Uppföljning av målet för tillgänglighet och handläggning av bostadstillägg

Svar på regeringsuppdrag

Oktober 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 årsabetare 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

Återrapporteringen redovisar utfallet hittills i år, vilket i denna rapport avser januari till och med september, och visar prognoser för resterande del av 2025.

Inför 2025 befarades ärendebalansen öka, från omkring 30 000 ärenden vid ingången av året till 60 000 i slutet, framförallt beroende på att bemanningen minskat jämfört med 2024. Skillnaden i bemanning påverkas av att handläggare har flyttats från grundhandläggningen av bostadstillägg till hantering av återkravsärenden avseende bostadstillägg.

Det går dock att konstatera att utfallet hittills i år visat sig vara betydligt bättre än den initiala prognosen. Skillnaden beror på att det avslutats fler ärenden än beräknat, främst på grund av att fler ärenden hanterats direkt via telefonin. Pensionsmyndigheten har också omfördelat medel till avdelningen för bostadstillägg och inkomststöd som kommer att användas till att ytterligare förbättra resultatet under resterande del av året.

När det gäller inflödet av ärenden började året med ett ännu högre tryck än beräknat, främst i januari. Därefter har inflödet antingen följt prognosen eller varit lägre. Sett till utfallet hittills i år är inflödet i linje med lagd prognos.

Eftersom antalet avslutade ärenden har varit fler än beräknat har även arbetsproduktiviteten varit högre än prognosen.

Handläggningstiderna för avslutade ansökningar har ökat jämfört med samma period föregående år. Utfallet påverkas både av ärendebalansen och åldern på ansökningarna vid ingången av året samt säsongsvariationen.

Läget inom omprövningsverksamheten avseende bostadstillägg är fortsatt gott. Vid utgången av september fanns omkring 60 pågående ärenden. Andelen beslut i tid är över 94 % under året.

För läget inom återkravsverksamheten hänvisas till den separata rapporten ”Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans – Uppföljning av handlingsplanen och redovisning av resultat, oktober 2025”.

Tillgängligheten inom telefonin som helhet har varit 82 % hittills i år, jämfört med 80 % under samma period föregående år. Tillgängligheten inom bostadstillägg har minskat marginellt, från 82 % förra året till 79 % i år. Utfallet påverkas av att inflödet av telefonsamtal som avser bostadstillägg har ökat med 6 % under året.

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.

Den första återrapporteringen lämnades in enligt plan och finns publicerad på följande länk; *Återrapportering av målet för tillgänglighet och handläggning | Pensionsmyndigheten*

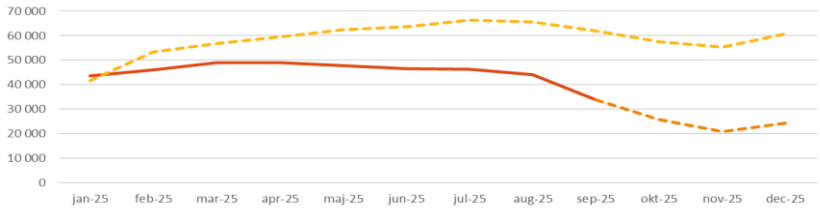
Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

Vid utgången av 2024 var ärendebalansen avseende kundgenererade ärenden, det vill säga ansökningsärenden och ändringsanmälningar initierade av den enskilda pensionären, strax under 30 000. Inför 2025 befarade myndigheten att ärendebalansen riskerade att fördubblas under året, till omkring 60 000 ärenden, men mycket har hänt sedan dess.

Diagram 1 visar att det är stor skillnad mellan den initiala prognosen och utfallet. Året inleddes precis som vanligt med ett högt tryck på inflödet av både ärenden och telefonsamtal, i januari var det rekordhögt. Därefter har inflödet återgått till att antingen följa prognos eller till och med varit lägre än prognos. Sett till perioden januari till september är inflödet ungefär i linje med vad som förväntades. Antalet avslutade ärenden har däremot varit betydligt bättre än förväntat och det är framför allt antalet avslutade ärenden i samband med telefonin som ökat.

Avarbetningen har även resulterat i en föryngring av ärendebalansen. Skulle målet för resterande del av året uppnås och ärendebalansen vara under 25 000 ärenden är det den lägsta nivån sedan 2018. Att minska och föryngra ärendebalansen är inte bara viktigt för en effektivare handläggning, utan det minskar även risken väsentligt för felaktiga utbetalningar och återkrav.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Pågående kundärenden	43 544	45 993	48 907	48 917	47 843	46 496	46 341	44 071	33 946			
Nyansökan	18 713	19 235	19 987	20 195	20 942	20 092	19 360	17 458	14 111			
Kundgenererade ändringar	24 831	26 758	28 920	28 722	26 901	26 404	26 981	26 613	19 835			
Ursprunglig prognos	41 758	53 296	56 851	59 443	62 435	63 550	66 227	65 527	61 822	57 627	55 396	60 776
Justerad prognos									33 946	25 797	20 763	24 243

Prognosen för resterande del av 2025 är att balansen kommer fortsätta minska under oktober och november för att sedan plana ut och till och med öka något i december. I december börjar inflödet av ärenden som avser nästa år öka rejält.

Inflöde av ärenden

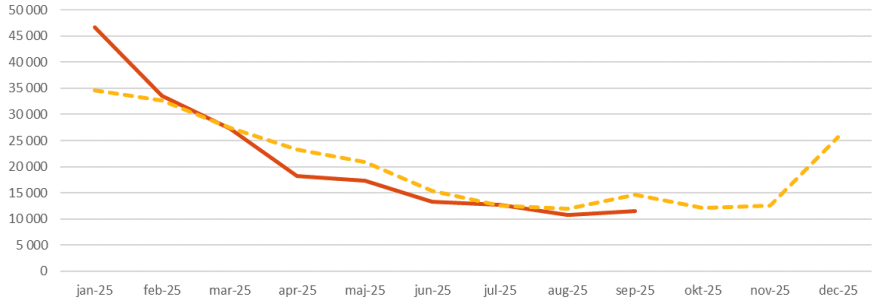
Inflödet av ärenden som skapats av kunder har visat en stigande trend de senaste åren, ökningen var som störst under 2023 och 2024. Det är framförallt antalet kundgenererade ändringsanmälningar som ökat. Även om ökningen ser ut att ha stannat av under 2025 är inflödet fortfarande på samma höga nivå som under 2024.

Orsaken till den nya högre nivån av inflöde antas påverkas av den senaste tidens kostnadsökningar som drabbat pensionärer som uppbär bostadstillägg. Exempelvis har hyrorna stigit kraftigt de senaste åren. 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 fler ändringsanmälningar har kunnat omhändertas och dessutom hanteras snabbare och mer effektivt jämfört med tidigare. Även automatiseringsgraden och därmed antalet maskinellt hanterade ärenden har ökat de senaste åren.

Även om inflödet totalt sett varit på ungefär samma nivå som 2024 har det varierat under året. Som diagram 2 visar var inflödet rejält högre än prognos under januari men därefter har det antingen varit lägre eller följt lagd prognos.

Prognosen för hela 2025 är att omkring 244 000 ärenden beräknas inkomma och denna prognos har inte justerats. Utfallet hittills i år är som tidigare nämnts i linje med prognosen, endast omkring 1 % lägre.

Diagram 2: Inflöde utfall och prognos



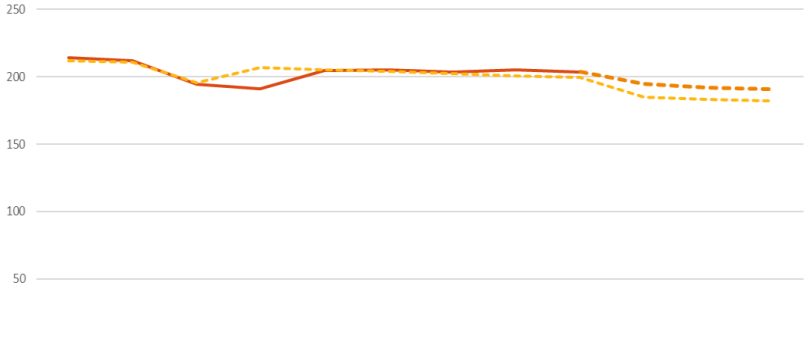
	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Inkommande kundärenden	46 681	33 629	27 278	18 237	17 334	13 346	12 728	10 696	11 540			
Nyansökan	11 495	7 312	7 435	6 221	6 401	5 540	5 430	5 531	5 711			
Kundgenererade ändringar	35 190	25 699	19 850	12 015	10 931	7 806	7 294	5 148	5 829			
Prognos inkommande kundärenden	34 617	32 646	27 433	23 344	20 834	15 329	12 594	11 941	14 697	12 063	12 516	25 719

Antal avslutade ärenden, bemanning och produktivitet

I den initiala prognosen beräknades antalet medarbetare i genomsnitt inom handläggningen av bostadstillägg till 200 under 2025, att jämföra med omkring 230 under 2024. En bidragande orsak till skillnaden är att Pensionsmyndigheten har flyttat resurser för att arbeta med återkrav, samtidigt har 13 konsulter anställts för att delvis kompensera förflyttningen.

Diagram 3 visar att antalet årsarbetare som arbetat med bostadstillägg har följt prognosen ganska väl.

Diagram 3: Antal anställda årsabetare inom bostadstillägg, per månad



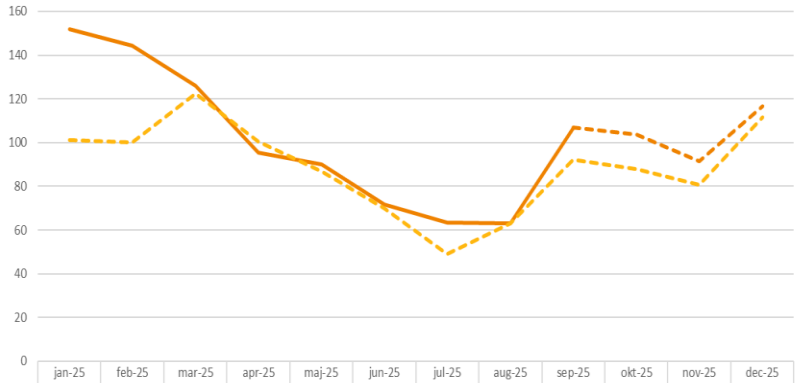
	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
ÅA	214	212	195	191	205	205	203	205	204			
Ursprunglig prognos	212	211	195	207	205	204	202	201	199	185	183	182
Justerad prognos									204	195	192	191

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.

Diagram 4 visar att produktiviteten har varit mycket bättre än beräknat framförallt i januari och februari, men positiva avvikelser har även skett i juli och september. Övriga månader har utfallet varit ungefär enligt prognos.

Att utfallet blev bättre i början av året beror dels på att det skett en ökning i antalet helt maskinellt hanterade ärenden men det har även skett en rejäl höjning i antalet avslutade ärenden i samband med att kunderna ringer in till myndigheten. Att hantera enklare ändringar, exempelvis hyreshöjningar, kan med fördel ske via ett telefonsamtal vilket ofta leder till att ärendet kan avslutas direkt under samtalstiden.

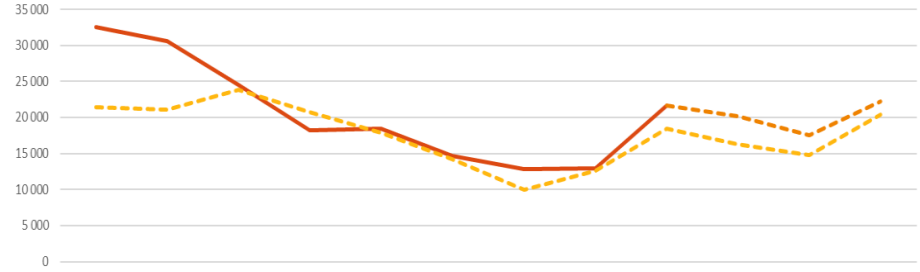
Diagram 4: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Produktivitet	152	144	126	95	90	72	63	63	107			
Ursprunglig prognos	101	100	122	100	87	70	49	63	92	88	81	112
Justerad prognos									107	104	91	116

Antalet avslutade ärenden beräknades minska under 2025 jämfört med 2024 på grund av den lägre bemanningen. Den initiala prognosen var att omkring 211 000 ärenden skulle kunna avslutas under 2025. Men utfallet har alltså visat sig vara betydligt bättre och hittills i år har cirka 186 000 ärenden avslutats. För helåret 2025 antas antal avslut bli cirka 285 000.

Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Avslut kundärenden	32 489	30 562	24 511	18 226	18 406	14 693	12 879	12 949	21 688			
Nyansökan	6 640	6 790	6 676	6 013	5 654	6 390	6 162	7 433	9 064			
Kundgenererade ändringar	25 849	23 772	17 835	12 213	12 752	8 303	6 717	5 516	12 624			
Ursprunglig prognos	21 468	21 108	23 878	20 752	17 842	14 214	9 917	12 640	18 402	16 258	14 746	20 339
Justerad prognos									21 688	20 215	17 557	22 249

Handläggningstider

De ackumulerade genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade nyansökningar är 78 dagar hittills i år jämfört med 56 dagar under samma period 2024.

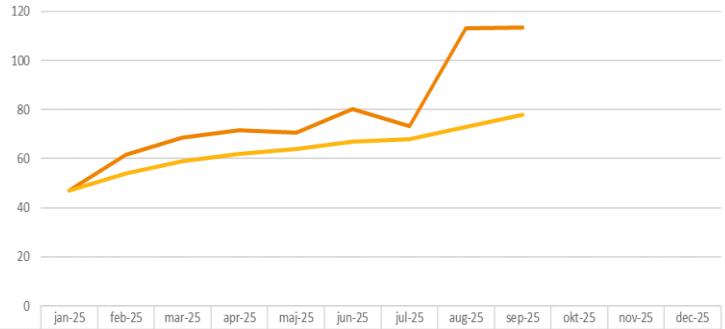
Pensionsmyndighetens mål under 2025 är att minska både ärendebalanser och handläggningstider. Som tidigare nämnts har det skett en rejäl avarbetning av ärendebalansen under året men på kort sikt har det resulterat i högre handläggningstider. Samtidigt ger det förutsättningar att nå ett bättre resultat nästa år.

Handläggningstiderna påverkas till stor del av åldern och storleken på ärendebalansen av ansökningar vid ingången av året. Dessutom finns det en stor säsongsvariation när det gäller inflödet. När ärendebalanserna avarbetas under hösten ökar därför handläggningstiderna.

Vid ingången av 2025 var ärendebalansen av ansökningar 7 000 fler jämfört med ingången av 2024 vilket har påverkat utfallet i år.

Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2025 redovisas nedan.

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



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Handläggningstid	47	62	69	71	71	80	73	113	113			
Handläggningstid (ackmulerat under året)	47	54	59	62	64	67	68	73	78			

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.

Ärendebalansen ökade något under inledningen av 2025 men har hanterats under året med ett gott resultat. Vid utgången av september fanns 59 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Hittills i år är både inflödet och antalet avslutade ärenden på ungefär samma nivå som 2024.

Andelen beslutade ärenden i tid når 94 % hittills i år vilket är en förbättring jämfört med 91 % under samma period föregående år.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

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, oktober 2025”.

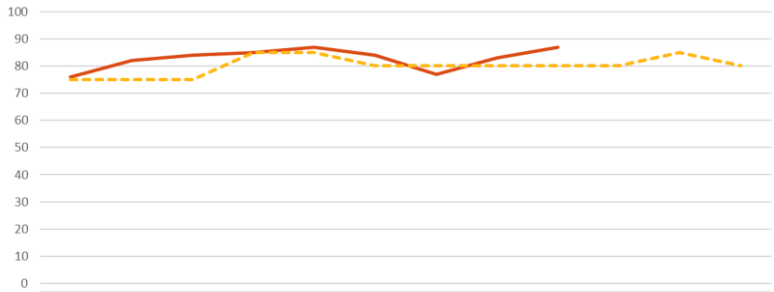
Andel besvarade samtal (tillgänglighet), antal inkommande samtal samt svarstid

Pensionsmyndighetens tillgänglighet i telefonin som helhet har varit något bättre än prognosticerat med ett genomsnitt på 82 % hittills i år, prognosen var strax under 80 %. Det är även ett något bättre utfall jämfört med samma period 2024 då tillgängligheten var 79 %.

Tillgängligheten för bostadstillägg är 79 % hittills i år vilket är något lägre jämfört med 82 % under 2024.

Utfallet jämfört med prognos för den totala tillgängligheten redovisas i diagram 7.

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



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Tillgänglighet, %	76	82	84	85	87	84	77	83	87			
Prognos tillgänglighet, %	75	75	75	85	85	80	80	80	80	80	85	80

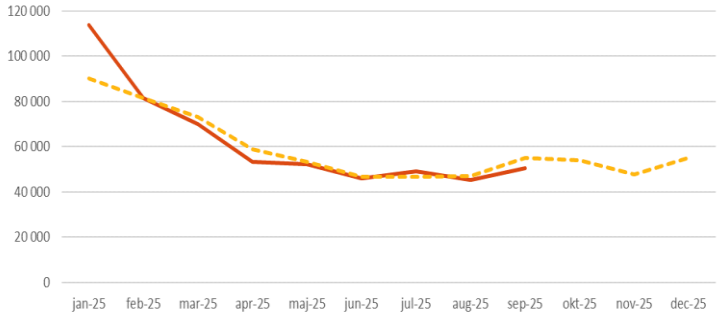
Hittills i år har omkring 560 000 samtal, varav 225 000 avsett bostadstillägg, inkommit till myndigheten vilket är cirka 1 % högre än prognosticerat.

Även om inflödet totalt sett är enligt prognos har inflödet av samtal som avser bostadstillägg ökat. Jämfört med januari till september 2024 är det en ökning med omkring 6 %.

Precis som med inflödet av ärenden om bostadstillägg 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.

För resterande del av året antas den ursprungliga prognosen fortsatt att gälla både för tillgänglighet och inflödet av telefonsamtal.

Diagram 8: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal



	jan-25	feb-25	mar-25	apr-25	maj-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25	dec-25
Inkommande samtal, antal	113 752	81 484	69 960	53 359	52 099	46 026	49 149	45 211	50 515			
Inkommande samtal prognos, antal	90 350	81 470	73 260	58 800	53 330	46 510	46 780	47 060	55 010	53 870	47 800	54 900

www.pensionsmyndigheten.se