

# Återrapportering avseende balanser inom bostadstillägg och tillgängligheten i telefonin

Oktober 2023



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

1.	Sammanfattning .....	i
2.	Inledning .....	ii
3.	Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg .....	1
	Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos .....	1
	Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos .....	1
	Diagram 2: Status för nyansökningar .....	2
4.	Inflöde av ärenden .....	3
	Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos .....	3
	Diagram 3: Inflöde utfall och prognos.....	4
5.	Antal avslutade ärenden.....	5
	Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos .....	5
	Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos.....	5
6.	Handläggningstider .....	6
	Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall.....	6
	Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad.....	6
7.	Bemanning – antal årsarbetare .....	7
	Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos .....	7
	Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad .....	7
8.	Produktivitet – antal avslut per årsarbetare .....	8
	Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos .....	8
	Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad.....	9
9.	Omprovningar, ärendebalans .....	10
	Tabell 7. Omprovningar, bostadstillägg – prognos och utfall.....	10
10.	Återkrav bostadstillägg, ärendebalans .....	11
	Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos.....	11
	Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023...12	
11.	Andel besvarade samtal (tillgänglighet).....	13
	Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utall och prognos .....	13
	Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %.....	13
12.	Antal inkommande samtal och väntetid.....	14
	Tabell 10. Antal inkommande samtal och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos .....	14
	Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal.....	14

Doc. bet. PID283648  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2023-67

## Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas ärendebalanser och handläggningstid avseende bostadstillägg samt tillgängligheten inom telefonin.

Återrapporteringen redovisar utfallet sedan föregående rapportering som skrevs i april och visar prognoser för resterande del av 2023.

Återrapporteringen sker i enlighet med mål och återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023.

Balansen av bostadstilläggsärenden bestod vid utgången av september 2023 av knappt 51 000 ärenden, återkrav exkluderat. Enligt myndighetens föregående prognos beräknades ärendebalansen till omkring 44 000 ärenden vid utgången av september. Att antalet pågående ärenden är högre än vad som tidigare prognosticerats beror på att inflödet av ärenden varit högre än beräknat.

Inflödet av ärenden har varit omkring 14 000 ärenden fler än beräknat under perioden april till september. Precis som tidigare under året är det inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar som ökat.

Även antalet avslutade ärenden har överstigit prognos. Omkring 7 000 fler ärenden än beräknat har hanterats sedan föregående rapport.

Den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar har varit 69 dagar hittills i år. Det är en minskning jämfört med samma period 2021 och 2022.

Bemanningen vid utgången av september var mycket nära lagd prognos, men har varierat något under perioden.

Som en följd av att det avslutats fler ärenden än beräknat har även arbetsproduktiviteten varit högre än prognos. Den positiva avvikelser har dock främst skett i augusti och september, mellan april och juli var utfallet ungefär som beräknat.

När det gäller omprövningsärenden har en tillfällig ökning hanterats under perioden sedan föregående rapport men ärendebalansen var vid utgången av september på en fortsatt låg nivå.

Hanteringen av återkravsärenden är fortsatt ansträngd. Vid utgången av september var balansen av återkravsärenden 40 800 ärenden.

Tillgängligheten inom telefonin har förbättrats. I september besvarades 74 procent av inkommande, vilket även är samma siffra för genomsnittet hittills i år. I år har många haft lättare att nå myndigheten via telefon jämfört med 2022, förra året var tillgängligheten 41 % under samma period.

## Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023 ska tillgängligheten i telefonin öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten. Vidare ska ärendebalanser och handläggningstid för nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav avseende bostadstillägg minska.

Pensionsmyndigheten ska, för relevanta indikatorer avseende produktivitet, handläggningstider och tillgänglighet, redovisa utfall, ny prognos samt jämförelse med föregående prognos. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkomna och beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare, antalet inkomna samtal, andelen samtal som har besvarats och väntetid, samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Redovisningen ska omfatta nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav. Resultaten och utvecklingen ska analyseras och kommenteras i redovisningen. Redovisningar ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) i samband med att prognoserna lämnas i februari, april och oktober 2023.

I redovisningen redogörs för utfallet sedan föregående rapport där fokus ligger på den senaste månaden och även en jämförelse med motsvarande månad 2022 och 2021. Prognoserna sträcker sig över hela 2023 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med föregående prognos.

I föregående rapport planerades den avdelningsgemensamma avarbetningsstyrkan att arbeta med bostadstillägg till och med juni. Utfallet blev istället att styrkan arbetade med bostadstillägg till och med augusti men däremot blev antalet årsarbetare i styrkan något lägre. Från och med september arbetar avarbetningsstyrkan med andra uppgifter, framförallt med ärenden avseende allmän pension.

Se beräkningar under respektive kapitel i rapporten.

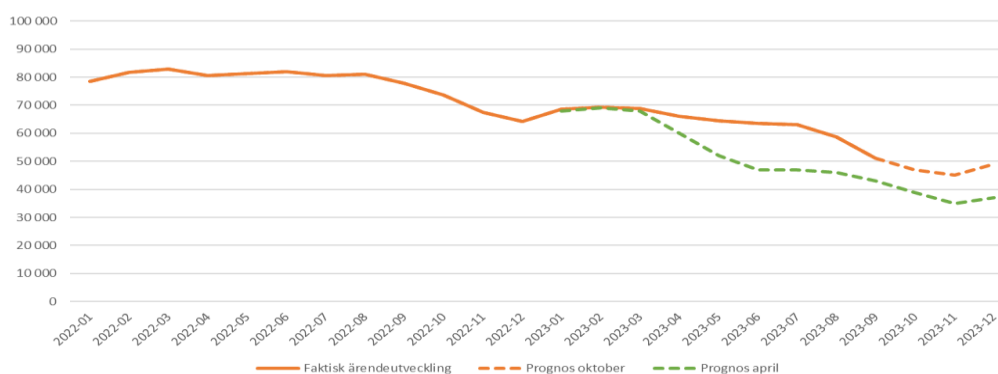
# Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall pågående nyansökningar <sup>1</sup>	18 722	18 569	10 596		
Utfall kundgenererade ändringar	34 092	42 213	21 998		
Utfall systemgenererade ändringar	26 951	17 078	18 336		
<b>Utfall summerat</b>	<b>79 765</b>	<b>77 860</b>	<b>50 930</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>			<b>+6 930</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>			<b>+15,8 %</b>		
Föregående prognos			44 000		
Prognos oktober				47 000	45 000

Vid utgången av september 2023 utgjordes den totala balansen av bostadstilläggsärenden av strax under 51 000 ärenden. Det är en minskning med knappt 18 000 ärenden jämfört med föregående rapportering från utgången av mars. Även om det har skett en avarbetning av ärendebalansen är minskningen mindre än beräknat. Enligt prognosen från föregående rapport beräknades ärendebalansen vara omkring 44 000 ärenden vid utgången av september. Avvikelsen beror på ett inflöde som varit omkring 14 000 ärenden högre än beräknat. Att balansen ändå inte är högre än 51 000 ärenden beror på att antalet avslut varit 7 000 fler än beräknat under samma period. Se kommande avsnitt för mer information kring utfallet.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



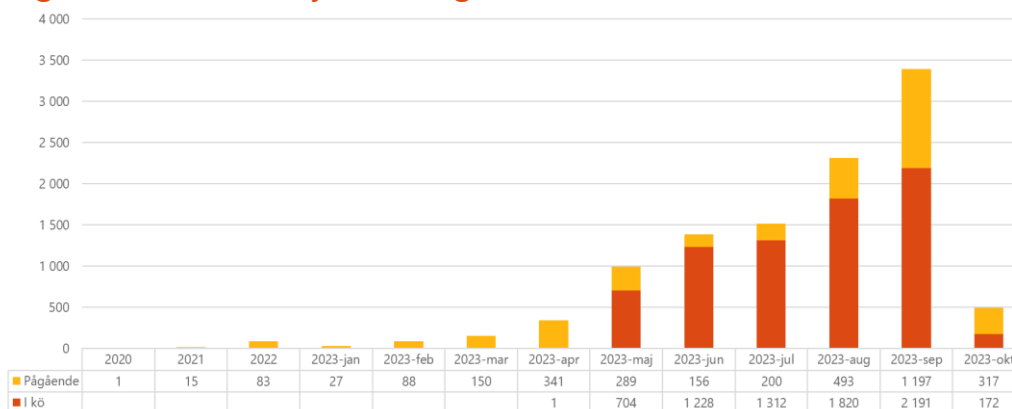
<sup>1</sup> Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

Antalet pågående ärenden vid utgången av året beräknas i den nya prognosen uppgå till 49 000 jämfört med föregående prognos på 37 000. De ändrade omständigheterna gällande ärendeutvecklingen under april till september gör att myndigheten justerar prognosen. Beräkningarna i prognosen för resterande del av 2023 bygger på att inflödet av ärenden följer myndighetens huvudscenario, dvs återgår till tidigare prognosticerade nivåer, vilket det gjort under augusti och september.

Nedanstående diagram visar statusen för de omkring 10 800 nyansökningar som var pågående i början av oktober. Jämfört med föregående rapport har antalet nyansökningar minskat med omkring 5 200 ärenden och andelen ärenden som är äldre än sex månader är mindre än 4 %.

Den gula delen av staplarna visar ärenden där handläggningen har påbörjats och den röda delen visar ärenden som finns i kö men som ännu inte har påbörjats.

Diagram 2: Status för nyansökningar<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Status per den 2 oktober

# Inflöde av ärenden

Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	6 182	6 178	5 186		
Utfall kundgenererade ändringar	5 141	4 221	6 010		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>3</sup>	7 863	6 780	6 223		
<b>Utfall summerat</b>	<b>19 186</b>	<b>17 179</b>	<b>17 419</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>			<b>+419</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>			<b>+2,5 %</b>		
Föregående prognos			17 000		
Prognos oktober				17 000	17 000

Inflödet har under stora delar av 2023 varit betydligt högre än prognos, även om utfallet i augusti och september var ganska nära den förväntade nivån. Sett till perioden april till september har det inkommit omkring 125 000 ärenden jämfört med omkring 107 000 ärenden för samma period under 2022. Prognosen var satt till omkring 111 000 ärenden för perioden vilket innebär att utfallet varit omkring 13 % högre än beräknat.

Uppdelat per ärendekategori är det främst inflödet av kundgenererade ändringar som varit högre än prognos. Under perioden april till september är utfallet omkring 85 % högre än beräknat medan inflödet av ansökningar och impulsgenererade ändringar varit 10–15 % lägre än förväntat.

Myndigheten har genomfört en analys om skälen till att det inkommer fler kundgenererade ändringsanmälningar. Den främsta orsaken bedöms vara hårdare ekonomiska tider, högre hyreshöjningar, högre elpriser, högre matpriser etc. Detta påverkar sannolikt många pensionärer och även Försäkringskassan har haft en liknande ökning av sina ändringsanmälningar avseende bostadstillägg. Men det finns fler orsaker, en del av avvikelserna har sannolikt en teknisk förklaring som bygger på att ärendebalansen av kundgenererade ändringar har minskat och då hamnar fler inskickade handlingar i nya ärenden istället för att hamna i ett redan pågående ärende. Även myndighetens arbete med ett ökat fokus på att stärka kundens medvetenhet om behovet av att anmäla ändringar antas ha en viss påverkan på inflödet. Det har även skett lagändringar som bidragit till att antalet personer som är berättigade till bostadstillägg har ökat. Därutöver bedöms en högre tillgänglighet inom telefonin ha påverkat utfallet då en högre tillgänglighet ger förutsättningar att hantera fler ändringsanmälningar direkt i telefon.

<sup>3</sup> De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

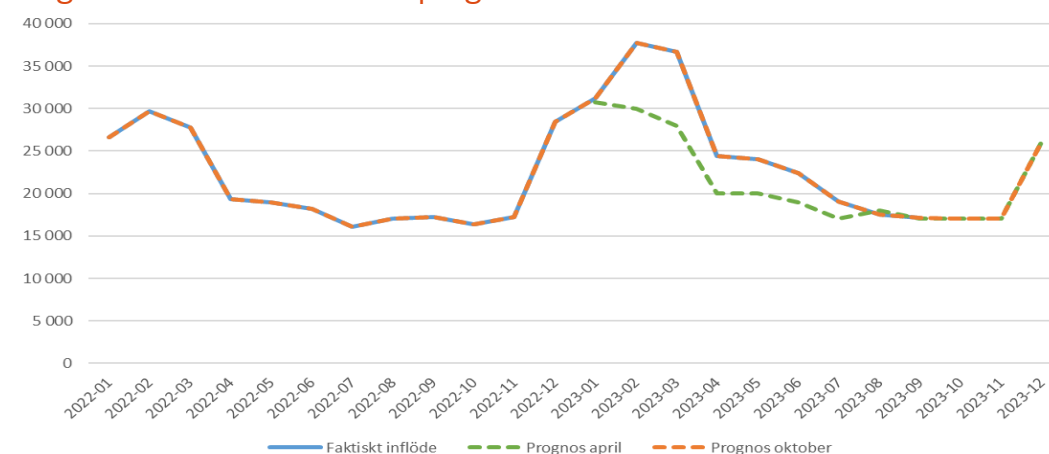


Eftersom inflödet har varit högre under framförallt första halvåret 2023 behöver myndigheten revidera sin prognos gällande antalet inkomna ärenden för hela 2023 från 257 000 ärenden i ursprungsprognosen till omkring 290 000 ärenden. För perioden oktober till december görs dock bedömningen att inflödet kommer att återgå till ursprunglig prognos vilket i stort sett varit fallet i augusti och september, se diagram 3.

Bedömningen framåt är fortfarande osäker beroende på osäkerheter i samhället i stort, främst inom ekonomin.

I december förväntas en ökning av inflödet med anledning av årliga maskinella körningar, bland annat förändringar gällande fastighetsuppgifter.

Diagram 3: Inlöde utfall och prognos



# Antal avslutade ärenden

Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos

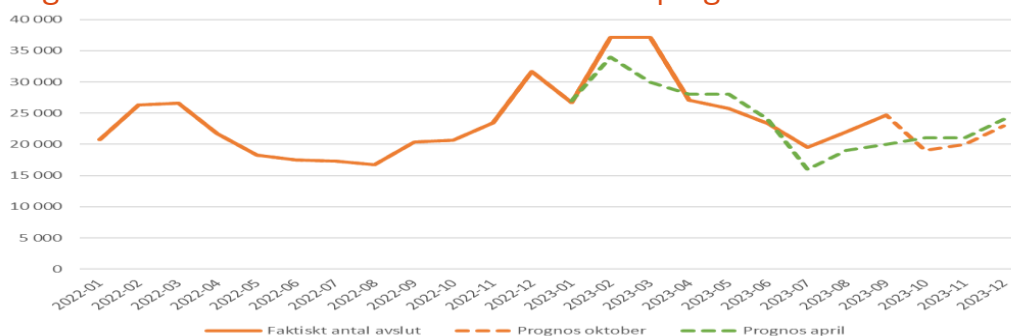
	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	7 270	7 651	5 860		
Utfall kundgenererade ändringar	5 165	4 919	12 085		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>4</sup>	7 862	7 791	6 761		
<b>Utfall summerat</b>	<b>20 297</b>	<b>20 361</b>	<b>24 706</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>			<b>+4 706</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>			<b>+23,5 %</b>		
Föregående prognos			20 000		
Prognos oktober				19 000	20 000

Sedan föregående rapport, det vill säga perioden april till och med september, har myndigheten avslutat omkring 142 000 ärenden avseende bostadstillägg. Prognosen för samma period var 135 000. Det är framförallt under de tre senaste månaderna som avsluten varit högre jämfört med prognos.

Andelen maskinella ärenden har under perioden varit ungefär 25 %, vilket är på ungefär samma nivå jämfört med samma period 2022. Antalet manuellt hanterade ärenden har följt prognosen ganska väl under början av perioden men har varit fler än förväntat under juli till september. En förklaring är att det skett en avarbetningsinsats kring äldre kundgenererade ändringsanmälningar som gått snabbare än förväntat.

När det gäller prognosen för antal avslutade ärenden för resterande delen av 2023 har antalet avslut räknats ner något jämfört med föregående rapport, främst på grund av att andelen maskinella beslut förväntas minska något under det sista kvartalet jämfört med vad som tidigare beräknats.

Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



<sup>4</sup> De största maskinella körningarna som handlar om omräkning till följd av ändrad allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

# Handläggningstider

Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall

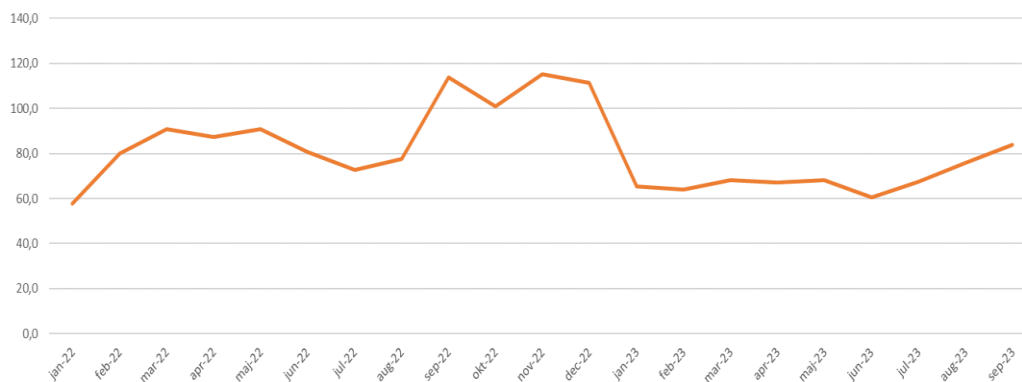
	Sep 21	Sep 22	Sep 23
<b>Bostadstillägg, handläggningstid nyansökningar, antal dagar</b>			
Utfall månad	115	114	83
Utfall ackumulerat under året	92	84	69

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade nyansökningar var i september 83 dagar, samtidigt som det ackumulerade genomsnittet hittills i år är 69 dagar.

De genomsnittliga ackumulerade handläggningstiderna har minskat jämfört med tidigare år. Utfallet påverkas av storleken och åldern på ärendebalansen av nyansökningar och det kan konstateras att antalet pågående ärenden har minskat, se avsnitt om ärendebalans. Utöver det har ärendebalansen också blivit yngre jämfört med både ett och två år sedan.

Som jämförelse kan nämnas att för helåret 2022 låg de genomsnittliga handläggningstiderna på 90 dagar och det var framförallt under avarbetningsinsatsen under hösten 2022 som genomsnittet ökade. Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2022 och 2023 redovisas nedan (jmf. Diagram 5).

Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad



Myndigheten bedömer fortsatt att genomsnittet för handläggningstiderna kommer att vara lägre under resterande del av året jämfört med 2022 främst på grund av att ärendebalansen av nyansökningar är yngre jämfört med för ett år sedan.

## Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos

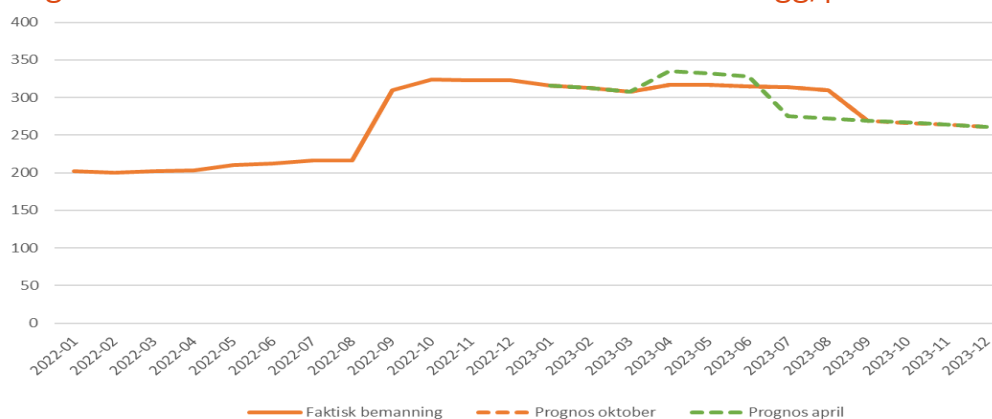
	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅÅ)</b>					
Utfall	244	310	269		
Varav konsulter	0	0	0		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				<b>-1</b>	
Föregående prognos			270		
Prognos oktober				267	264

Bemanningen inom bostadstillägg bestod vid utgången av september av 269 årsarbetare vilket är mycket nära prognos.

Sedan föregående rapport har bemanningen varierat något jämfört med prognos. Avvikelsen beror på att den avdelningsgemensamma avarbetningsstyrkan bestod av färre årsarbetare än beräknat, vilket gav en något lägre bemanning under perioden april till juni. Däremot arbetade styrkan under en längre period än vad som först var tänkt vilket istället gav en högre bemanning under juli och augusti. Från och med september arbetar avarbetningsstyrkan främst med ärenden avseende allmän pension.

För resterande del av året förväntas bemanningen följa tidigare lagd prognos och minska något till följd av normal personalomsättning (jmf. Diagram 6).

Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



# Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad</b>					
Utfall	83	66	92		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>			<b>+18</b>		
Föregående prognos			74		
Prognos oktober				71	76

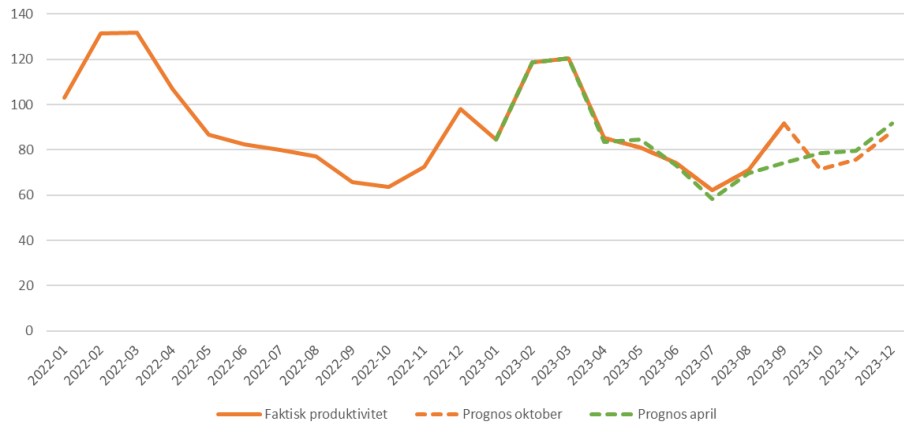
Det genomsnittliga utfallet för antalet avslutade ärenden per medarbetare och månad låg i september 2023 på 92 stycken. I det totala utfallet inkluderas även maskinellt hanterade ärenden, vilket gör att produktiviteten per årsarbetare blir högre vid en lägre bemanning och det påverkar jämförbarheten mellan åren. Utfallet av maskinellt hanterade ärenden är på ungefär samma nivå som föregående år och enligt prognos. Däremot är antalet manuellt hanterade ärenden högre jämfört med både prognosen och föregående år. Att antalet manuellt hanterade ärenden ökat antas påverkas av att trycket på ändringsanmälningar varit högt, i synnerhet relativt enkla och nyinkomna ändringsanmälningar som exempelvis hyreshöjningar och högre räntekostnad. När dessutom tillgängligheten i telefonin varit högre jämfört med tidigare år har det resulterat i att en stor del av det höga inflödet av ändringsanmälningar har kunnat hanteras. Under hösten har det dessutom skett en avarbetningsinsats av äldre kundgenererade ändringsanmälningar som genomförts snabbare än beräknat.

I utfallet och prognosen av produktiviteten ingår endast avslutade ärenden och ej antal besvarade samtal. Telefonin påverkar därför produktiviteten eftersom det finns en variation i hur mycket tid som behöver läggas på varje samtal. Produktiviteten påverkas även av antal inkommande samtal och vilken typ av samtal som hanteras och hur ofta samtalet resulterar i ett hanterat ärende. Under perioden sedan föregående rapport har produktiviteten följt prognosen ganska väl mellan april och juli för att sedan överstiga beräkningarna i augusti och september.

Uppföljningen av arbetsproduktiviteten används av verksamheten som en delfaktor i produktionsplanering och prognosanalys.

För resterande del av 2023 bedöms produktiviteten minska något jämfört med prognosen i föregående rapport (jmf. Diagram 7). Anledningen är att antalet maskinella beslut förväntas minska något jämfört med föregående beräkning men skillnaden är marginell.

Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



# Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Omprövningar, bostadstillägg</b>					
Utfall omprövning bostadstillägg	647	757	174		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				-26	
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>				-13%	
Föregående prognos			200		
Prognos oktober				200	200

Vid utgången av september 2023 fanns det 174 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Samma siffra för ett år sedan var omkring 750 ärenden, med andra ord har en stor del av ärendebalansen inom omprövningar som avser bostadstillägg hanterats under året som gått.

Som jämförelse var cirka 57 procent av omprövningsärendena yngre än en månad vid utgången av september 2023 jämfört med 28 procent för ett år sedan.

Ärendebalansen av omprövningar har varit relativt konstant sedan föregående rapport, april, men ökade tillfälligt under slutet av sommaren. Anledningen var ett antal omprövningar i samband med ett utskick av beslutsbrev efter en maskinell omräkning av inkomst av kapital. Samma typ av effekt brukar ske under andra liknande maskinella omräkningar. Den tillfälliga ökningen har hanterats under perioden.

För resterande del av året bedöms förmånen kunna bibehålla nuvarande balans så länge inget oförutsett inträffar.

# Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Återkrav, bostadstillägg</b>					
Utfall återkrav bostadstillägg	21 834	27 534	40 139		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				<b>-861</b>	
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>				<b>-2%</b>	
Föregående prognos			40 800		
Prognos oktober				41 500	42 000

Vid utgången av september bestod återkravsbalansen avseende bostadstillägg av strax över 40 000 ärenden, vilket är något lägre jämfört med prognosen. Vid utgången av september 2022 var återkravsbalansen omkring 27 500 ärenden. Återkravsbalansen har ökat stadigt under flera år men har ökat snabbare under 2023 på grund av en ökad avarbetning av äldre ändringsanmälningar som ofta genererar ett återkrav.

Myndigheten har prioriterat handläggningen av ansökningar och ändringsärenden före hanteringen av återkrav under lång tid. Under 2023 har dock antalet hanterade återkrav ökat. Hittills i år har omkring 4 800 återkrav avslutats jämfört med ungefär 4 000 ärenden under samma period 2022 och 2 800 ärenden under 2021.

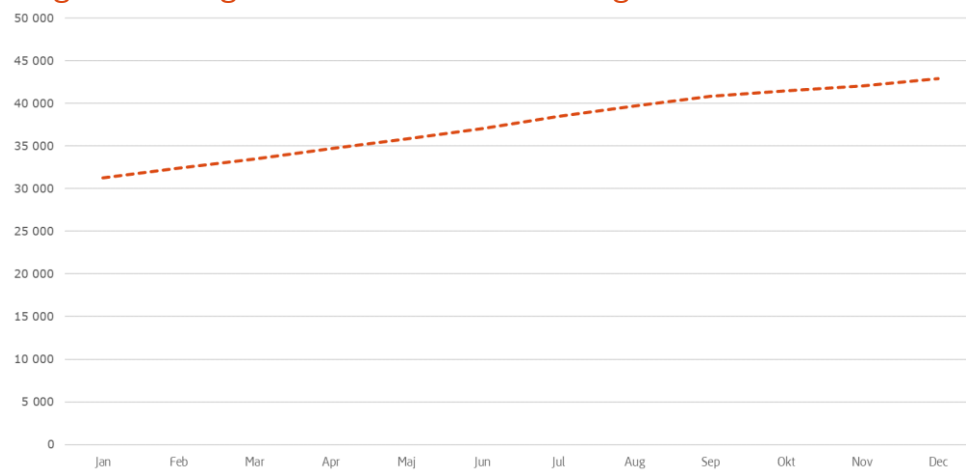
De senaste åren visar mätningar att anmälningsfrekvensen av ändrade omständigheter har ökat, vilket bidrar till möjligheten att höja kvaliteten inom pågående ärenden inom bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav. Däremot finns det fortsatt utmaningar när det gäller att hinna med hanteringen av de inkomna ändringarna så pass skyndsamt att felaktigt utbetalade belopp helt kan undvikas.

Återkravsärenden är komplexa och resurskrävande och de ökade balanserna medför längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. Långa handläggningstider inom bostadstillägg innebär att återkravsbeloppen för pensionärerna ofta blir höga. Utifrån nuvarande förutsättningar prognostiseras den befintliga återkravsbalansen ta lång tid att hantera. Det finns även risk för att en stor mängd ytterligare återkravsärenden genereras när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Prognosen för ärendeutvecklingen avseende återkrav är att balansen fortsatt kommer att öka under 2023 men med en något avtagande takt under resterande tre månader. Det har skett en utbildningsinsats under hösten och ytterligare fem handläggare kommer att arbeta med återkravsärenden framöver.



Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023



## Andel besvarade samtal (tillgänglighet)

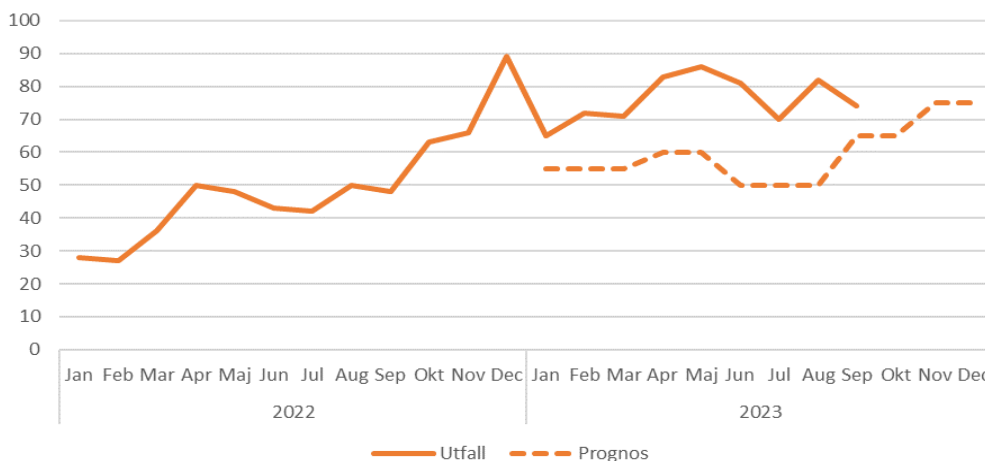
Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utall och prognos

	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner</b>					
Utfall genomsnitt	83%	49%	74%		
<b>Avvikelse mot föregående prognos</b>			<b>+9%</b>		
Föregående prognos			65%		
Prognos oktober				65%	75%

Tillgängligheten har varit bättre än beräknat under hela 2023. Hittills i år har den genomsnittliga tillgängligheten varit 74 % jämfört med 41 % under samma period 2022, det är dock stor skillnad i antalet anställda mellan åren, se tidigare avsnitt om bemanning.

Tillgängligheten som redovisas utgörs av ett genomsnitt av förmånerna bostadstillägg, allmän pension, efterlevandepension. Förmånsvis visar området efterlevandepension fortsatt en hög tillgänglighet på 96 % hittills i år. Tillgängligheten för bostadstillägg var 66 % och allmän pension 79 %. Det genomsnittliga utfallet på 74 % anser myndigheten vara på en godtagbar nivå.

Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Prognosen inför 2023 visade sig vara försiktig men för resterande del av året bedöms ändå prognosen att stämma. Det prognostiserade utfallet för resterande del av året är en tillgänglighet som bedöms ligga mellan 65–75 procent.

# Antal inkommande samtal och väntetid

Tabell 10. Antal inkommande samtal<sup>5</sup> och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos

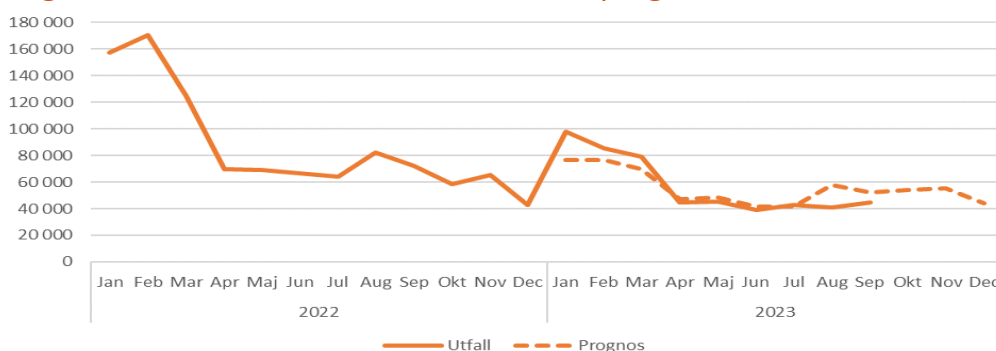
	Sep 21	Sep 22	Sep 23	Okt 23	Nov 23
<b>Telefoni</b>					
Antal inkommande samtal	77 805	72 578	44 448		
Antal unika samtal <sup>6</sup>	68 229	49 830	36 237		
Besvarade samtal inkl callback	63 304	34 372	32 026		
Väntetid/genomsnittlig kötid (min)	10	20	16		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal inkommande samtal</b>			<b>-7 852</b>		
Föregående prognos			52 300		
Prognos oktober				54 000	55 100

Antal inkommande samtal var lägre i september jämfört med samma månad föregående år och även lägre än prognos. Sett till helåret är det också stor skillnad i inflödet, hittills i år har det inkommit omkring 519 000 samtal jämfört med 875 000 under 2022. Myndigheten hade beräknat ett lägre inflöde av samtal i år jämfört med 2022 och totalt sett är prognosen ganska nära utfallet, däremot är det variationer under året, se diagram 9. Även antalet unika samtal har minskat jämfört med tidigare år.

En tillräckligt hög bemanning i telefonin ger förutsättningar att besvara fler samtal som i sin tur resulterar i att färre kunder behöver ringa fler gånger. Detta har sannolikt påverkat att även antalet unika samtal har minskat, om kunderna oftare kommer fram på första försöket ringer de kanske inte heller flera gånger under olika dagar.

För resterande del av året bedöms tidigare prognos fortsatt att gälla.

Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal



<sup>5</sup> Antal inkommande samtal exklusive MinPension

<sup>6</sup> Ett unikt samtal innebär att endast ett samtal per telefonnummer och dag räknas med. Ofta ringer samma kund/telefonnummer flera gånger samma dag om de inte kommer fram på första försöket, den här siffran räknar med endast ett av de samtalen per dag.



[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)

