

Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin

Maj 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 maj 2022 avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten inom telefonin.

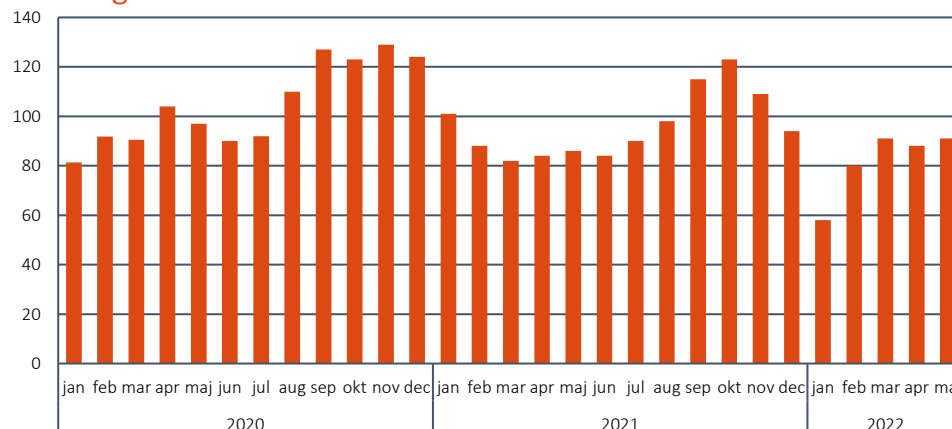
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 91 dagar i maj jämfört med 88 dagar i april. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar uppnåddes därmed inte.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 71 % i maj jämfört med 72 % i april. Målet är att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

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



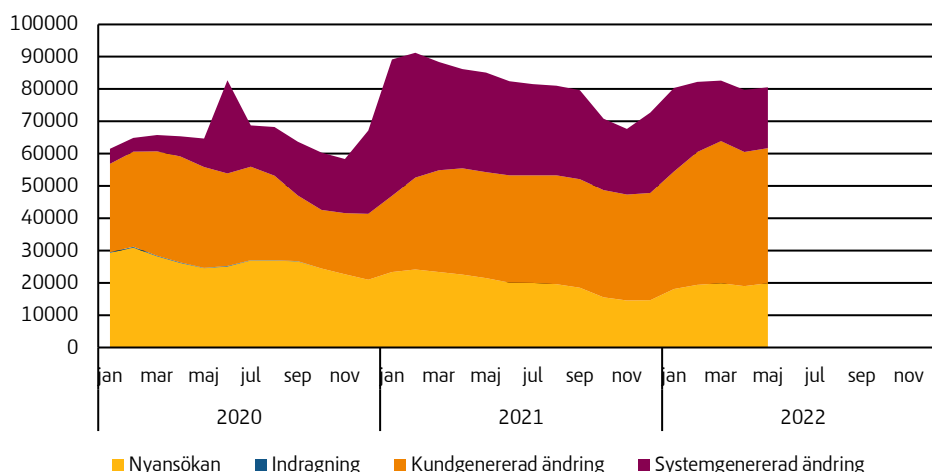
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i maj är i genomsnitt 91 dagar vilket är en ökning jämfört med 88 dagar i april. Resultatet är på ungefär samma nivå som föregående månad men något högre jämfört med maj 2021. De genomsnittliga handläggningstiderna hittills i år är 82 dagar, jämfört med 88 dagar samma period 2021.

Mellan februari och april har inflödet av ärenden varit lägre än förväntat medans inflödet i maj blev ungefär enligt prognos. Samtidigt har utfallet av avslutade ärenden varit högre jämfört med prognos under de senaste månaderna och hamnade på en mer förväntad nivå i maj. Anledningen till att utfallet förväntades bli lägre 2022 är att myndigheten har en mindre budget 2022 jämfört med 2021.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar var 54 % i maj, vilket är en minskning med 6 procentenheter jämfört med april och andelen inom 40 dagar var 42 % vilket är en minskning med 8 procentenheter.

Ärendebalansen har ökat med omkring 1 000 ärenden och i maj är det antalet ansökningar som har ökat medans antalet ändringsärenden är på ungefär samma nivå som vid utgången av april.

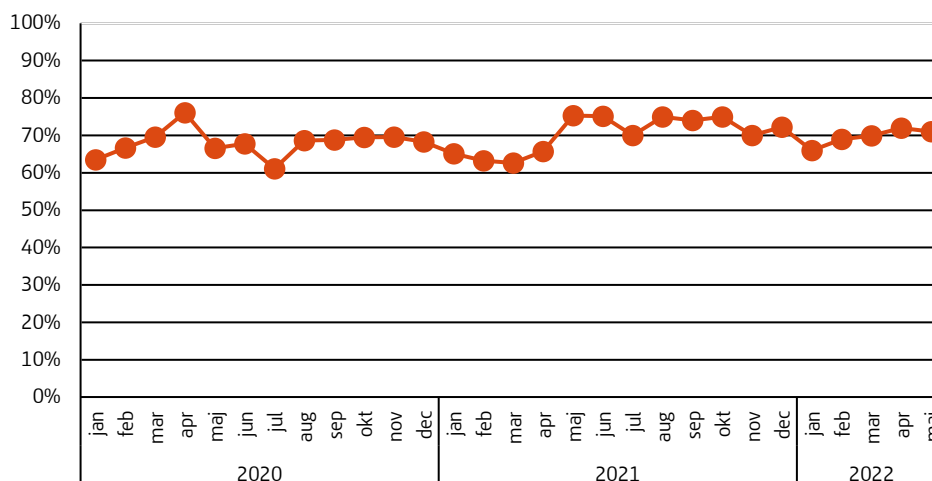
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten inom telefonin

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

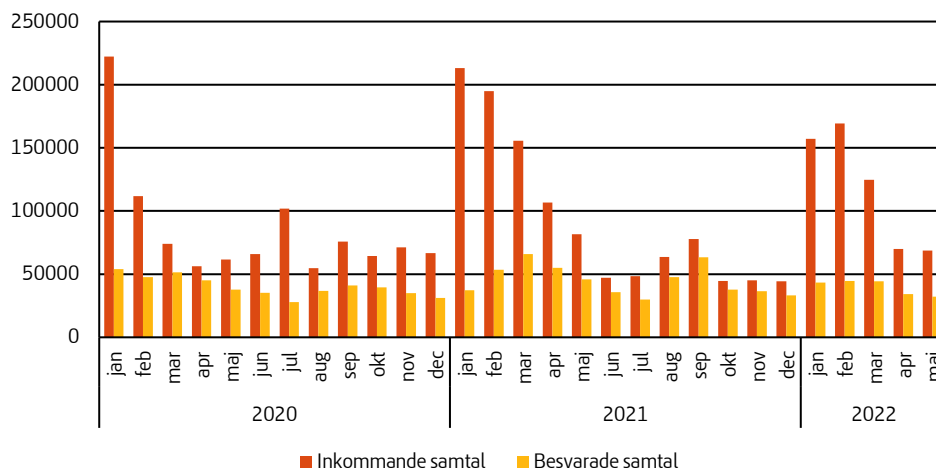
Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Av de samtal som besvarades fick 71 % av samtalen svar inom 10 minuter i maj vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

Inflödet av samtal och antal besvarade samtal var mycket nära nivåerna i april. Under hela 2022 har inflödet varit lägre jämfört med 2021 och det gällde även i maj. Skillnaden beror sannolikt på ett förändrat beslutsbrev som började användas i början av 2021. Brevet ger kunderna en tydligare bild av vilka uppgifter som ligger till grund för deras beslut och som fått många att höra av sig, den effekten var mindre i år.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

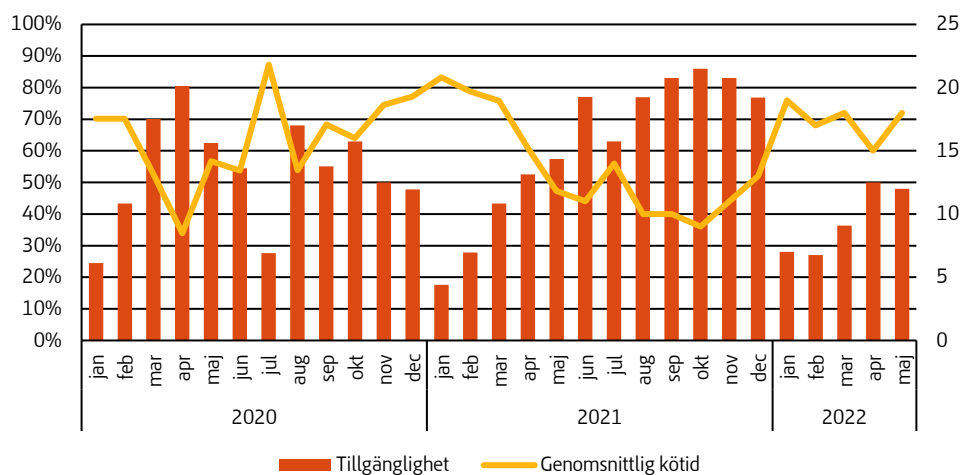


Inflödesprognoserna för telefonsamtal beräknas genom unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in och prognosen bygger till stor del på utfallet från föregående år. I maj hade myndigheten förväntat sig ett högre inflöde och utfallet blev omkring 20 % under prognos.

Antalet besvarade samtal, drygt 32 000 samtal, är en minskning jämfört med första kvartalet men på ungefär samma nivå som i april. Under högtrycksperioden januari till mars prioriteras telefonin högre vilket leder till fler besvarade samtal. Det är därför en naturlig effekt att antalet besvarade samtal minskat efter högtrycksperioden. Utfallet av besvarade samtal har också påverkats av att myndighetens budget är lägre 2022 jämfört med 2021.

När det gäller uppdelningen förmånsvis är det ett gott läge inom efterlevandepension, där är svarstiden endast ett par minuter i genomsnitt och tillgängligheten (andel besvarade samtal) 96 %. Resultatet gällande frågor om allmän pension har en godtagbar genomsnittlig svarstid på omkring 15 minuter och 7 av 10 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 i maj 25 minuter i genomsnitt och 25 % av samtalen besvarades.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Genomsnittlig tillgänglighet för alla förmåner minskade något till 48 % i maj och den genomsnittliga svarstiden var 18 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

