

# Återrapportering av målet för tillgänglighet och handläggning

Oktober 2024



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 .....	2
	Diagram 2: Status för nyansökningar .....	3
	Diagram 3: Status för kundgenererade ändringsanmälningar .....	4
4.	Inflöde av ärenden .....	4
	Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos .....	4
	Diagram 4: Inflöde utfall och prognos .....	5
5.	Antal avslutade ärenden .....	6
	Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos .....	6
	Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos .....	7
6.	Handläggningstider .....	8
	Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall .....	8
	Diagram 6: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad .....	8
7.	Bemanning – antal årsarbetare .....	9
	Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos .....	9
	Diagram 7: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad .....	9
8.	Produktivitet – antal avslut per årsarbetare .....	10
	Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos .....	10
	Diagram 8: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad .....	11
9.	Omprövningar, ärendebalans .....	12
	Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall .....	12
10.	Återkrav bostadstillägg, ärendebalans .....	13
	Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg – utfall och prognos .....	13
	Diagram 9: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023 ...	13
11.	Andel besvarade samtal (tillgänglighet) .....	14
	Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utfall och prognos .....	14
	Diagram 10: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i % .....	14
12.	Antal inkommande samtal och väntetid .....	15
	Tabell 10. Antal inkommande samtal och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos .....	15
	Diagram 11: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal .....	16

---

Datum: 2024-10-15  
Doc. bet. PID288386  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2024-54

## Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas uppföljning av målet gällande tillgänglighet och handläggning som regeringen gett myndigheten i regleringsbrev för budgetåret 2024. Återrapporteringen redovisar utfallet sedan föregående rapportering som togs fram i mars 2024 och visar prognoser för resterande del av 2024.

I föregående rapportering avvek ärendebalansen från prognos mest på grund av att inflödet varit högre än beräknat i januari och februari. Vid utgången av augusti var antalet pågående ärenden om bostadstillägg strax över 40 000 ärenden. Utfallet är nära nivån från årets ursprungliga prognos och innebär därför att avvikelserna från föregående rapportering har hämtats in.

Inflödet av ärenden har varit högre än beräknat under delar av våren men samtidigt lägre under sommaren. Totalt sett var inflödet av ärenden 2 000 lägre än prognos för perioden mars till och med augusti. Precis som i januari och februari är det inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar som ökat mest.

Myndigheten har avslutat omkring 6 400 fler ärenden jämfört med prognos under perioden. Utfallet påverkas delvis av en högre produktivitet men till stor del av att bemanningen har varit högre än beräknat.

Även handläggningstiderna har utvecklats positivt. Den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar har varit 54 dagar hittills i år. Det är en minskning jämfört med samma period 2023, då var utfallet 67 dagar.

Bemanningen inledde året enligt prognos men har sedan april varit högre än beräknat. Anledningen är att personalomsättningen har varit lägre och fler medarbetare har valt att stanna på myndigheten jämfört med tidigare år.

Arbetsproduktiviteten har varit högre än beräknat sedan föregående rapport. Den genomsnittliga produktiviteten mellan mars och augusti 2024 har varit 78 ärenden per månad och handläggare jämfört med prognosticerade 74.

Läget inom omprövningar avseende bostadstillägg är fortsatt gott. Vid utgången av augusti 2024 fanns det 88 pågående omprövningsärenden. Även andel beslut i tid för omprövningar når en god nivå med över 90 % ärenden i tid.

Ärendebalansen avseende återkravsärenden har ökat stadigt under flera år men under 2024 har utvecklingen vänt. Myndigheten har satsat mer resurser på återkrav under året och ärendebalansen har minskat sedan föregående rapportering och utfallet är cirka 5 600 ärenden lägre jämfört med prognos.

Även tillgängligheten inom telefonin har utvecklats positivt. Hittills i år har den genomsnittliga tillgängligheten varit 80 % jämfört med 74 % under samma period 2023.

## Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2024 ska tillgängligheten i telefonin fortsatt öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten. Vidare ska ärendebalanser och handläggningstid för nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav avseende bostadstillägg fortsätta 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) senast den 15 april och den 15 oktober 2024.

Under sommaren har myndigheten behövt minska antalet handläggares resurser inom grundhandläggningen av bostadstillägg på grund av ett ansträngt budgetläge och en hög anslagsbelastning. Bakgrunden till budgetläget är att bemanningen visat sig vara högre än beräknat på grund av en lägre personalomsättning jämfört med tidigare år. Motsvarande 40 handläggare arbetar från och med 1 augusti med andra arbetsuppgifter främst kopplade till att minska felaktiga utbetalningar. Förändringen har delvis påverkat utfallet men framförallt påverkas prognoserna för antalet avslutade ärenden och därmed ärendebalansen för resterande del av 2024.

I redovisningen redogörs för utfallet sedan föregående rapport där fokus ligger på den senaste månaden och även en jämförelse med motsvarande månad 2023 och 2022. Prognoserna sträcker sig över hela 2024 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med föregående prognos.

Graferna och prognoserna avseende ärendebalans, inflöde av ärenden, produktiviteten och antal avslutade ärenden visar kundgenererade ärenden, det vill säga nyansökningar och kundgenererade ändringsanmälningar. De systemgenererade ändringsanmälningarna är svårare att prognosticera och är till stor del helt maskinella. Syftet med att följa de kundgenererade ärendena är att göra bättre prognoser och att lägga mer fokus på de ärenden som kunderna själva har skickat in. De systemgenererade ärendena finns dock med i respektive avsnitts tabell.

Se beräkningar under respektive kapitel i rapporten. Utfall och prognoser är beräknade utifrån det som var känt i slutet av augusti 2024.

# Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

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

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall pågående nyansökningar <sup>1</sup>	20 089	11 743	13 329		
Utfall kundgenererade ändringar	43 079	28 747	26 751		
Utfall systemgenererade ändringar	17 838	18 300	16 717		
<b>Utfall summerat</b>	<b>81 006</b>	<b>58 790</b>	<b>56 797</b>		
<b>Utfall kundgenererade ärenden</b>	<b>63 168</b>	<b>40 490</b>	<b>40 080</b>		
Avvikelse mot föregående prognos <sup>2</sup> , antal				+203	
Avvikelse mot föregående prognos, %				+1	
Helårsprognos			39 877		
Ny prognos				36 344	33 073

Antalet pågående ärenden har minskat med omkring 3 400 ärenden sedan föregående rapportering. Att ärendebalansen skulle minska var beräknat men utfallet är bättre jämfört med årets ursprungliga prognos eftersom ärendebalansen ökade mer än beräknat i början av året, totalt har omkring 8 400 ärenden från denna avvikelse hämtats in, se diagram 1.

Även om ärendebalansen totalt sett är enligt förväntat vid utgången av augusti har det förekommit avvikelser under perioden. Föregående prognos gjordes i början av året och då beräknades först en ökning och sedan en avarbetning av ärendebalansen under våren och sedan återigen en ökning under sommaren. Utfallet blev istället en relativt konstant ärendebalans som pendlat inom intervallet 40 000 till 45 000 ärenden.

Utfallet sedan mars förklaras av att inflödet varit något lägre än beräknat och avsluten betydligt fler. Inflödet har varit lägre framförallt under sommaren men var samtidigt något högre under våren, totalt sett 2 000 ärenden lägre än prognos. Utöver det lägre inflödet har Myndigheten avgjort fler ärenden än beräknat. Antalet avslutade ärenden har varit högre eller lika med prognosen under varje månad sedan mars och totalt har omkring 6 400 fler ärenden avslutats än beräknat.

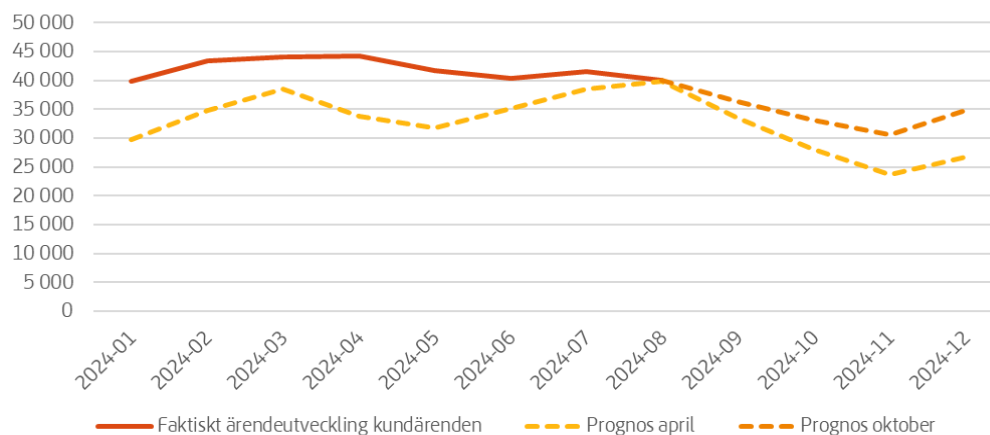
Även om ärendebalansen av kundgenererade ärenden varit på en stabil nivå under året är den betydligt lägre jämfört med samma period 2021 och 2022. Ärendebalansen är dessutom yngre jämfört med tidigare år till följd av att

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

<sup>2</sup> Prognoserna görs utifrån kundgenererade ärenden, se inledning

myndigheten prioriterat att handlägga de äldsta ärendena. Föryngringen har gett förutsättningar för att förkorta handläggningstiderna, se kommande avsnitt om handläggningstider.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



Prognoserna för resterande del av 2024 har justerats, framförallt på grund av de ändrade budgetförutsättningarna och den lägre personalomsättningen, se avsnittet om bemanning. Justeringarna beror på att antalet avslutade ärenden beräknas vara lägre. Inflödesprognosen för resterande del av året antas vara oförändrad jämfört med tidigare.

Diagram 2 och 3 visar statusen för de omkring 13 300 nyansökningar och 26 700 kundgenererade ändringsanmälningar som var pågående i mitten av september. 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. Det kan konstateras att ansökningar som ännu inte påbörjats är inkomna i maj och för kundgenererade ändringsanmälningar är samtliga ärenden i kö inkomna under 2024.

Jämfört med föregående rapportering har åldern på de äldsta ärendena i kö ökat. Anledningen är att det finns en säsongsvariation av inflödet av ärenden med en tydligt inflödestopp under framförallt januari till mars.

Diagram 2: Status för nyansökningar<sup>3</sup>

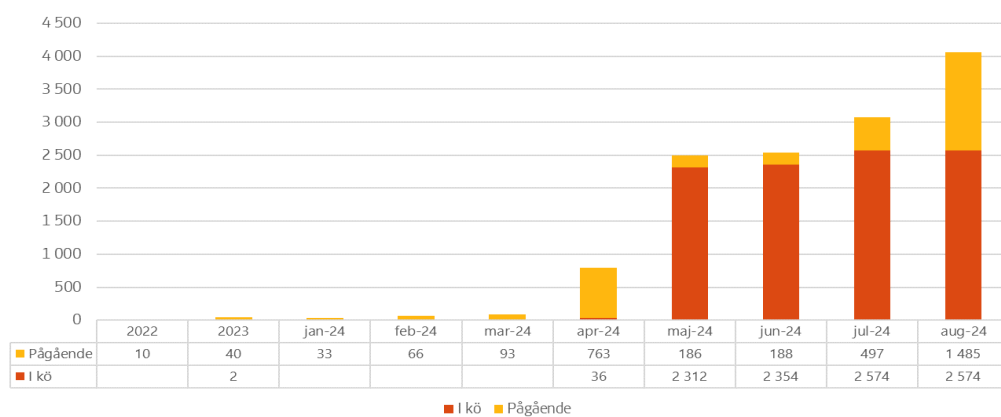
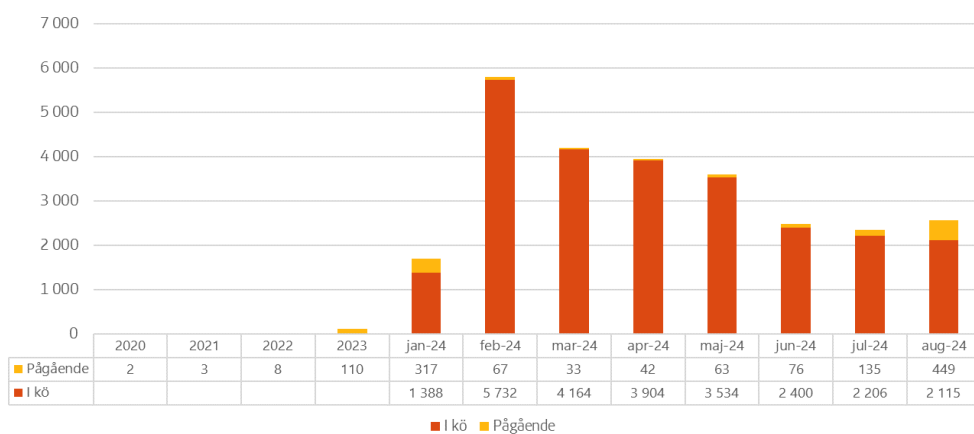


Diagram 3: Status för kundgenererade ändringsanmälningar<sup>4</sup>



<sup>3</sup> Status per den 16 september

<sup>4</sup> Status per den 16 september



# Inflöde av ärenden

Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	6 461	5 281	5 549		
Utfall kundgenererade ändringar	3 984	6 457	5 898		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>5</sup>	6 558	5 852	5 716		
<b>Utfall summerat</b>	<b>17 003</b>	<b>17 590</b>	<b>17 163</b>		
<b>Utfall kundgenererade ärenden</b>	<b>10 445</b>	<b>11 738</b>	<b>11 447</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				<b>-2 111</b>	
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>				<b>-16</b>	
Föregående prognos				13 558	
Ny prognos				13 000	12 000

Inflödet av kundgenererade ärenden beräknades vara omkring 112 300 ärenden sedan föregående rapportering, det vill säga perioden mars till och med augusti. Utfallet blev 110 400 vilket är omkring 2 000 ärenden färre än beräknat. Avvikelser från prognosen har skett under perioden, se diagram 4, med ett högre inflöde under april och maj och ett lägre inflöde under mars och juni till augusti.

Även om inflödet blev något lägre än förväntat under perioden är det på en fortsatt historiskt sett hög nivå. Myndigheten har i tidigare rapporteringar antagit att de senaste 1–2 åren varit tuffare ekonomiskt för många pensionärer, med exempelvis högre matpriser, räntekostnader, energipriser och högre hyreskostnader. Dessa prishöjningar antas öka incitamenten för att dels ansöka om bostadstillägg men framförallt anmäla förändringar kopplade till sitt bostadstillägg.

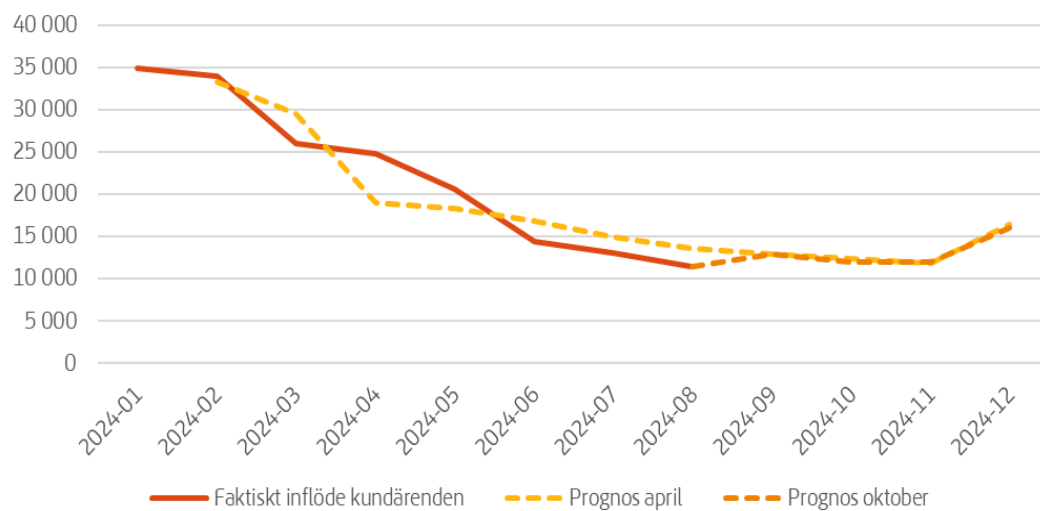
En fortsatt god tillgänglighet i telefon och snabbare beslut om förändrat bostadstillägg påverkar också inflödet.

Prognosen för resterande del av 2024 är oförändrad jämfört med föregående rapportering. Totalt sett för hela året beräknas inflödet av kundgenererade ärenden landa på 232 000 ärenden.

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

<sup>5</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.

Diagram 4: Inflowe utfall och prognos



# Antal avslutade ärenden

Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Bostadstillägg</b>					
Utfall nyansökningar	6 311	6 750	5 822		
Utfall kundgenererade ändringar	3 849	9 124	7 046		
Utfall systemgenererade ändringar <sup>6</sup>	6 555	6 095	8 977		
<b>Utfall summerat</b>	<b>16 715</b>	<b>21 969</b>	<b>21 845</b>		
<b>Utfall kundgenererade ärenden</b>	<b>10 160</b>	<b>15 874</b>	<b>12 868</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				<b>+574</b>	
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>				<b>+5</b>	
Föregående prognos			12 294		
Ny prognos				17 000	16 000

Antalet avslutade ärenden har varit betydligt högre än beräknat under perioden mars till och med augusti 2024. Sedan föregående rapportering har det avslutats 113 700 ärenden, vilket är omkring 6 400 fler än beräknat.

Det är framförallt under våren som myndigheten har avslutat fler ärenden jämfört med prognosen. Utfallet beror delvis på att produktiviteten varit något bättre men framförallt beror det på att bemanningen varit högre, se kommande avsnitt om bemanning.

Ytterligare faktorer som påverkar antalet avslut positivt är att fler ärenden hanterats maskinellt under perioden jämfört med samma period 2023. Därutöver har antalet nyanställningar varit på en låg nivå de senaste 1–2 åren vilket ger en mer van handläggarsstyrka. Dessutom är ärendebalansen yngre jämfört med tidigare. Yngre ärenden är generellt sett enklare att hantera eftersom innehållet i ansökan/ändringen är mer aktuellt och det i sin tur ger större förutsättningar till att dra nytta av handläggningssystemet på ett bättre sätt.

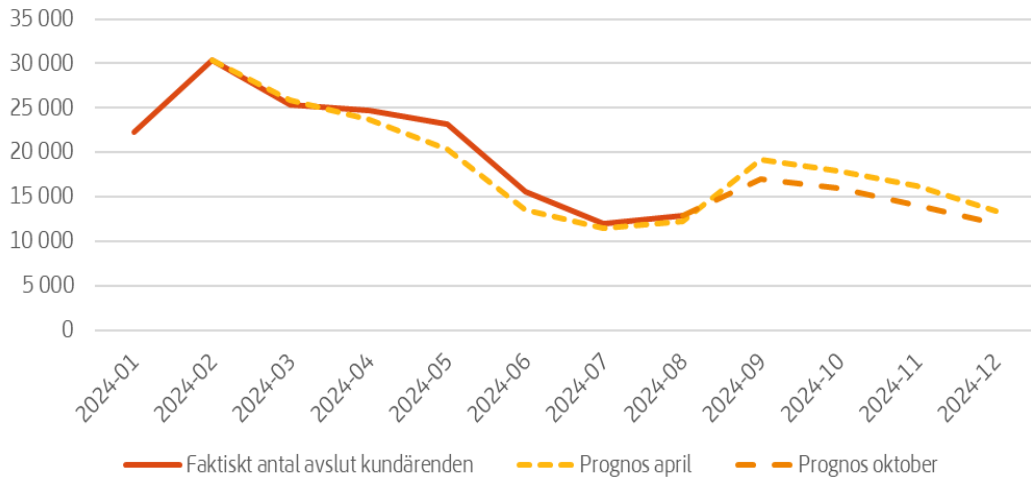
Vilken typ av ärenden som handlagts har även haft en viss påverkan på myndighetens förmåga att fatta fler beslut. Det höga inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar är en av förklaringarna till att fler ärenden hanterats maskinellt. Dessutom ringer många kunder in till myndigheten för att anmäla en ändring vilket ger förutsättningar för att även antalet avslutade ärenden under telefontiden ökat. Den effekten fanns även under 2023 när inflödet av kundgenererade ändringar var högt.

Prognosen för resterande del av året har dock justerats ner på grund av de nya budgetförutsättningarna, se kommande avsnitt om bemanning. För

<sup>6</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.

helåret 2024 beräknar myndigheten att avsluta cirka 225 500 ärenden jämfört med 227 000 i ursprungsprognosen.

Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



# Handläggningstider

Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall

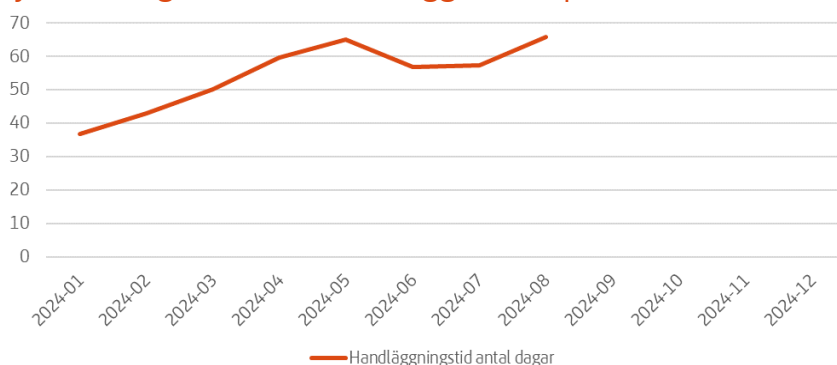
	Aug 22	Aug 23	Aug 24
<b>Bostadstillägg, handläggningstid nyansökningar, antal dagar</b>			
Utfall månad	78	76	66
Utfall ackumulerat under året	80	67	54

De ackumulerade genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar är 54 dagar hittills i år.

Utfallet påverkas av storleken och åldern på ärendebalansen av nyansökningar. Avarbetningen som skett framförallt under 2023 men även under 2024 har påverkat båda dessa delar. De genomsnittliga ackumulerade handläggningstiderna för perioden januari till augusti har därför kunnat minska sedan 2022.

Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2024 redovisas nedan. Som tidigare nämnts är det vanligt att genomsnittet ökar i början av året eftersom en stor del av det totala inflödet av ärenden sker under årets första kvartal.

Diagram 6: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad



Prognosen för resterande del av 2024 är att de genomsnittliga handläggningstiderna kommer att öka något från det ackumulerade resultatet på 54 dagar hittills i år men för helåret 2024 antas ändå utfallet att bli lägre jämfört med helåret 2023 som var 67 dagar.

## Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos

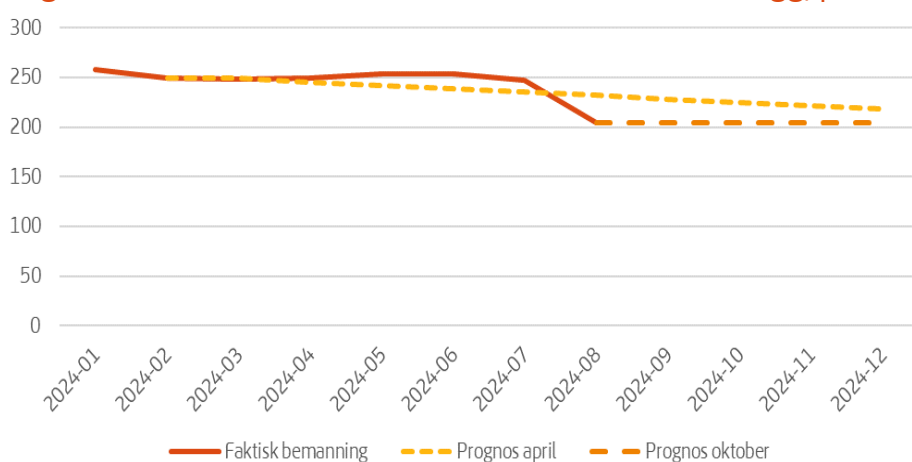
	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅÅ)</b>					
Utfall	217	310	205		
Varav konsulter	0	0	0		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>				<b>-27</b>	
Föregående prognos			232		
Ny prognos				205	205

Bemanningen inom bostadstillägg började året med att följa prognosen väl, men från och med april har personalomsättningen minskat kraftigt vilket lett till att sedan föregående rapportering har antalet anställda inom förmånen bostadstillägg varit i genomsnitt 10 medarbetare högre än beräknat.

Den minskade personalomsättningen har gjort att lönekostnaderna blivit högre än budgeterat och myndigheten har behövt göra justeringar som trädde i kraft 1 juli. I praktiken dröjde det dock till 1 augusti innan ändringarna gav full effekt, framförallt på grund av sommarsemester. Ändringarna innebar inte någon form av uppsägning men motsvarande 40 årsarbetare har börjat arbeta med andra arbetsuppgifter och kommer att göra det året ut. Det avser i första hand arbetsuppgifter kopplade till att minska antalet felaktiga utbetalningar. Förändringen innebär en minskad anslagsbelastning eftersom kontrollarbete till skillnad mot handläggning av bostadstillägg inte finansieras fullt ut av anslagsmedel.

För resterande del av 2024 antas den låga personalomsättningen att kvarstå vilket beräknas ge en i stort sett oförändrad bemanning året ut.

Diagram 7: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



# Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad</b>					
Utfall	47	51	63		
Avvikelse mot föregående prognos, antal				+10	
Föregående prognos				53	
Ny prognos				83	78

Utfallet av antal avslutade ärenden per månad och handläggare, produktiviteten, har varit bättre jämfört med prognos sedan föregående rapportering. Den högre produktiviteten är en orsak till att fler ärenden avslutats jämfört med prognos men som tidigare nämnts beror det även på en högre bemanning.

Den genomsnittliga produktiviteten för perioden mars till och med augusti har varit 78 ärenden per handläggare jämfört med prognosticerade 74 ärenden per handläggare. Utfallet är högre jämfört med 60 ärenden per handläggare under samma period både 2022 och 2023.

Som nämndes i inledningen av rapporten görs beräkningen av produktiviteten nu enbart på ärenden som skickats in av kund, det vill säga nyansökningar och kundgenererade ändringsanmälningar.

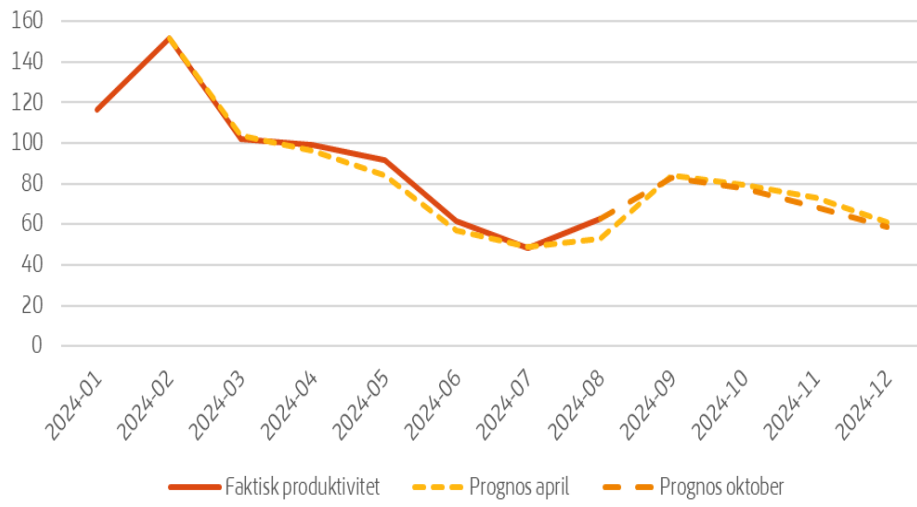
I det totala utfallet inkluderas maskinellt hanterade ärenden. Utfallet av andelen maskinellt hanterade kundgenererade ärenden har ökat till omkring 18 % under perioden mars till augusti 2024 jämfört med 16 % under samma period föregående år och 13 % för 2022. Den ökande maskinella andelen påverkas av att fler kunder ansöker via webben och att en större andel av inflödet avser ändringsanmälningar. Ändringsanmälningar har en större automatiseringsgrad jämfört med nyansökningar.

Andra faktorer som påverkar produktiviteten är att fler handläggare har valt att stanna och arbeta kvar på myndigheten och att det inte skett några nyanställningar under perioden. Det ger en mer erfaren handläggarestyrka vilket ger förutsättningar för en mer effektiv handläggning.

Dessutom har inflödet av ändringsanmälningar via telefon fortsatt att vara högt. Telefonsamtal i sig räknas inte med i produktiviteten men däremot räknas ärenden som hanteras under telefontiden med. Telefonin påverkar därför produktiviteten eftersom det finns en variation i hur mycket tid som behöver läggas på varje samtal och hur ofta samtalet resulterar i ett hanterat ärende. Ändringsanmälningar är generellt enklare och snabbare att hantera och är andelen av dessa ärenden hög finns möjlighet att hantera fler ärenden.

Prognosen för produktiviteten för resterande del av året beräknas att vara på ungefär samma nivå som föregående prognos. Den genomsnittliga produktiviteten beräknas bli omkring 72 ärenden per handläggare och månad för resterande del av året.

Diagram 8: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad





# Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Omprövningar, bostadstillägg</b>					
Utfall omprövning bostadstillägg	679	294	88		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal</b>			<b>-12</b>		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, %</b>			<b>-12</b>		
Föregående prognos			100–200		
Ny prognos				100–200	100–200

I slutet av augusti 2024 fanns det 88 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Det skedde en avarbetning av ärendebalansen av omprövningar under 2022 och 2023 och sedan början av 2024 har den låga nivån kunnat bibehållas.

Även andelen beslut i tid har varit på en hög nivå under 2024, genomsnittet för januari till augusti är 91 % jämfört med 69 % under samma period 2023 och 6 % under 2022.

Prognosen för resterande del av året är att ärendebalansen fortsatt kommer att vara låg. Sannolikt i intervallet 100–200 pågående ärenden.

# Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Återkrav, bostadstillägg</b>					
Utfall återkrav bostadstillägg	27 148	38 575	43 653		
Avvikelse mot föregående prognos, antal				-5 586	
Avvikelse mot föregående prognos, %				-11	
Föregående prognos			49 239		
Ny prognos				44 755	46 345

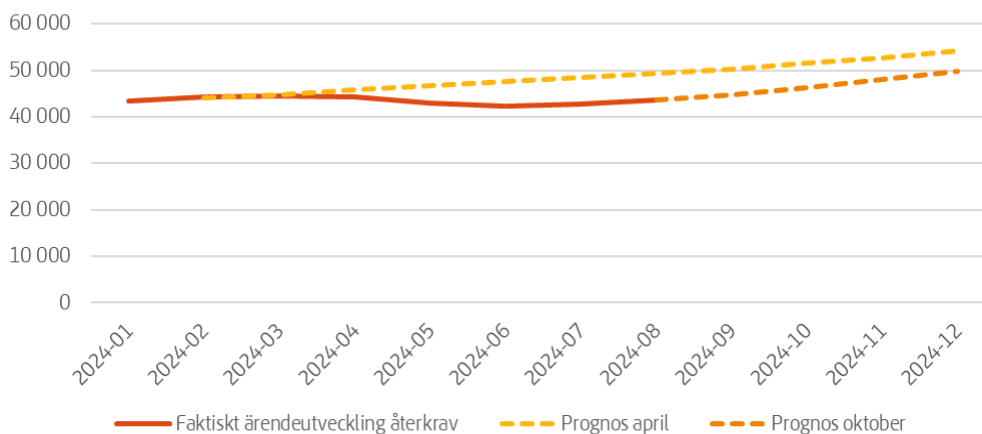
Ärendebalansen av återkrav avseende bostadstillägg inledde året med att följa prognosen väl men har sedan april varit lägre än beräknat. Vid utgången av augusti bestod balansen av cirka 43 600 ärenden.

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.

Under 2024 har myndigheten utökat handläggningen av återkrav, exempelvis har produktionsavdelningens särskilda avarbetningsstyrka arbetat med återkrav under året. Hittills i år har över 10 000 ärenden avslutats, jämfört med 3 900 ärenden under samma period 2023. Samtidigt är inflödet av nya återkravsärenden högt även i år. Att inflödet varit högre under 2023 och 2024 påverkas av att ett stort antal äldre ärenden i grundhandläggningen har hanterats. Inflödet av återkrav påverkas även av att fler kunder anmäler förändringar av sitt bostadstillägg vilket är positivt för kvaliteten men realiserar ofta felaktigheter vilket kan leda till återkrav.

Prognosen för ärendeutvecklingen avseende återkrav är att balansen fortsatt kommer att öka under 2024 men till en lägre nivå jämfört med föregående prognos. Därutöver beräknar myndigheten att kunna föryngra återkravsbalansen till viss del under 2024 genom att fortsatt hantera de äldsta ärendena i ökad omfattning.

Diagram 9: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2024



## Andel besvarade samtal (tillgänglighet)

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

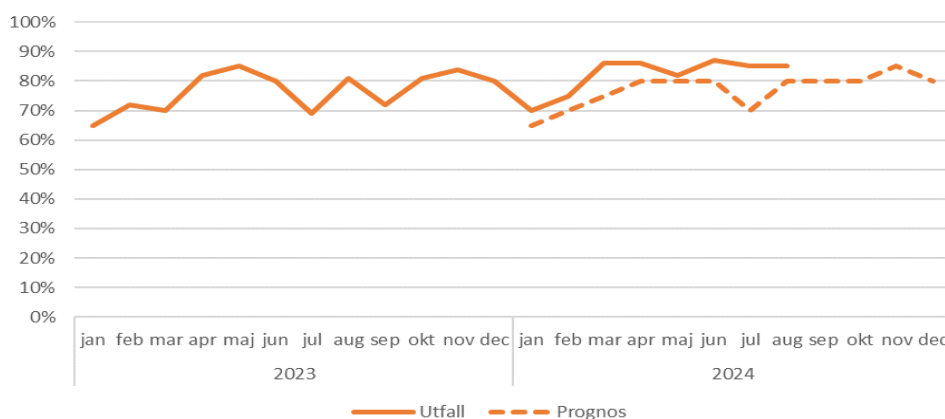
	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner</b>					
Utfall genomsnitt	50%	81%	85%		
<b>Avvikelse mot föregående prognos</b>			<b>+5%</b>		
Föregående prognos			80%		
Ny prognos				80%	80%

Pensionsmyndighetens tillgänglighet i telefonin har varit högre än prognos hela året och håller en högre nivå jämfört med samma period 2023. Hittills i år har tillgängligheten varit 80 % jämfört med 74 % under januari till augusti 2023.

Pensionsmyndigheten strävar efter att vara tillgängliga för de som behöver komma i kontakt med myndigheten och har öppet i telefon alla helgfria vardagar mellan klockan 8.00 och 16.00.

Utfallet i tabellen och grafen visar total tillgänglighet. Uppdelat förmånsvis visar området efterlevandepension en tillgänglighet på 96 % hittills i år vilket är på samma nivå som föregående år. Även inom allmän pension är utfallet på samma nivå som föregående år med 78 % tillgänglighet. Tillgängligheten för bostadstillägg har däremot förbättrats från 65 % under januari till augusti 2023 till 81 % under samma period 2024.

Diagram 10: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Genomsnittlig tillgänglighet för resterande del av 2024 beräknas landa i intervallet 80 %-85 %, se diagram 10.

## Antal inkommande samtal och väntetid

Tabell 10. Antal inkommande samtal<sup>7</sup> och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos

	Aug 22	Aug 23	Aug 24	Sep 24	Okt 24
<b>Telefoni</b>					
Antal inkommande samtal	82 205	40 629	44 818		
Besvarade samtal inkl callback	41 104	32 799	38 037		
Väntetid/genomsnittlig kötid (min)	16	11	8		
<b>Avvikelse mot föregående prognos, antal inkommande samtal</b>			<b>+4 763</b>		
Föregående prognos			40 055		
Ny prognos				44 070	46 790

Hittills i år har totalt 490 000 samtal inkommit till myndigheten vilket är cirka 8 % högre än prognosticerat. Det är även något högre jämfört med 474 000 samtal under samma period föregående år men det är en stor skillnad jämfört med 2022 då det ringde 803 000 samtal under samma period.

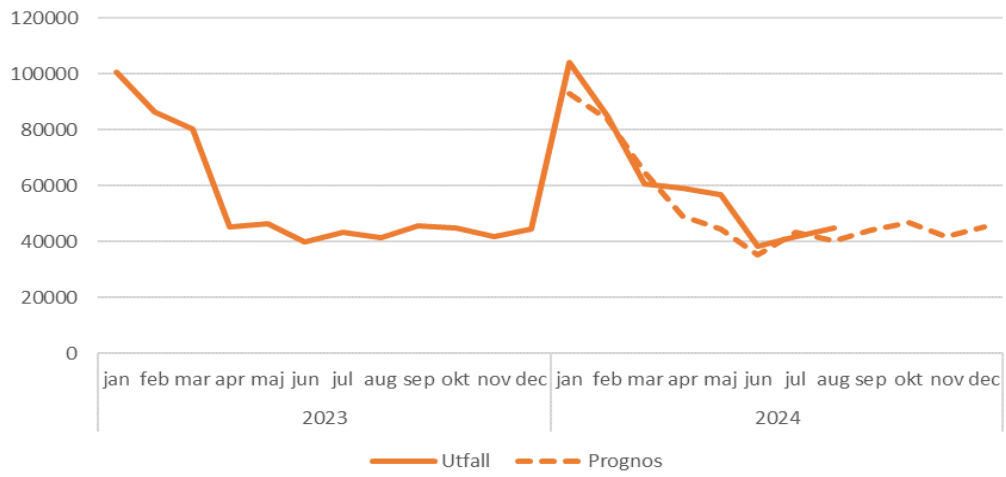
Inflödet påverkas av tillgänglighet och svarstider. När väntetiderna är långa och tillgängligheten låg är det vanligt att kunderna lägger på och försöker senare. Det är en av orsakerna till den stora skillnaden i inflöde av samtal under 2022 jämfört med 2023 och 2024.

Även om det totala antalet samtal har varit mindre under 2023 och 2024 jämfört med 2022 har antalet unika kunder ökat, det vill säga måttet som räknar ett samtal per kund och dag. Som tidigare nämnts påverkas kunderna sannolikt av ett tuffare ekonomiskt klimat med höga priser på exempelvis mat, energi och räntor vilket gör att fler hör av sig för att framförallt anmäla förändringar.

Precis som med inflödet av ärenden finns det en tydlig säsongsvariation när det gäller inflöde av telefonsamtal och det är framförallt under första kvartalet som kunderna hör av sig. Därefter avtar vanligtvis inflödet och övergår till en ganska stabil nivå. En liknande utveckling har skett även i år och inflödet har följt prognosen ganska väl. Undantaget är april och maj då inflödet av samtal var högre än beräknat. För resterande del av året antas den ursprungliga prognosen fortsatt gälla.

<sup>7</sup> Antal inkommande samtal exklusive MinPension

Diagram 11: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal



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

