

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Mars 2022



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten i kundservice	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 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 inleds med att redovisa utfallet för mars 2022 avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice och avslutas med en analys av verksamhetsläget.

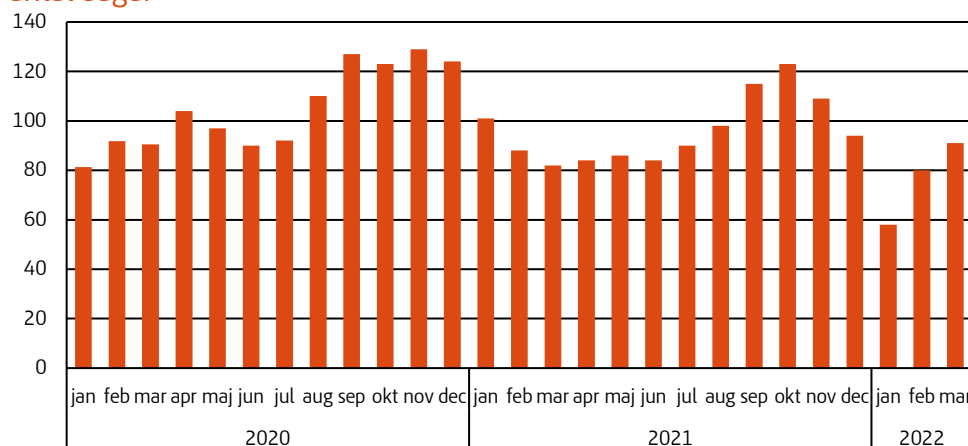
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 91 dagar i mars, jämfört med 80 dagar i februari. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar uppnåddes därmed inte.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 70 % i mars, jämfört med 69 % i februari. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i mars.

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



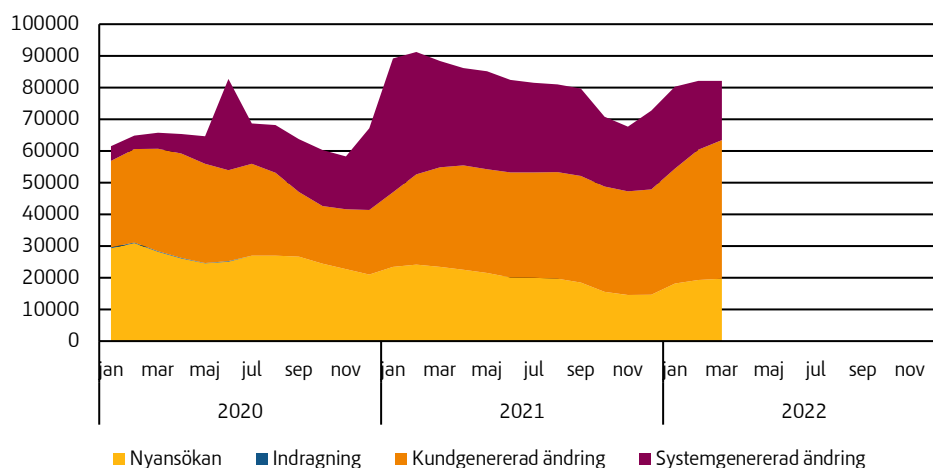
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i mars är i genomsnitt 91 dagar, vilket är ett högre genomsnitt jämfört med 80 dagar i februari. I mars är andelen maskinella ansökningar lägre jämfört med januari och februari vilket ger en viss förklaring till det högre genomsnittet då maskinella beslut vanligtvis beslutas snabbt. I likhet med februari har det under mars genomförts övertidsinsatser vilket påverkar utfallet då myndigheten vid dessa insatser fokuserat på de äldsta ärendena vilket ökar de genomsnittliga handläggningstiderna. Övertidsinsatserna genomfördes via helgarbete och omfattade omkring 400 arbetstimmar. Utöver skillnader i övertid och maskinella beslut är det även skillnad i antalet handläggare 2022 jämfört med 2021. Myndigheten har en mindre budget 2022 och mätt i antal arbetade timmar är det en minskning med 25–30 % i mars 2022 jämfört med mars 2021.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 62 % i mars, vilket är en minskning med 3 procentenheter jämfört med februari och andelen inom 40 dagar var 48 % vilket är en minskning med 5 procentenheter.

Inflödet av ärenden i mars blev något under prognos. Totalt inkom cirka 30 000 ärenden varav omkring 10 000 var systemgenererade.

Den totala ärendebalansen är i stort sett oförändrad jämfört med februari men däremot har fördelningen mellan olika ärendetyper förändrats. Antalet pågående kundgenererade ändringar fortsätter att öka medan antalet pågående systemgenererade ändringar fortsätter att minska. När det gäller ansökningar har det inkommit och avslutats ungefär lika många ärenden.

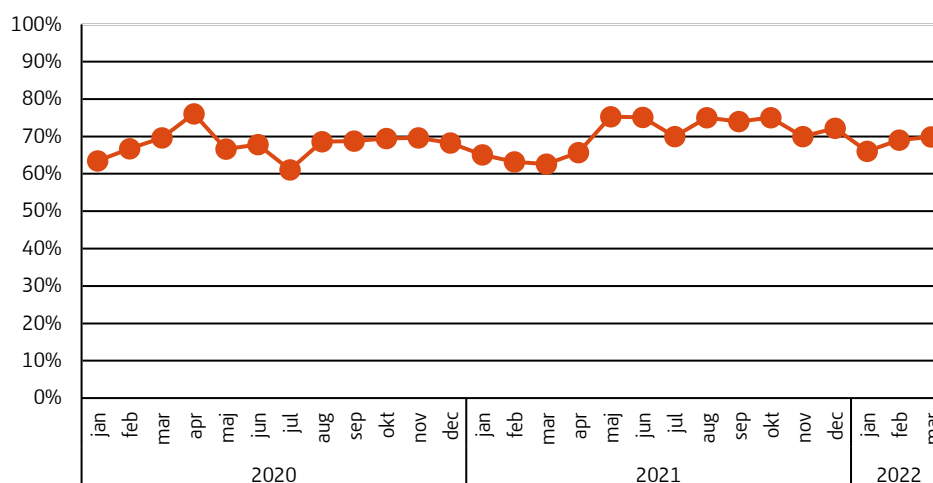
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten i kundservice

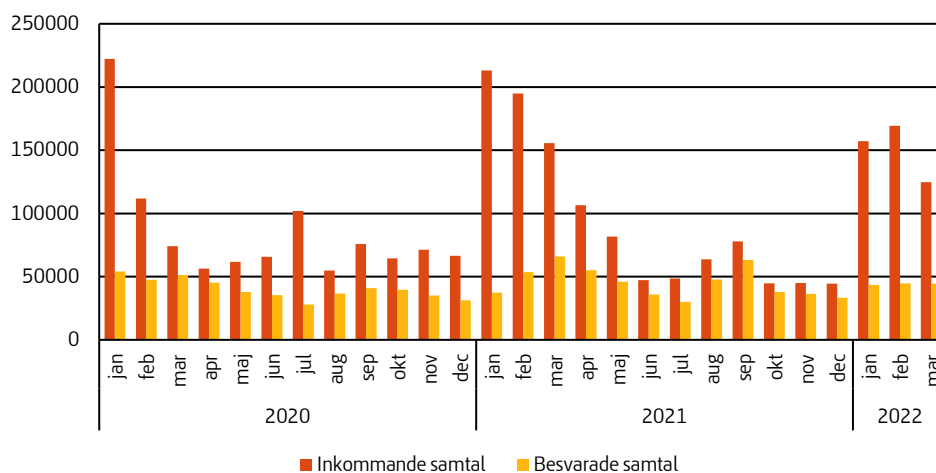
Regeringen har satt mål om kundservice att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 70 % i mars, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes. Målet är med nuvarande resurssättning inte möjligt att uppnå i början av året då inflödet av både ärenden och telefonsamtal präglas av stora säsongsvariationer med tydliga toppar under första kvartalet.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



Inflödesprognoserna för telefonsamtal beräknas genom unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Baserat på unika samtal ringde det ungefär 10 % färre än förväntat i mars.

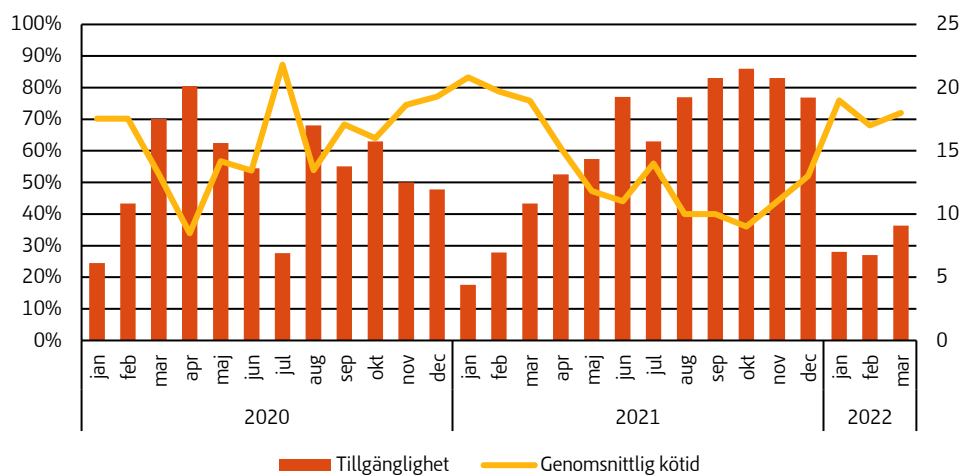
Antalet telefonsamtal i mars var lägre jämfört med samma månad föregående år men är betydligt högre jämfört med mars 2020. En anledning till att inflödet av telefonsamtal ökat under februari-mars 2021 och 2022 är att det infördes ett nytt beslutsbrev i början av 2021 där kunderna fick ta del av de uppgifter som ligger till grund för deras bostadstillägg på ett tydligare sätt jämfört med tidigare. I samband med tjänstepensionsomräkningen i slutet av januari varje år skickas ett stort antal beslut ut till kunderna vilket gör att många hör av sig och vill anmäla en ändring på en inaktuell uppgift. Inkommande ändringar är positivt för kvaliteten på nuvarande beslut om bostadstillägg men medfört utmaningar att skyndsamt hantera alla ändringar som inkommer.

Antalet besvarade samtal, drygt 44 000 samtal, var på ungefär samma nivå i mars som föregående månad.

När kunder ringer i så stor omfattning är inte myndigheten resurssatt för att möta inflödet och kötiderna har tidvis varit långa. 2022 är dessutom resurssättningen lägre jämfört med 2021, främst inom bostadstillägg. Totalt sett besvarades 7 000 färre samtal i mars 2022 jämfört med mars 2021.

Det är framförallt de kunder som kontaktar myndigheten angående bostadstillägg som fått vänta länge i kö eller haft svårt att komma i kontakt med myndigheten. Myndigheten har prioriterat telefonin i så stor utsträckning som varit möjlig utan att prioriteringen gått ut över handläggning av fortsättningsansökningar. Handläggs inte fortsättningsansökningar i tid finns risk att vissa kunder står helt utan försörjning.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten var 36 % i mars och den genomsnittliga svarstiden var 18 minuter. Den ökade tillgängligheten förklaras av att antalet inkommande samtal var lägre i mars jämfört med februari.

Fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice

Här följer en fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice som enligt regleringsbrevet ska lämnas samma månad som prognoser lämnas in.

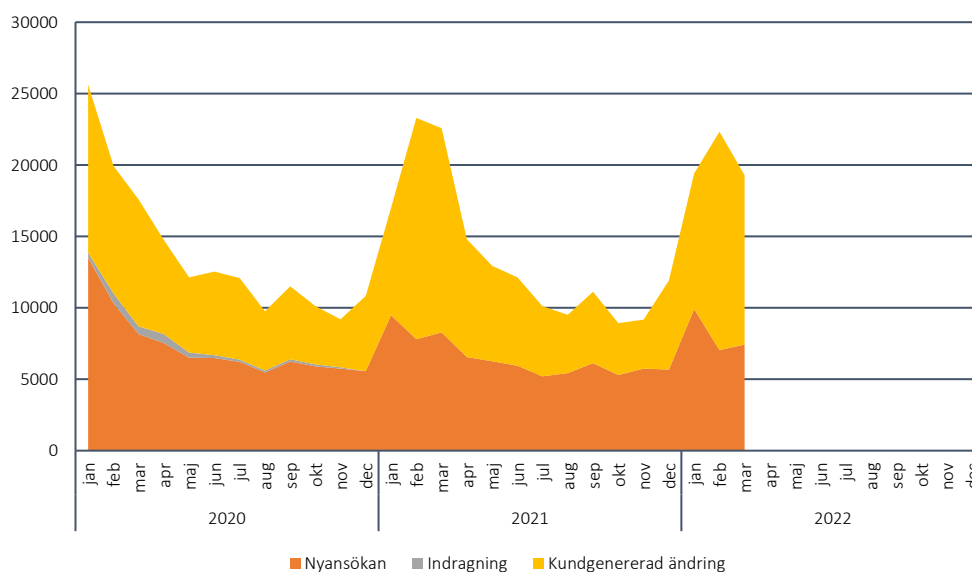
Bostadstillägg (BT)

Inflöde

Inflödet av ansökningar och kundgenererade ändringar hittills i år är ungefär 61 000 ärenden vilket är nästan exakt samma antal som första kvartalet under de fyra senaste åren. Däremot har fördelningen mellan nyansökningar och ändringar förändrats, 2019 och 2020 var andelen nyansökningar strax över 50 % av inflödet men de senaste två åren har andelen nyansökningar minskat till 40 %. Anledningen till denna förändring beror sannolikt på att många fler kunder hör av sig med en ändring sedan införandet av ett nytt beslutsbrev i början av 2021. Det nya beslutsbrevet ger kunderna en tydligare bild av vilka uppgifter som ligger till grund för deras pågående bostadstillägg och många kunder upptäcker att de behöver lämna en mer aktuell uppgift avseende exempelvis bostadskostnad eller tillgångar. Denna effekt har framförallt märkts i samband med tjänstepensionsomräkningarna som sker i slutet av januari varje år. Samtidigt har inflödet av nyansökningar minskat vilket troligen påverkats av att myndigheten arbetat med att förebygga beräkningsavslag genom att uppmana kunderna till att göra preliminärberäkningar innan de lämnar in en ansökan. Detta är även något som handläggarna hjälper kunderna med när de ringer in till myndigheten.

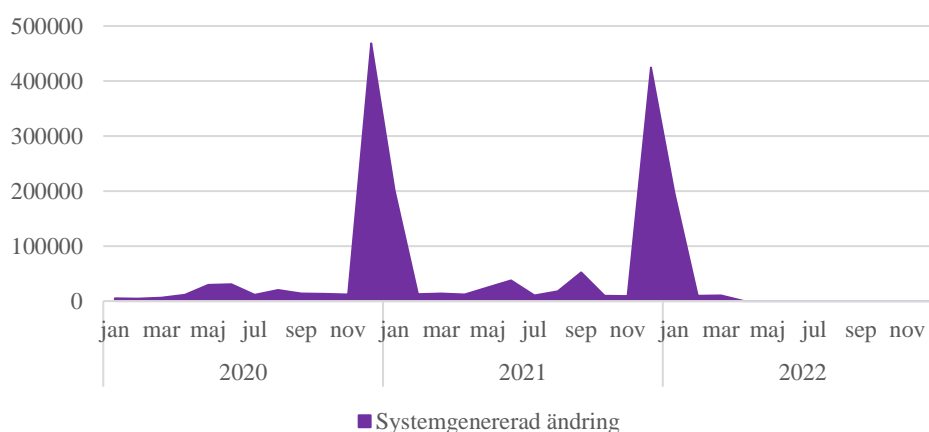
Inflödet av kundärenden under 2022 kommer sannolikt att påverkas av införandet av det tilltänkta garantitillägget då betydligt fler kunder kommer att få rätt till bostadstillägg om garantitillägget införs.

Diagram 6: utveckling av inflöde avseende ansökningar och kundgenererade ändringar



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. Även om inflödet av systemgenererade ändringar är högt sker de flesta beslut helt maskinellt. Hittills i år har 216 500 ärenden inkommit varav majoriteten kommer från årets tjänstepensionsomräkning där i stort sett samtliga ärenden redan har hanterats, den absoluta merparten maskinellt.

Diagram 7: utveckling av inflöde avseende systemgenererade ändringar

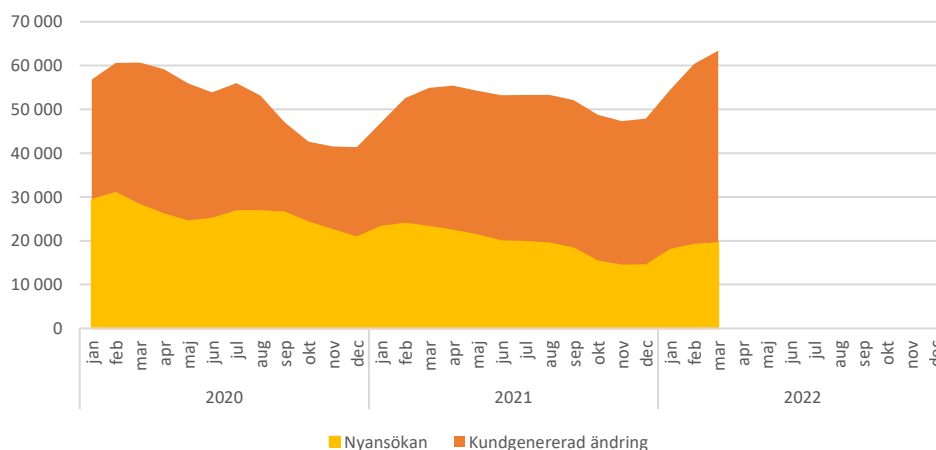


Avslut/ärendebalans

Under årets första tre månader har myndigheten avslutat ca 46 000 kundärenden där nästan 60 % är kundgenererade ändringsärenden. Motsvarande period 2021 avslutades 49 000 ärenden. Det minskade antalet avslutade ärenden beror på en lägre bemanning 2022 jämfört med föregående år. Första kvartalet 2022 lades omkring 70 000 – 75 000 arbetstimmar på handläggning och telefoni/e-post inom bostadstillägg jämfört med 95 000 – 100 000 timmar första kvartalet 2021. Att antalet avslutade ärenden inte minskat mer beror på att produktiviteten förbättrats under 2022 jämfört med 2021. En förklaring till att fler ärenden avslutas per timme är att en större andel av arbetstiden har lagts på telefoni under det första kvartalet. Vanligtvis kan ändringsärenden som inkommer via telefon hanteras skyndsamt.

Under det första kvartalet inkommer vanligtvis omkring 40 % av årets samtliga telefonsamtal vilket medför att myndigheten lägger mer tid på telefoni jämfört med övriga året. I telefonkontakt med kund är det vanligare att ändringsärenden hanteras jämfört med ansökningar.

Diagram 8. Bostadstillägg, ärendeutveckling ansökningar och kundgenererade ändringar.



Ärendebalansen avseende kundärenden har ökat från ca 48 000 ärenden vid ingången av 2022 till 63 500 ärenden vid utgången av mars, jämfört med en ökning från 41 500 i början av 2021 till 55 000 i slutet av mars 2021, ökningen är alltså högre i år jämfört med samma period föregående år trots en något lägre handläggningstid 2022. Det är framförallt kundgenererade ändringar som ökat mest med 10 500 ärenden medan antalet ansökningar har ökat med 5 000 ärenden. På grund av att en så stor del av inflödet inkommer under första kvartalet är det förväntat att balansen också ökar under det första kvartalet. Ökningen under innevarande år har även påverkats av en lägre bemanning jämfört med 2021.

Antalet pågående ansökningsärenden är fortsatt på en låg nivå jämfört med de senaste åren även om balansen ökat under början av 2022. Anledningen är att nya ansökningar även fortsättningsvis prioriteras. Balansen av kundgenererade ändringar har ökat den senaste tiden och myndigheten saknar med nuvarande resurser kapacitet att hantera ändringarna i den

utsträckning som skulle behövas för att minska ärendebalansen och undvika felaktiga utbetalningar. Däremot hanteras många ändringar när kunder ringer in till myndigheten vilket begränsar ökningen av ändringsärenden något och bidrar till att fler får korrekta utbetalningar samt minskar mängden merarbete i andra delar av verksamheten.

Ärendebalansen av systemgenererade ändringar varierar beroende när på året avstämning görs. Det är framförallt resultatet av de årsomräkningar som görs i december och januari som påverkar balansen och hur stor andel som avslutas maskinellt. I slutet av januari 2022 genomfördes årets årsomräkning av tjänstepension och som tidigare nämnts har omräkningen totalt sett fungerat bra, framförallt genom att det manuella utfallet blev väsentligt lägre i år med cirka 2 600 ärenden jämfört med cirka 17 000 ärenden föregående år. Under det första kvartalet 2022 har antalet pågående systemgenererade ärenden minskat, en bidragande orsak är att 2 000 ärenden avslutats med hjälp av robotteknik.

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. Målet är utmanande 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 76 dagar, jämfört med 90 dagar samma period 2021. Det förbättrade resultatet avseende handläggningstid beror på de prioriteringar som fortsatt görs och att balansen av ansökningar är lägre och innehåller nyare ärenden jämfört med samma period föregående år.

Utöver ärendebalansen påverkas den genomsnittliga handläggningstiden av hur stor andel av inflödet som görs maskinellt och vilka ärenden som prioriteras. Avseende maskinella ansökningar så lämnas de flesta in under januari och februari vilket gör att de genomsnittliga handläggningstiderna för ansökningar vanligtvis minskar något i början av året, se diagram 1. Det

andra som ger stor effekt på genomsnittet är vilka ärenden som prioriteras. Under det senaste året har till stor del de nyaste ärendena hanterats i första hand vilket gjort att genomsnittet minskat. Samtidigt sker det löpande insatser, ofta via övertid, där de äldsta ärendena prioriteras vilket har en motsatt effekt och ökar de genomsnittliga handläggningstiderna.

Sett till ansökningar som både inkommit och avslutats under 2022 är de genomsnittliga handläggningstiderna hittills i år 21 dagar.

Beviljanden/avslag

Andelen beviljade förstagångsansökningar under 2022 är 62 % vilket är på ungefär samma nivå som motsvarande period föregående år. Sett till helåret 2021 ökade andelen beviljanden jämfört med 2019 och 2020.

Att andelen beviljanden ökade under 2021 beror sannolikt på att antalet ogrundade ansökningar minskade vilket bedöms vara ett resultat av det arbetssätt myndigheten använder sig av som ger större möjlighet att hjälpa kunderna när de ringer till myndigheten. Även om de flesta samtal som inkommer handlar om ändringsärenden finns det också en hel del kunder som vill ansöka om bostadstillägg för första gången när det ringer. I samtalet med kund finns en uttalad ambition att hantera kundens efterfrågan vid första kontakten, oavsett vad det handlar om. Avsikten är att i större utsträckning undvika att ärenden blir liggande vilket ofta resulterar i att uppgifter blir inaktuella, att kunder behöver kontakta myndigheten igen och att eventuella felaktiga utbetalningar och återkrav uppstår. Därtill finns indikationer på att andelen förebyggbar efterfrågan minskat i telefon. Detta då kunder ringer i större utsträckning för att anmäla ändringar och i mindre utsträckning för att efterfråga beslut.

Återkrav

Under 2022 prioriteras fortsatt handläggningen av bostadstillägg 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. Inom återkravshanteringen av ärenden som avser bostadstillägg har ärendebalansen ökat från 4 750 ärenden i januari 2019 till cirka 25 000 ärenden i slutet av mars 2022. Det samlade återkravsbeloppet uppskattas till cirka 308 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 kräver att det tillförs resurser för hanteringen, det finns dessutom risk för att ytterligare en stor mängd återkrav kommer att uppstå när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Kundservice

I början av 2021 genomfördes en omorganisation där telefonin inkluderades inom förmånerna jämfört med att ha en centraliserad kundservice. Omorganisationen ger bättre förutsättningar att vid första samtalet hjälpa

kunderna med deras samlade frågeställningar i syfte att minska onödiga omringningar eller andra framtida kontakter. Även handläggning av ärenden direkt i telefon ökar. Effekterna av det nya arbetssättet bedöms på sikt innebära en ökad kundnytta för de som tar kontakt med myndigheten, minskad onödig efterfrågan på andra tjänster hos myndigheten och ökad kostnadseffektivitet när färre handläggare behöver involveras i varje kunds ärende.

Kapaciteten är i nuläget beräknad till att kunna besvara mellan 35 000 och 55 000 samtal per månad. Av de inkommande samtalen fördelar sig frågorna ungefär till lika stor andel mellan bostadstillägg, allmän pension och kundnära/efterlevandepension-

Årets första månader är utmanande för myndighetens arbete med kundservice. Många kunder behöver nå myndigheten via telefon och e-post med frågor om nya belopp, innehållet i orange kuvert, ändringar av hyra samt omräkningar som påverkar bostadstillägget och mycket annat. De flesta kunderna kommer dessutom inte fram på första försöket vilket ytterligare bidrar till det höga antalet inkommande samtal.

Inflödet av samtal är högt och som tidigare nämnts inkommer omkring 40 % av årets alla samtal mellan januari och mars. Antalet samtal till myndigheten under första kvartalet 2022 har dock minskat jämfört med samma period 2021. En orsak till att inflödet var högre föregående år var att många hörde av sig med frågor i samband med införandet av inkomstpensionstillägget.

När det gäller bemanningen är den lägre under 2022 jämfört med 2021 vilket påverkar kapaciteten att besvara alla inkomna samtal. Trots en lägre bemanning visar resultatet för första kvartalet en marginell förbättring gällande tillgänglighet, genomsnittlig svarstid samt andel besvarade samtal inom 10 minuter jämfört med samma tid i föregående år. Sannolikt har resultatet påverkats av högre prioritering av att möta kunder i telefon jämfört med 2021.

Förmånsvis kan det konstateras att myndigheten har en hög tillgänglighet gällande efterlevandepension. Inom allmän pension och för icke förmånsspecifika frågor är tillgängligheten acceptabel men fortfarande en bit från de uppsatta målen. Gällande bostadstillägg har myndigheten svårast att räkna till vilket resulterar i låg tillgänglighet och långa kötider som följd. Som tidigare nämnts är februari och mars särskilt utmanande då många pensionärer har frågor kopplade till tjänstepensionsomräkningen vilket gör att ett stort antal kunder hör av sig på kort tid.

Balanserna av e-post har under första kvartalet i år varit klart lägre jämfört med samma period 2021. En bidragande orsak till detta är den balans av e-post som fanns vid ingången av 2021 vilket påverkade under inledningen av 2021 men som till stor del arbetades av under året.

www.pensionsmyndigheten.se

