

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten inom telefonin
Juni 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	4

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 inleds med att redovisa utfallet för juni 2022 avseende handläggningstiderna inom bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin och avslutas med en analys av verksamhetsläget.

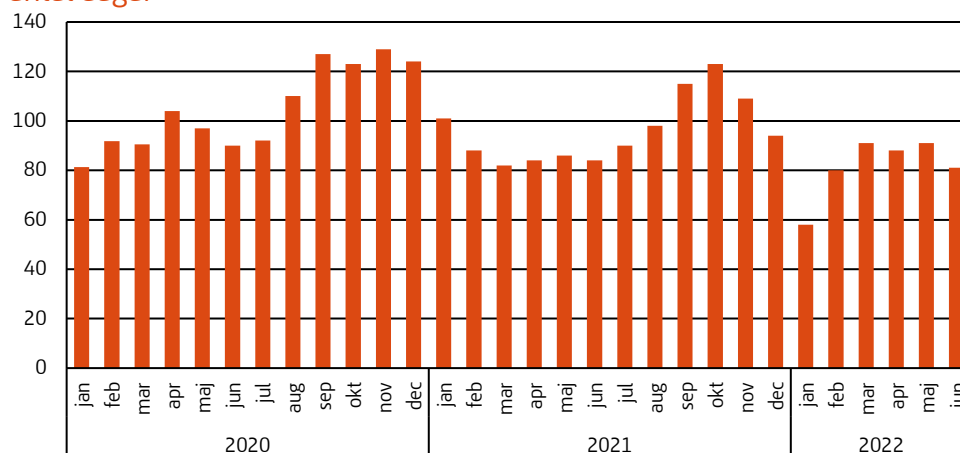
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 81 dagar i juni, jämfört med 91 dagar i maj. Målet är att de genomsnittliga handläggningstiderna ska vara högst 40 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 67 % i juni, jämfört med 71 % i maj. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i juni.

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



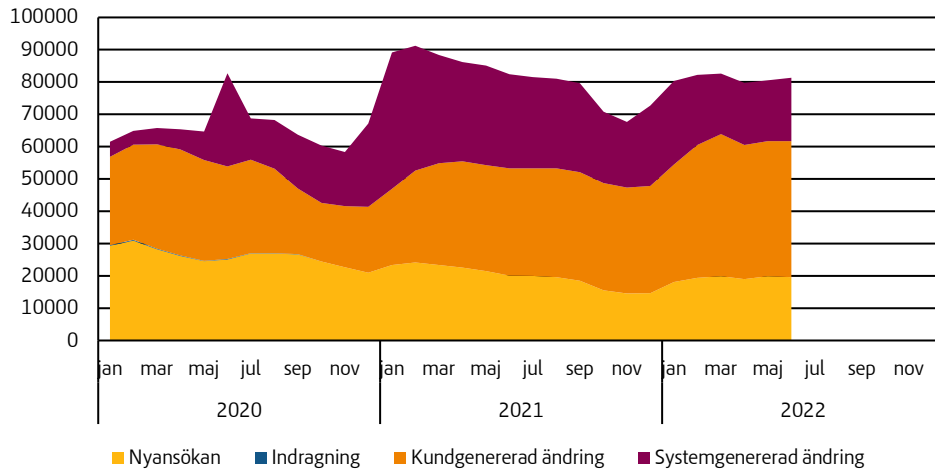
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i juni är i genomsnitt 81 dagar vilket är en minskning jämfört med 91 dagar i maj. Den genomsnittliga handläggningstiden för hela 2022 är 82 dagar.

Inflödet av ärenden har varit lägre än prognos de senaste månaderna och så var även fallet i juni då 11 000 kundgenererade ärenden inkom vilket är omkring 10 % färre än förväntat. Utfallet av avslutade ärenden var på samma nivå som föregående månad och är på en förväntad nivå sett till resurssättningen som var i juni. Antal avslutade ärenden är på en lägre nivå jämfört med samma period föregående år men utfallet påverkas av en mindre budget 2022 jämfört med 2021.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 59 % i juni, vilket är en ökning med 5 procentenheter jämfört med maj och andelen inom 40 dagar var 47 % vilket också är en ökning med 5 procentenheter.

Ärendebalansen i juni ökade marginellt jämfört med maj. Antalet ansökningsärenden har minskat något men antalet ändringsärenden har ökat.

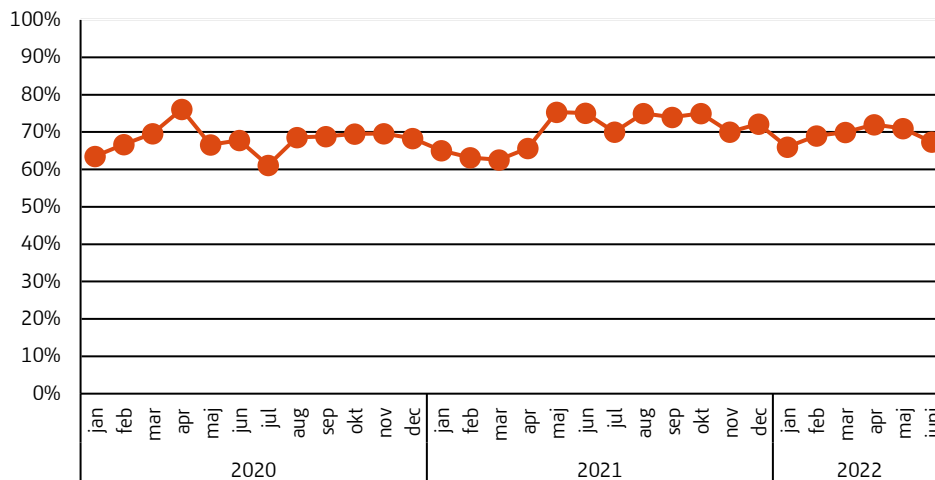
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

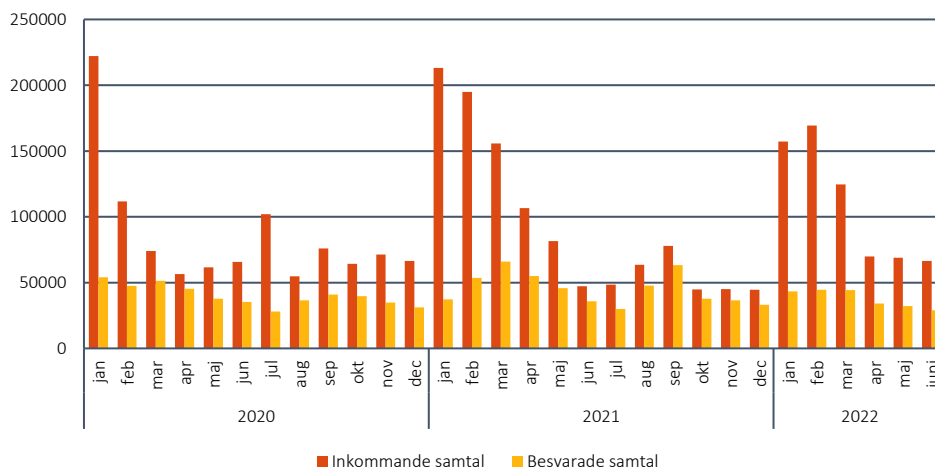
Regeringen har satt mål om kundservice att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



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

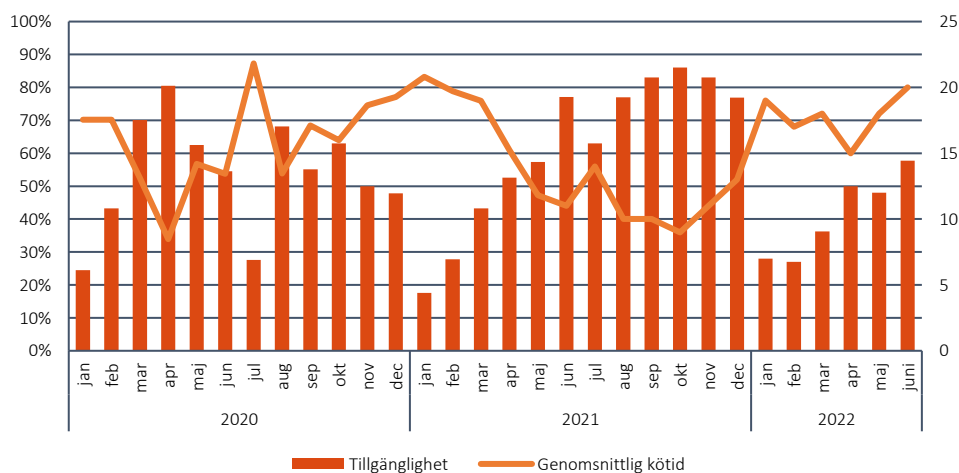
Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



Inflödet av samtal har varit på ungefär samma nivå de senaste tre månaderna. Antalet besvarade samtal har minskat något. Vid en jämförelse med juni 2021 har det inkommit fler samtal i juni i år. Det beror delvis på att fler kunder ringer fler gånger när färre samtal besvaras. Att det besvarats färre samtal i år påverkas precis som för handläggningen av att myndigheten har en mindre budget 2022 jämfört med 2021.

Även om antalet besvarade samtal har minskat har andelen besvarade samtal ökat inom samtliga ärendekategorier och totalt har tillgängligheten ökat till 58 % i juni. Samtidigt har kötiden ökat något från 18 minuter i genomsnitt i maj till 20 minuter i juni.

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 97 %. Resultatet gällande frågor om allmän pension har en genomsnittlig svarstid på omkring 20 minuter och ca 70 % av inkommande samtal besvaras. De kunder som får vänta längst och som har svårast att komma fram är de som har frågor om bostadstillägg, där var svarstiden 26 minuter i genomsnitt i juni och 35 % av samtalen besvarades.

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

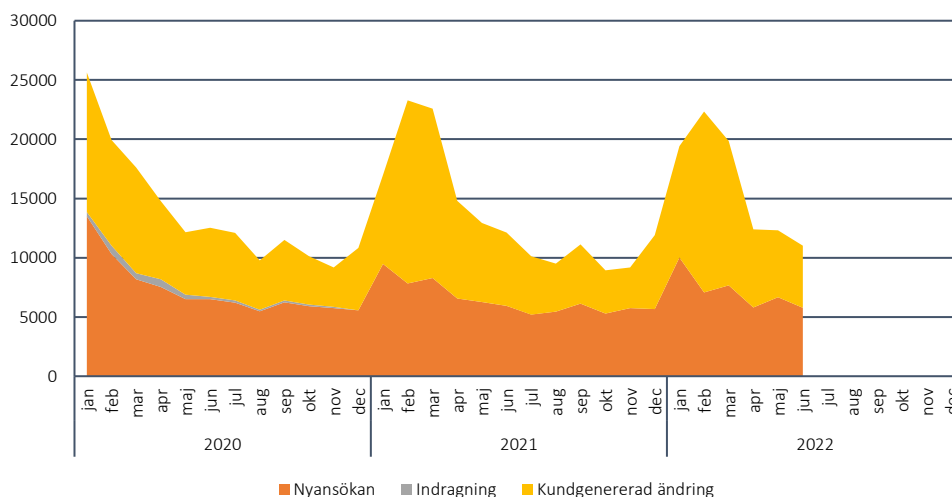
Här följer en fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice som enligt regleringsbrevet ska lämnas samma månad som prognoser lämnas in.

Bostadstillägg (BT)

Inflöde

Inflödet av ansökningar och kundgenererade ändringar hittills i år är 97 000 ärenden vilket är omkring 5 000 färre ärenden jämfört med samma period föregående år. Inflödesprognosen för första halvåret 2022 var 104 000 ärenden vilket gör att utfallet är 7 % lägre än prognosen.

Diagram 6: utveckling av inflöde avseende ansökningar och kundgenererade ändringar

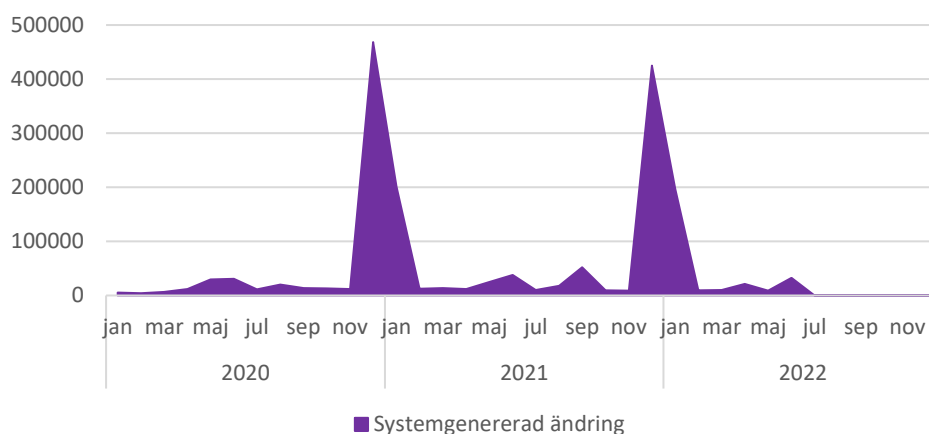


Antalet nyansökningar är ungefär 1 000 ärenden färre hittills i år jämfört med 2021. När det gäller kundgenererade ändringsärenden har det inkommit 4 000 färre ärenden hittills i år jämfört med samma period 2021, sannolikt har minskningen påverkats av att kunderna börjat bli vana med det nya beslutsbrevet 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. Det ser ut som att effekten av det nya beslutsbrevet var mindre 2022 jämfört med 2021.

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 det inkommit 280 000 systemgenererade ärenden varav 190 000 kommer från årets tjänstepensionsomräkning och 35 000 från ärenden som avser inkomst av kapital. Resterande omkring 55 000 ärenden avser de ärendeklassificeringar som normalt skapas och hanteras löpande, exempelvis boendestredningar vid flytt och indragning av bostadstillägg vid tidsbegränsade beslut. Omkring 260 000, eller 93 %, av alla systemgenererade ändringar som har avslutats hittills i år har skett maskinellt.

Diagram 7: utveckling av inflöde avseende systemgenererade ändringar

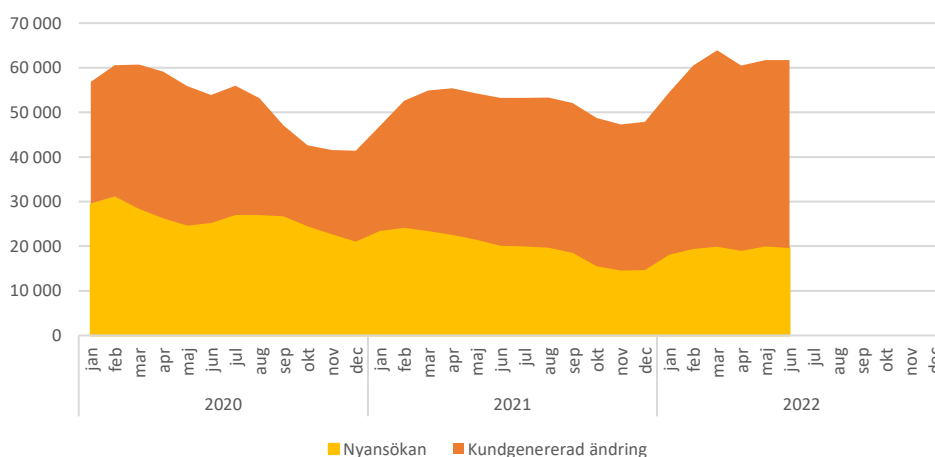


Avslut/ärendebalans

Hittills i år har myndigheten avslutat 83 500 nyansökningar och kundgenererade ändringar varav 55 % är ändringar och 45 % ansökningar. Under motsvarande period 2021 avslutades 91 000 ärenden. Skillnaden i antalet avslut påverkas av att myndigheten har en lägre bemanning 2022 jämfört med föregående år. Mätt i antal arbetade timmar som registrerats på handläggning av bostadstillägg är utfallet 140 000 timmar första halvåret 2022 jämfört med 187 500 första halvåret 2021, vilket är en minskning med omkring 25 %.

Samtidigt som antalet arbetade timmar är färre har antal avslutade ärenden per timme ökat från 0,80 avslut/timme första halvåret 2021 till 0,94 avslut/timme under första halvåret 2022 vilket motverkat att balansen ökat ytterligare.

Diagram 8. Bostadstillägg, ärendeutveckling ansökningar och kundgenererade ändringar.



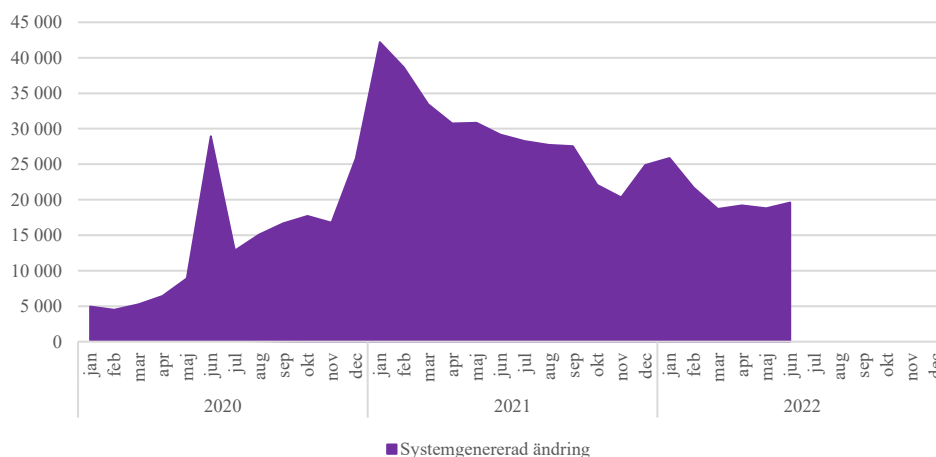
Ärendebalansen av nyansökningar och kundgenererade ändringar har ökat med ungefär 13 500 ärenden under första halvåret 2022. Nyansökningar har ökat med omkring 5 000 till 19 500 pågående ärenden och kundändringar har ökat med 8 500 till 42 000 pågående ärenden. Då en stor andel av inflödet inkommer under 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.

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 årsräkning 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. Totalt sett har antalet pågående systemgenererade ändringsärenden minskat med omkring 5 000 ärenden under det första halvåret 2022. Som tidigare nämnts har omkring 93 % 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. 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 82 dagar, jämfört med 88 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.

Utöver ärendebalansen påverkas den genomsnittliga handläggningstiden av hur stor andel av inflödet som görs maskinellt och vilka ärenden som prioriteras. Hittills i år har 16 % av de kundgenererade ärendena hanterats maskinellt jämfört med 18 % under samma period 2021. Som tidigare nämnts påverkas handläggningstiderna även av vilka ärenden som hanteras. Handläggningen har sedan början av 2021 fokuserat på de nyaste ansökningarna men det sker även insatser i syfte att hantera de äldsta ärendena, oftast via övertid. När äldre ärenden hanteras skapas en variation på genomsnittet vilket påverkar utfallet.

Sett till ansökningar som både inkommit och avslutats under 2022 är de genomsnittliga handläggningstiderna hittills i år 37 dagar.

Andelen beviljade förstagångsansökningar under 2022 är 66 % vilket är på ungefär samma nivå som motsvarande period föregående år. Sett till helåret

2021 ökade andelen beviljanden jämfört med 2019 och 2020. Myndigheten har lagt en hel del tid på att få kunderna till att göra preliminärberäkningar i större utsträckning i syfte att undvika onödiga beräkningsavslag.

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 26 200 ärenden i slutet av juni 2022. Det samlade återkravsbeloppet uppskattas till cirka 324 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

I början av 2021 genomfördes en omorganisation där telefonin inkluderades inom förmånerna jämfört med att ha en centraliserad telefoni.

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 30 000 och 45 000 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 telefonin. 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 av kunderna kommer dessutom inte fram på första försöket vilket ytterligare

bidrar till det höga antalet inkommande samtal. Antal inkommande samtal minskar sedan vanligtvis under april, maj och juni vilket även skett i år, se diagram 4. Hittills i år har det inkommit omkring 656 000 samtal jämfört med 814 000 samtal under första halvåret 2021. Skillnaden i inflödet påverkas sannolikt precis som för handläggningen av bostadstillägg av det nya beslutsbrevet som infördes 2021. Effekten av det nya beslutsbrevet verkar ha varit mindre i år. En annan skillnad är att under 2021 var det många kunder som hörde av sig med frågor i samband med införandet av inkomstpensionstillägget, den typen av frågor har inte funnits i år.

När det gäller bemanningen är den lägre under 2022 jämfört med 2021 vilket påverkar kapaciteten att besvara alla inkomna samtal. Den lägre bemanningen har påverkat utfallet av andel besvarade samtal som minskat till 41 % i genomsnitt under första halvåret 2022 jämfört med 46 % under första halvåret 2021. Även genomsnittlig svarstid har ökat något. Däremot visar resultatet för första halvåret en marginell förbättring gällande andel besvarade samtal inom 10 minuter jämfört med samma tid i föregående år, genomsnittet var 68 % första halvåret 2021 och 69 % hittills under 2022.

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 inte i nivå med de uppsatta målen. Gällande bostadstillägg har myndigheten svårast att rätta till vilket resulterar i låg tillgänglighet och långa kötider som följd.

Hanteringen av e-post har varit prioriterat under första halvåret 2022. Genomsnittlig svarstid har varierat mellan 30 och 40 timmar jämfört med omkring 85 timmar i genomsnitt för samma period 2021.

www.pensionsmyndigheten.se

