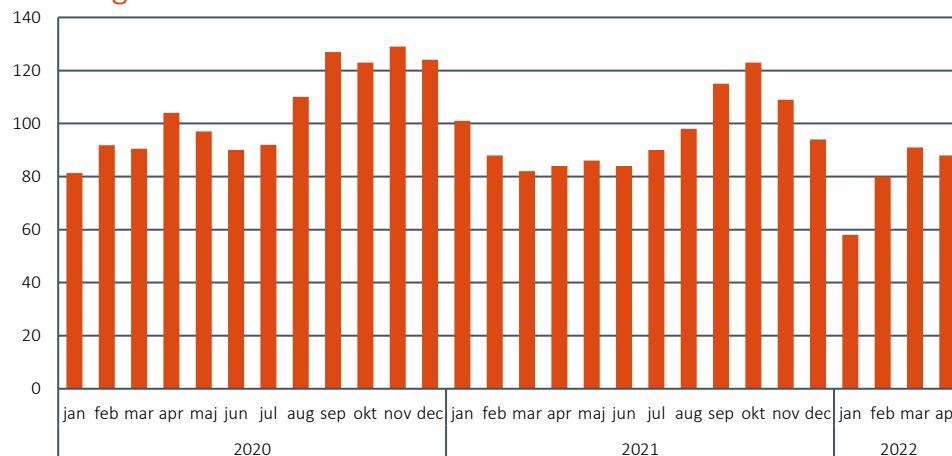
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 88 dagar i april jämfört med 91 dagar i mars. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar uppnåddes därmed inte.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 72 % i april jämfört med 70 % i mars. Utfallet närmade sig målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % men uppnåddes inte helt.

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 april är i genomsnitt 88 dagar vilket är en minskning jämfört med 91 dagar i mars. Resultatet är på ungefär samma nivå som föregående månad och det är inte heller några större skillnader jämfört med april 2021. Något som gett ett visst utrymme till att förbättra läget är att inflödet av kundgenererade ärenden var 15 % lägre i april i år jämfört med samma månad föregående år.

Förutom skillnad i inflödet är det även en stor skillnad i antalet handläggare som arbetar med bostadstillägg i år jämfört med 2021.

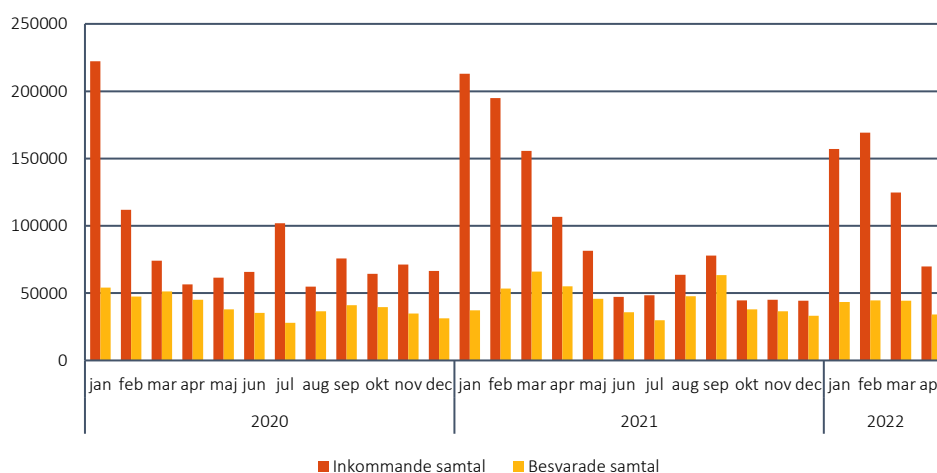
Pensionsmyndighetens budget är mindre i år och mätt i antal arbetade timmar är det en minskning med 25–30 % i april 2022 jämfört med april 2021.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 60 % i april, vilket är en minskning med 2 procentenheter jämfört med mars och andelen inom 40 dagar var 50 % vilket är en ökning med 2 procentenheter.

När det gäller balansen av ärenden har ungefär 3 000 fler ärenden avslutas jämfört med vad som kommit in. I april minskade balansen av kundgenererade ändringar och ansökningar samtidigt som balansen av systemgenererade ändringar ökade något. Avarbetningen har fått draghjälp av ett lägre inflöde men eftersom antalet handläggare har minskat betyder det också att medarbetarna har avslutat fler ärenden per person jämfört med föregående år.

Tillgängligheten och svarstiderna har förbättrats i april då perioden med högst inflöde av telefonsamtal har passerats. Det ringde dessutom omkring 36 000 färre samtal i april 2022 jämfört med april 2021. Det högre inflödet föregående år påverkades sannolikt av att det infördes ett nytt beslutsbrev avseende bostadstillägg i början av 2021 som fick många kunder att höra av sig med ändringar. Den effekten var mindre påtaglig i år.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

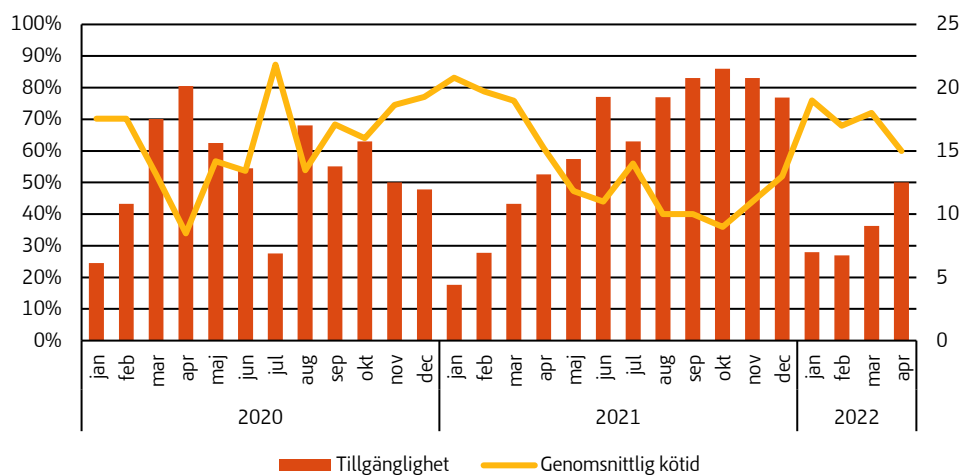


Inflödesprognoserna för telefonsamtal beräknas genom unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in och prognosen bygger till stor del på utfallet från föregående år. I april hade myndigheten förväntat sig ett högre inflöde och utfallet blev omkring 25 % under prognos.

Antalet besvarade samtal, drygt 34 000 samtal, är en minskning jämfört med första kvartalet men det är en naturlig effekt av att prioriteringen mellan handläggning och telefoni återgått till det normala efter högtrycksperioden. Det är fortsatt en stor skillnad i besvarade samtal jämfört med föregående år men precis som i handläggningen har utfallet påverkats av en mindre budget 2022 jämfört med 2021.

När det gäller uppdelningen förmånsvis är det en god tillgänglighet kring frågor om efterlevandepension, där är svarstiden endast ett par minuter i genomsnitt, och även resultatet gällande frågor om allmän pension har en godtagbar svarstid på omkring 10 minuter. De kunder som får vänta längst är de som har frågor om bostadstillägg, där är svarstiden och tillgängligheten fortsatt bristfällig och i april var genomsnittlig svarstid 23 minuter. Samtliga resultat har dock förbättrats jämfört med mars.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till 50 % i april och den genomsnittliga svarstiden var 15 minuter. Den ökade tillgängligheten förklaras av att antalet inkommande samtal var betydligt lägre i april jämfört med mars.

www.pensionsmyndigheten.se

