

Uppföljning av målet för tillgänglighet och handläggning av bostadstillägg

Svar på regeringsuppdrag

April 2025



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Inledning	ii
Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg	1
Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos.....	1
Inflöde av ärenden	2
Diagram 2: Inflöde utfall och prognos.....	2
Antal avslutade ärenden, bemanning och produktivitet.....	3
Diagram 3: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad	3
Diagram 4: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad.....	4
Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos.....	4
Handläggningstider	5
Diagram 6: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad.....	5
Omprövningar, ärendebalans	6
Återkrav bostadstillägg, ärendebalans	6
Andel besvarade samtal (tillgänglighet), antal inkommande samtal samt svarstid.....	7
Diagram 7: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %.....	7
Diagram 8: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal.....	8

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas uppföljning av målet gällande tillgänglighet och handläggning av bostadstillägg som regeringen gett myndigheten i regleringsbrev för budgetåret 2025. Återrapporteringen redovisar utfallet hittills i år, vilket i denna rapport avser januari och februari, och visar prognoser för resterande del av 2025.

Tillgängligheten inom telefonin har utvecklats positivt. Hittills i år har den genomsnittliga tillgängligheten varit 79 % jämfört med 73 % under samma period 2024. Inflödet av samtal har varit något högre jämfört med föregående år.

Ärendebalansen avseende bostadstillägg under årets inledning ökat från omkring 30 000 ärenden vid årsskiftet till 43 000 ärenden vid utgången av februari, ökningen av ärendebalansen är dock mindre än beräknat.

Inflödet av ärenden har varit högre än beräknat under januari men följt prognos i februari. Totalt sett har inflödesprognosen överstigits med 12 500 ärenden hittills i år. Precis som tidigare är det inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar som har ökat.

Även antalet avslutade ärenden har varit fler än beräknat, totalt sett 20 000 fler hittills under 2025, trots en lägre bemanning. Ökningen påverkas av att fler ärenden har hanterats helt maskinellt. Även antalet manuellt hanterade ärenden har varit fler än beräknat, främst när det gäller ärenden där kunder kontaktar myndigheten via telefon.

Antalet medarbetare inom handläggningen av bostadstillägg beräknas vara 200 årsarbetare i genomsnitt under 2025, att jämföra med omkring 230 årsarbetare 2024. Skillnaden beror på satsningen att minska ärendebalanserna inom återkrav.

Arbetsproduktiviteten har överträffat prognosen.

Den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar har varit 56 dagar hittills i år.

Läget inom omprövningar avseende bostadstillägg är fortsatt gott. Vid utgången av februari 2025 fanns det 161 pågående omprövningsärenden och de ärenden som hanterats hittills i år uppnår 97 % andel beslut i tid.

Ärendebalansen avseende återkravsärenden om bostadstillägg var omkring 47 000 ärenden vid ingången av året. Myndigheten har tilldelats extra medel för att arbeta ner ärendebalanserna av återkrav under 2025 och rapporterar om utvecklingen separat i rapporten *”Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans – Uppföljning av handlingsplanen och redovisning av resultat, april 2025”*.

Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2025 ska tillgängligheten i telefonin fortsatt vara god och stabil. Ärendebalanser och handläggningstid för ärenden avseende bostadstillägg ska fortsatt minska.

I återrapporteringen ska Pensionsmyndigheten – 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 23 april och den 22 oktober 2025. Vid jämförelse med redovisning för tidigare år har denna rapport förtydligats i syfte att fokusera mer på innevarande år.

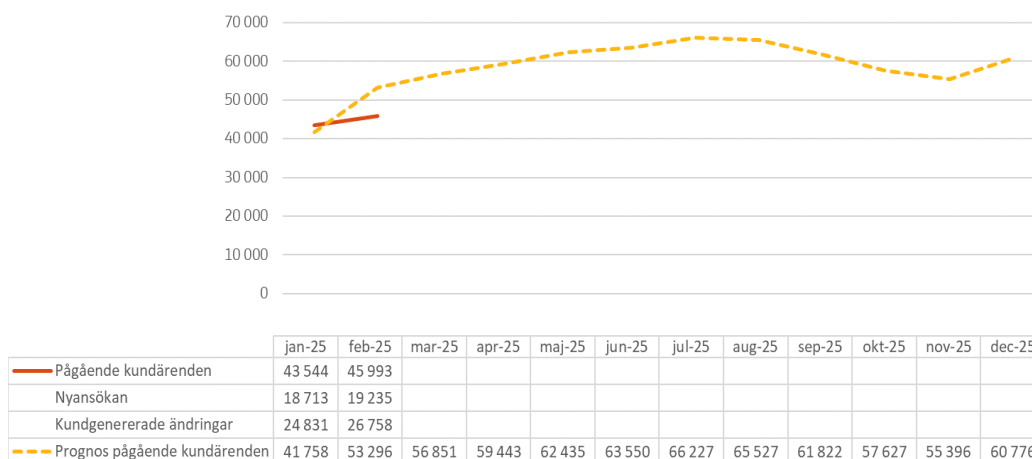
Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

Vid utgången av 2024 var ärendebalansen avseende kundgenererade ärenden, det vill säga ansökningsärenden och ändringsanmälningar initierade av den enskilda pensionären, strax under 30 000. Under årets första två månader ökade ärendebalansen till 46 000 ärenden vilket är drygt 6 000 ärenden lägre än förväntat.

Att ärendebalansen ökar under årets första månader är normalt eftersom inflödet av ärenden är som högst under första kvartalet, detsamma gäller för 2025. Även om Pensionsmyndigheten hade räknat med ett lika högt inflöde som 2024, som redan var på en hög nivå, inkom ändå cirka 12 500 ärenden fler än beräknat under perioden januari och februari. Det som gjorde att prognosen över ärendebalansen ändå kunde överträffas var att även antalet avslutade ärenden översteg det som beräknats. Hittills i år har omkring 63 000 ärenden avslutats jämfört med 43 000 enligt prognosen, se kommande avsnitt.

Pensionsmyndigheten har fokuserat både på att minska och föryngra ärendebalansen de senaste åren och i början av mars var den äldsta ännu ej påbörjade ansökan¹ från november 2024 och den äldsta ännu ej påbörjade kundgenererade ändringsanmälan² från oktober 2024.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



Prognosen för resterande del av 2025 är att ärendebalansen kommer att öka fram till och med sommaren men att det kommer kunna ske en viss avarbetning under hösten.

¹ Status per den 10 mars

² Status per den 10 mars

Inflöde av ärenden

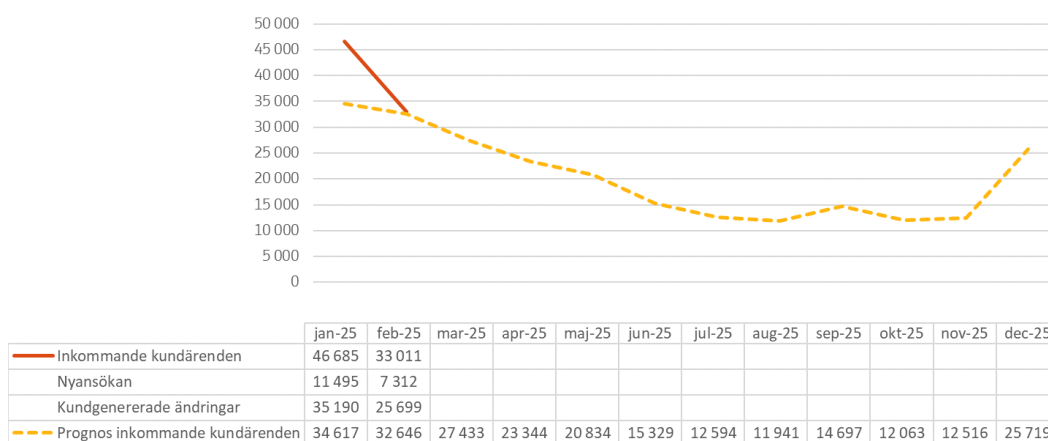
Inflödet av ärenden som skapats av kunder har visat en stigande trend de senaste åren. Det är framförallt antalet kundgenererade ändringsanmälningar som ökat. Ökningen var som störst under 2023 och 2024 men trenden har fortsatt även i början av 2025. Orsaken till den nya högre nivån av inflöde antas delvis påverkas av en svårare ekonomisk tid som i hög utsträckning drabbar Pensionsmyndighetens kunder. Exempelvis har hyrorna stigit kraftigt under de senaste åren, men även matpriser och räntor. Ytterligare något som sannolikt påverkat inflödet är att myndigheten har satsat mer resurser på att höja tillgängligheten och besvarat fler telefonsamtal de senaste åren. Detta har resulterat i att en stor del av de uppgifter som kunderna vill anmäla en förändring på har kunnat fångats upp och hanterats snabbare och mer effektivt jämfört med tidigare. Många kunder har även fått sina hyreshöjningar tidigare och inflödet av både samtal och ärenden började redan i december.

Inflödet har alltså ökat de senaste åren och inför 2025 räknade myndigheten med att inflödet även fortsättningsvis kommer att vara högt men att det landar på ungefär samma nivå som under 2024. Utfallet visade sig dock överstiga prognosen med 35 % i januari men stämde däremot väl i februari då utfallet blev 1 % högre än beräknat.

Prognosen för hela 2025 är att omkring 244 000 ärenden beräknas inkomma. Hittills i år har prognosen överstigits med 12 500 ärenden, vilket motsvarar 18 %.

Inflödesprognosen är osäker beroende på det instabila samhällsekonomiska läget.

Diagram 2: Inflöde utfall och prognos

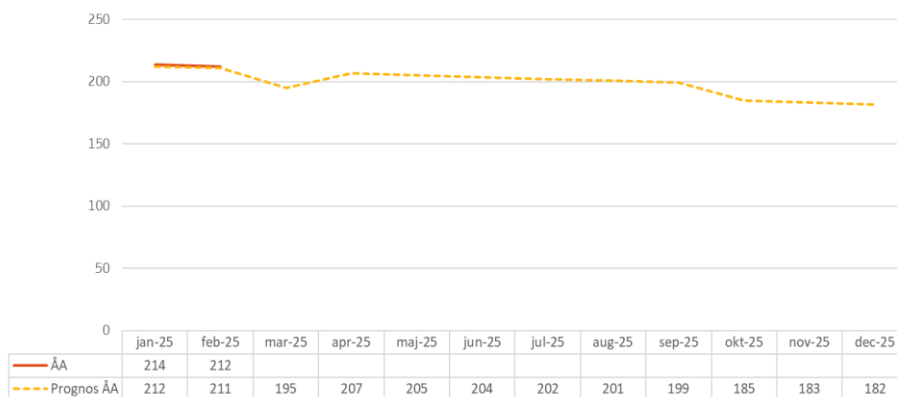


Antal avslutade ärenden, bemanning och produktivitet

Antalet medarbetare inom handläggningen av bostadstillägg beräknas vara 200 årsarbetare i genomsnitt under 2025, att jämföra med omkring 230 årsarbetare 2024. Skälet är Pensionsmyndighetens satsning på att hantera fler återkravsärenden. Ett antal handläggare har flyttats från grundhandläggningen till att arbeta med återkrav. I april kommer resurser tillföras handläggningen av bostadstillägg för att delvis kompensera för denna satsning på återkrav.

Diagram 3 visar att antalet årsarbetare som arbetat med bostadstillägg var 214 vid inledningen av året men beräknas minska något varje månad till följd av personalomsättning och antas vara 182 årsarbetare i slutet av 2025. Omsättningen av personal har minskat något det senaste året och antas vara på samma nivå som 2024 även i år.

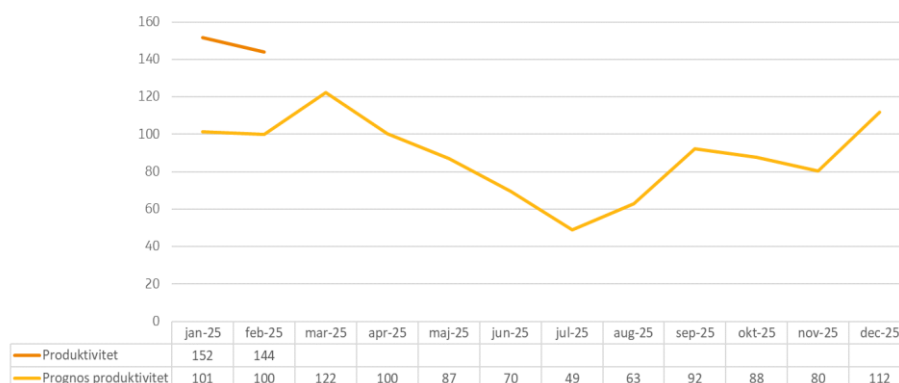
Diagram 3: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



Produktiviteten beräknas genom att dividera antalet avslutade ärenden under en månad med antalet anställda årsarbetare. Även helt maskinella ärenden räknas med. Under 2024 beräknades produktiviteten till omkring 80 avslutade ärenden per månad och årsarbetare men blev i praktiken något över 90. Inför 2025 gjordes en ny uppskattning som landar i att utfallet sannolikt hamnar i närheten av fjolårets nivå på 90 avslutade ärenden per månad och årsarbetare.

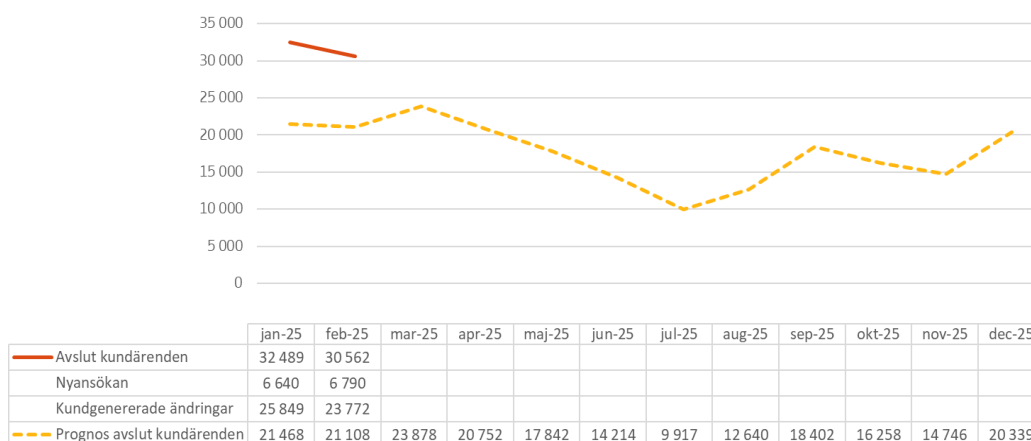
Utfallet i både januari och februari har dock varit betydligt bättre än beräknat, se diagram 4. Orsaken till avvikelsen beror dels på att antalet helt maskinella ärenden har ökat, från 13 000 ärenden under januari och februari 2024 till 20 000 under samma period 2025. Men även antalet manuellt hanterade ärenden har ökat, från omkring 40 000 ärenden under januari och februari 2024 till 43 000 ärenden under samma period 2024, trots en lägre bemanning. Det är framförallt i samband med att kunderna ringer in till myndigheten som det avslutats fler ärenden. Att hantera enklare ändringar, exempelvis hyreshöjningar, kan med fördel ske via ett telefonsamtal vilket ofta leder till att ärendet kan avslutas direkt under samtalstiden.

Diagram 4: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



Antalet avslutade ärenden beräknats minska under 2025 jämfört med 2024, vilket som tidigare nämnts beror på satsningen på återkrav. Totalt sett för hela året beräknas förmånen kunna hantera omkring 212 000 ärenden, att jämföra med 242 000 ärenden som blev utfallet under hela 2024. Men tack vare den positiva insatsen de första månaderna har utfallet alltså visat sig överstiga prognosen rejält under inledningen av året, se diagram 5. Totalt har 63 000 ärenden avslutats hittills i år jämfört med 43 000 enligt prognos. Prognosen för resterande del av 2025 bedöms därför som oförändrad.

Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



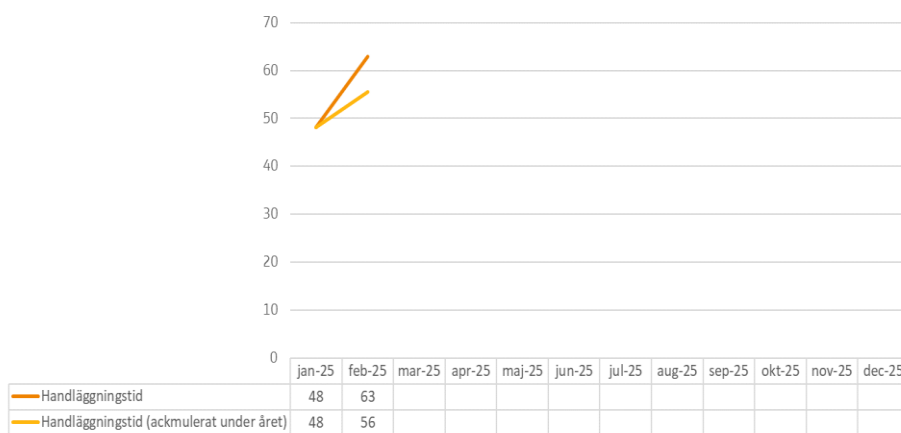
Handläggningstider

De ackumulerade genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar är 56 dagar hittills i år.

Utfallet påverkas av storleken och åldern på ärendebalansen av nyansökningar. Även om ärendebalansen avseende nyansökningar ökade under 2024 är fortfarande åldern på befintlig balans förhållandevis låg.

Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2025 redovisas nedan. Det är 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



Pensionsmyndigheten strävar efter att förbättra alternativt bibehålla nuvarande handläggningstider och uppskattar att de genomsnittliga handläggningstiderna blir omkring 60 dagar under 2025, vilket i så fall är på samma nivå som under 2024.

Uppskattningen är dock osäker eftersom bemanningen är lägre under 2025 och inflödet är svårt att bedöma.

Omprövningar, ärendebalans

Det skedde en rejäl avarbetning av antalet pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg för några år sedan, framförallt under 2023. Sedan dess har ärendebalansen varit låg och vid slutet av 2024 fanns 53 ärenden i ärendebalansen.

Under inledning av året har det dock skett en viss ökning och i slutet av februari 2025 fanns det 161 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Inflödet av omprövningar är vanligtvis högre under inledningen av året vilket påverkar resultatet.

Andelen beslutade ärenden i tid är fortfarande på samma höga nivå som under 2024 och har inlett året med 97 %, genomsnittet under 2024 var 93 %.

Prognosen för resterande del av 2025 är att förmånen kommer bibehålla ett gott läge.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Ärendebalansen av återkravsärenden avseende bostadstillägg var vid ingången av året strax över 47 000 ärenden, att jämföra med 43 000 ärenden vid ingången av föregående år.

Inför 2025 har myndigheten tilldelats temporära medel för att förstärka återkravsverksamheten och avarbeta befintliga ärendebalanser.

Pensionsmyndigheten har tillfälligt utökat återkravsverksamheten, där dels de omkring 50 befintliga återkravshandläggarna ingår men även ytterligare 50 handläggare som flyttats och tidigare arbetat inom den ordinarie ärendehandläggningen. Inledningen av året har varit fokuserad på uppstartsverksamhet med framförallt utbildning.

Pensionsmyndigheten redovisar detta resultat och följer även upp handlingsplanen avseende återkrav i den separata rapporten *”Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans – Uppföljning av handlingsplanen och redovisning av resultat, april 2025”*.

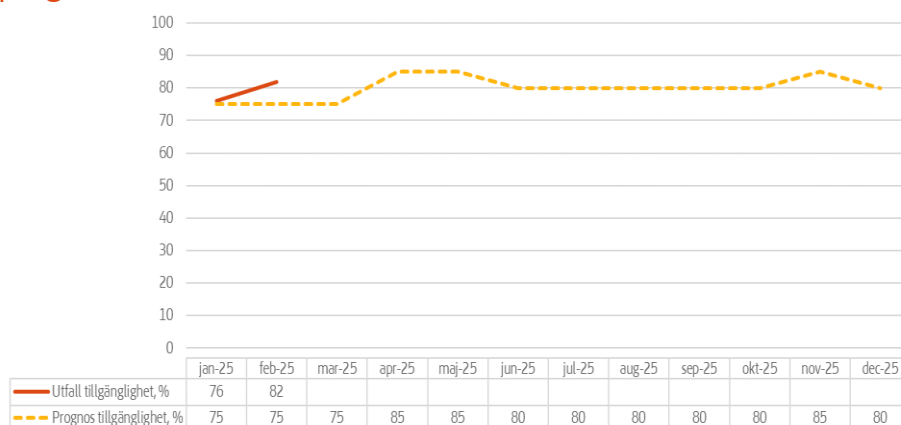
Andel besvarade samtal (tillgänglighet), antal inkommande samtal samt svarstid

Pensionsmyndighetens tillgänglighet i telefonin har inlett året bättre än prognosticerat med ett genomsnitt på 79 % hittills i år. Det är även ett bättre utfall jämfört med samma period 2024 då tillgängligheten var 73 %.

Uppdelat förmånsvis är tillgängligheten för efterlevandepension 94 % hittills i år vilket är något lägre jämfört med 96 % föregående år. Inom området allmän pension är utfallet 84 % vilket är bättre jämfört med 76 % föregående år. Tillgängligheten för bostadstillägg är 71 % hittills i år vilket även det är en förbättring jämfört med 65 % under 2024.

Pensionsmyndigheten hade räknat med en tillgänglighet omkring 75 % under årets första månader, se prognos för resterande del av 2025 i diagram 7.

Diagram 7: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



När det gäller inflödet av samtal har det – precis som inflödet av ärenden – varit högre än prognosen i januari medan utfallet följde prognosen i februari.

Hittills i år har omkring 195 000 samtal inkommit till myndigheten vilket är cirka 13 % högre än prognosticerat, det är framförallt samtal om bostadstillägg som varit fler än beräknat.

Det totala inflödet är något högre i år jämfört med 189 000 samtal under samma period föregående år.

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 antas gälla även för 2025 även om utfallet i januari var högre än förväntat. För resterande del av året antas den ursprungliga prognosen fortsatt gälla.

Diagram 8: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal

