

# Åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg

Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

1.	Bakgrund.....	1
1.1.	Uppdrag att ta fram en åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg .....	1
1.2.	Nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) och systemgenererade ärenden.....	1
1.3.	Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg .....	2
1.3.1.	Handläggningstider .....	2
1.3.2.	Antalet pågående ärenden.....	3
1.3.3.	Prognos över antalet inkomna ärenden.....	5
1.3.4.	Prognos över resursbehov.....	5
1.3.5.	Bedömt resursbehov.....	6
1.3.6.	Andel digitala ansökningar över tid .....	7
2.	Vidtagna åtgärder på kort och lång sikt .....	9
2.1.	Verksamhetsstrategi .....	9
2.2.	Organisation .....	10
2.3.	Utveckling och förbättring av handlägningsprocesser .....	10
2.3.1.	Arbetsmetod.....	10
2.3.2.	Förbättringar på myndighetens webbplats .....	11
2.3.3.	Förbättrade utskick till enskilda.....	11
2.3.4.	Förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik .....	12
3.	Planerade åtgärder under 2022 .....	13
3.1.	Förbättrad webbansökan .....	13
3.2.	Informations- och kommunikationsinsatser .....	14
3.2.1.	Fortsatt arbete med att förändra mediebilderna av bostadstillägg .....	14
3.2.2.	Riktade informationsinsatser i flera kanaler.....	15
3.2.3.	Tydligare digital navigering från behov till ansökan.....	16
3.2.4.	Fortsatt arbete med att förbättra blanketter för ansökan.....	16
3.3.	Förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik .....	17
3.4.	Regelutveckling och regeltillämpning .....	17
3.4.1.	Bestämmelser om handläggning av ärenden.....	18
3.4.2.	Intern regelutveckling.....	18
4.	Planerade åtgärder under perioden 2023–2025 .....	19
4.1.	Förbättrad webbansökan .....	19
4.2.	Informations- och kommunikationsinsatser .....	20
4.3.	Utökad automatisering genom robotteknik .....	20
4.4.	Regelutveckling.....	20
4.5.	Ökat fokus på andra ärendetyper.....	21

5.	Hantering av effekthemtagningen av systemstödet för bostadstillägg (NBT) .....	22
5.1.	Effektuppföljning .....	22
5.2.	Extern genomlysning av effekthemtagningen av NBT .....	23
5.3.	Åtgärder som kan öka effekthemtagningen .....	24
6.	Eventuella konsekvenser för myndighetens övriga verksamhet .....	25
6.1.	Konsekvenser inom produktionsområde bostadstillägg .....	25
6.2.	Konsekvenser för myndighetens övriga verksamhet .....	25
6.2.1.	Utvecklingsinsatser .....	25
6.2.2.	Informations- och kommunikationsinsatser .....	26
6.2.3.	Rättsligt utvecklingsarbete .....	26

# Sammanfattning

Detta är en redovisning av uppdraget att ta fram en åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg. Pensionsmyndigheten redovisar bland annat vidtagna och planerade åtgärder på kort och lång sikt.

I syfte att nå mål om handläggning av bostadstillägg i regleringsbrev för 2021 och att hantera redan inkomna ärenden inom bostadstillägg planerar Pensionsmyndigheten att vidta åtgärder inom prioriterade områden.

Flera aktiviteter kommer genomföras i syfte att fortsätta arbetet med att förbättra webbtjänsten för ansökan om bostadstillägg. Det huvudsakliga syftet med åtgärderna är att öka andelen kompletta och korrekta ansökningar samt möjliggöra en högre automatiseringsgrad inom processen för bostadstillägg. Åtgärderna bedöms kunna ge effekt direkt efter genomförande.

Pensionsmyndigheten kommer även fortsatt vidta åtgärder i syfte att ge enskilda en korrekt förväntan om bostadstillägget gällande förutsättningar för rätt till förmån och vilka belopp som är aktuella. Åtgärderna bedöms kunna minska antalet ansökningar från enskilda som inte uppfyller förutsättningarna för rätt till bostadstillägg. Vidare kommer myndigheten vidta informations- och kommunikationsinsatser i syfte att hjälpa enskilda i samband med ansökan. Åtgärderna har till syfte att öka andelen kompletta ansökningar och på så sätt bidra till minskade handläggningstider inom bostadstillägg.

Härutöver kommer Pensionsmyndigheten vidta åtgärder i syfte att förbättra hanteringen av samt minska antalet systemgenererade ärenden. En del i det arbetet är utökad användning av robotteknik<sup>1</sup>. Åtgärderna bedöms ge effekt direkt vid genomförande eftersom desamma bidrar till att effektivisera processen för bostadstillägg.

Pensionsmyndigheten gör bedömningen att myndigheten behöver temporära och permanenta resurstillskott i form av utökade anslagsmedel för att nå de i regleringsbrevet fastställda målen gällande bostadstillägg. Temporära resurstillskott är en förutsättning för att kunna hantera redan inkomna ärenden inom bostadstillägg. Nyinkomna ärenden kan hanteras effektivt med hjälp av myndighetens systemstöd för bostadstillägg (NBT). Äldre ärenden är dock resurskrävande då behov av kompletteringar uppstår allt eftersom uppgifter i ärendena blir inaktuella. Vidare kommer antalet återkravsärenden öka när äldre ärenden omhändertas. Dessa återkravsärenden bedöms i stor utsträckning vara både komplexa och tidskrävande. En permanent resursförstärkning är nödvändig för att på sikt kunna hantera hela ärendeinflödet inklusive återkravsärenden.

---

<sup>1</sup> Med robotteknik avses i detta dokument RPA teknik (Robot Process Automation).

De åtgärder som redovisas i denna åtgärdsplan bedöms kunna genomföras med tilldelad budget och utifrån rådande verksamhetsläge för myndigheten i fråga om prioriteringar. Prioriteringarna inom bostadstillägg synliggörs i myndighetens verksamhetsplan för 2022 och får påverkan på myndighetens övriga verksamhet. På motsvarande sätt påverkas Pensionsmyndighetens möjlighet att genomföra planerade åtgärder inom bostadstillägg om myndigheten tilldelas uppdrag som prioriteras högre och därmed kräver stora delar av de utvecklingsresurser som myndigheten har att tillgå.

# 1. Bakgrund

## 1.1. Uppdrag att ta fram en åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg

Pensionsmyndigheten har i regleringsbrev för 2021 av regeringen fått som mål att den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar inom bostadstillägg ska vara högst 40 dagar vid utgången av 2021.

Pensionsmyndigheten ska också redovisa en åtgärdsplan<sup>2</sup> för hur myndigheten ska minska handläggningstiden för bostadstillägg så att det av regeringen uppsatta målet om att handläggningstiden ska vara högst 40 dagar uppnås.

Åtgärdsplanen ska innehålla vidtagna och planerade åtgärder på kort och lång sikt samt hur myndigheten avser att hantera den uteblivna effekthemtagningen av systemstödet för bostadstillägg (NBT).

Åtgärdsplanen ska även innehålla en bedömning av vilka eventuella konsekvenser åtgärderna får för myndighetens övriga verksamhet.

Under 2020 hade Pensionsmyndigheten i uppdrag att redovisa en handlingsplan för att åtgärda de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg och i kundservice. Uppdraget redovisades genom dokumentet *Handlingsplan för bostadstillägg och kundservice, Svar på regeringsuppdrag*<sup>3</sup>.

Detta dokument är en redovisning av Pensionsmyndighetens uppdrag att ta fram nämnda åtgärdsplan för bostadstillägg. De åtgärder som redovisas som planerade bedöms kunna genomföras med tilldelad budget och utifrån rådande verksamhetsläge för myndigheten i fråga om prioriteringar.

## 1.2. Nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) och systemgenererade ärenden

Under 2020 implementerade Pensionsmyndigheten det nya handläggningssystemet för bostadstillägg, en åtgärd som myndigheten hade arbetat med sedan 2017 och som sattes i produktion i slutet av 2019. Den nya systemlösningen har möjliggjort att fler ärenden hanteras maskinellt och att fler uppgifter som behövs i handläggningen kan hämtas in automatiserat.

Sedan införande av det nya systemstödet har antalet systemgenererade ärenden ökat kraftigt. Ärendena skapas till följd av kontroller som utförs av systemstödet, exempelvis på grund av att Pensionsmyndigheten tar emot information om ändrade uppgifter för uppföljning av bostadstillägg med

---

<sup>2</sup> Regeringsbeslut diarienummer S2021/07216

<sup>3</sup> Daterad 2020-02-19, VER 2020-89. Regeringsbeslut diarienummer S2019/05293/RS, 2019/05294/RS.

tillsvidarebeslut. Det kan gälla information om ändrade boendeförhållanden, civilstånd, inkomster eller bosättning.

De systemgenererade ärendena bestod i det tidigare systemstödet för bostadstillägg av så kallade *åtgärdsimpulser* och *kundbevakningar*, information om viss omständighet som påverkar eller kan påverka bostadstillägget. Omständigheter som i nuvarande system hanteras maskinellt genom systemgenererade ärenden krävde tidigare manuell hantering av handläggare. Vidare möjliggör det nya systemstödet fler och mer detaljerade kontroller för uppföljning av bostadstillägg med tillsvidarebeslut. De utökade kontrollerna är ett led i Pensionsmyndighetens arbete med att höja kvaliteten avseende det underlag som läggs till grund för beslut om och beräkning av bostadstillägg.

Pensionsmyndigheten har vidtagit åtgärder i syfte att effektivisera hanteringen av systemgenererade ärenden. Ytterligare åtgärder kommer att genomföras.

Tabell 1. Antalet systemgenererade ärenden över tid

	2018	2019	2020	2021
Nya ärenden	51 000	38 900	625 700	825 700
Ärenden som avslutats helt maskinellt	0	5	544 600	745 300

## 1.3. Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg

Pensionsmyndigheten har under 2021 månatligen till regeringen redovisat och kommenterat verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice i förhållande till de av regeringen satta målen för området.<sup>4</sup> Nedan redovisas verksamhetsläget för 2021.

### 1.3.1. Handläggningstider

Handläggningstiden för en viss period är beroende av när de ärenden som avslutas under den aktuella perioden inkom till Pensionsmyndigheten. Detta innebär att om myndigheten prioriterar handläggning av en viss typ av ärenden så kan det påverka handläggningstiden för en viss period.

Mot bakgrund av mål i regleringsbrev för 2021 om handläggningstid för nyansökningar om bostadstillägg har Pensionsmyndigheten prioriterat handläggning av nyansökningar framför ändringsanmälningar och systemgenererade ärenden.

En ytterligare aspekt som påverkar handläggningstiderna är att Pensionsmyndighetens nya systemstöd (NBT) är mest effektivt vid

<sup>4</sup> Uppdrag Uppföljning av handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice

handläggning av nyinkomna ärenden. Omständigheten påverkar myndighetens prioriteringar som i sin tur påverkar handläggningstiderna.

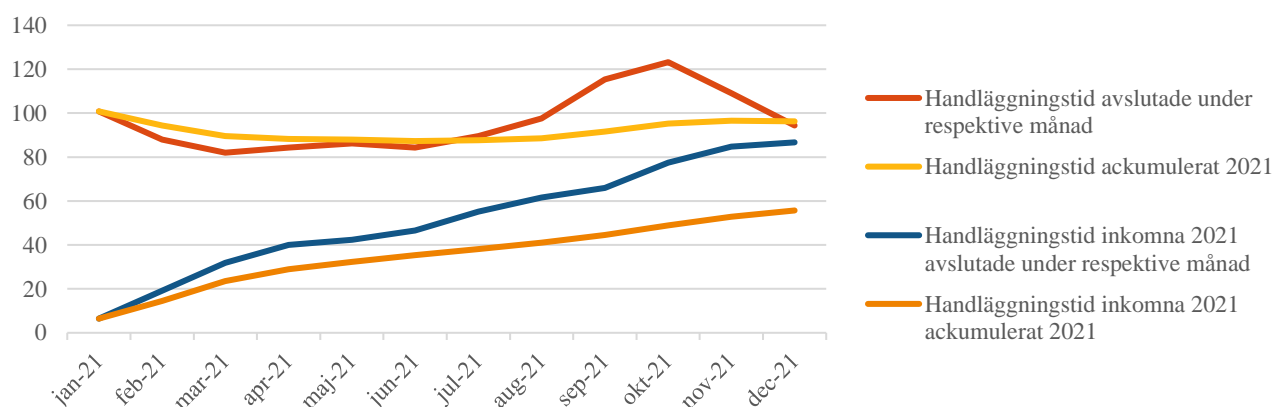
Under 2021 minskade handläggningstiderna för ansökningsärenden inledningsvis för att sedan öka, detta som en konsekvens av att nyinkomna ärenden prioriterades. I takt med att inflödet av nyansökningar minskade under året avslutade Pensionsmyndigheten fler äldre ärenden vilket påverkade handläggningstiderna negativt i slutet av året.

Den ackumulerade handläggningstiden var relativt stabil under 2021, vilket framgår av diagram 1 nedan.

Prioriteringen av nyinkomna ärenden har inneburit att mindre resurser avsätts till handläggning av redan inkomna ärenden. Detta medför att handläggningstiderna för redan inkomna ärenden ökar.

Den ackumulerade handläggningstiden för ärenden inkomna under 2021 var vid utgången av 2021 56 dagar. Motsvarande siffra i oktober 2020 var 80 dagar.

Diagram 1. Handläggningstider under 2021



### 1.3.2. Antalet pågående ärenden

Tabell 2. Antalet pågående ärenden vid årets ingång respektive årets utgång<sup>5</sup>

	Januari 2021	December 2021
Ansökningsärenden	21 000	14 400
Ändringsanmälningar	20 300	32 900
Systemgenererade ärenden	26 000	25 000

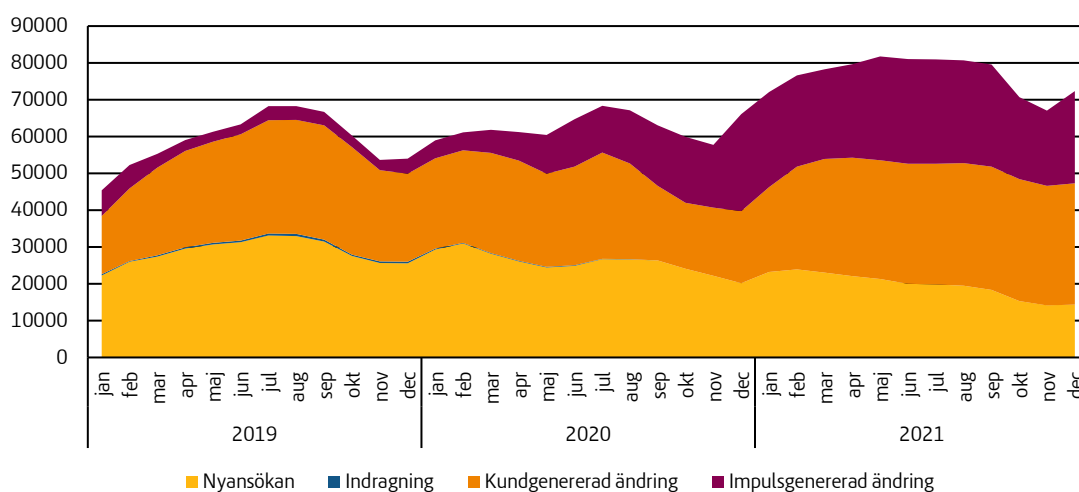
Antalet pågående ärenden kan fördelas utifrån ärendetyperna *ansökningsärenden*, *ändringsanmälningar* och *systemgenererade ärenden*. Av tabellen ovan framgår hur många ärenden som var pågående vid

<sup>5</sup> Siffrorna avser ett ungefärligt antal ärenden.



ingången respektive utgången av 2021. Nedanstående diagram illustrerar hur antalet pågående ärenden inom dessa kategorier har utvecklats sedan 2019<sup>6</sup>.

Diagram 2. Antalet pågående ärenden över tid



Under 2021 har verksamhetsläget avseende ansökningsärenden (nyansökningar och kundgenererade ändringsanmälningar) förbättrats väsentligt. Såväl antalet pågående ärenden som handläggningstiderna har minskat under året. Vid årets början hade cirka 4 500 enskilda väntat mer än sex månader på beslut. Motsvarande siffra vid utgången av 2021 var 3 200.

Antalet ändringsanmälningar har däremot ökat under 2021. Under februari 2021 fick majoriteten av de enskilda som får bostadstillägg ett beslut om omräkning av förmån. Detta var första tillfället som de beslutsbrev som togs fram under arbetet med ny systemlösning för bostadstillägg (NBT) användes vid den årliga omräkningen. Beslutsbrevets utformning skiljer sig från tidigare beslutsbrev. Av beslutsbrevet framgår numera tydligt vilka uppgifter som ligger till grund för beslutet och därmed kan den enskilde se vilka uppgifter som inte längre är aktuella. Dessa nya beslutsbrev medförde att inflödet av ändringsanmälningar ökade. Under februari och mars var inflödet cirka 10 000–12 000 ärenden högre än normalt för perioden. Detta ökade inflöde är den huvudsakliga anledningen till att antalet pågående ändringsanmälningar har ökat. Sedan april 2021 har antalet pågående ärenden som avser ändringsanmälningar varit oförändrat.

Drygt 70 procent av de ändringsanmälningar som har kommit in under 2021 har avslutats under året. En övervägande del av dessa ärenden kommer in via telefonsamtal och hanteras i de flesta fall direkt när anmälan inkommer alternativt hanteras helt maskinellt.

Sedan införande av NBT har antalet systemgenererade ärenden ökat kraftigt, vilket har inneburit att antalet pågående ärenden har ökat. Under hösten

<sup>6</sup> Kategorin *indragning* togs bort i samband med införandet av nytt systemstöd. Impulsgenererade ärenden avser samma ärenden som systemgenererade ärenden.

2021 har insatser vidtagits i syfte att minska antalet systemgenererade ärenden<sup>7</sup>.

### 1.3.3. Prognos över antalet inkomna ärenden

Under åren 2018–2021 har inflödet av kundinitierade ärenden varit relativt konstant med en svag minskning för varje år, från drygt 173 000 per år till 163 000 per år. Det finns flera olika faktorer som kan påverka inflödet under 2022:

- Lagändringar som innebär att fler personer kan vara berättigade till bostadstillägg.
- Pensionsmyndigheten bedriver ett informations- och kommunikationsarbete i syfte att minska antalet ansökningar där den enskilde inte uppfyller förutsättningarna för beviljande av bostadstillägg. Informationsinsatserna har hittills bidragit till att inflödet av ärenden där den enskildes inkomster är för höga för rätt till bostadstillägg har minskat.
- Pensionsmyndigheten arbetar med att höja kvaliteten i tillsvidarebeslut för att minska felaktiga utbetalningar. Antalet inkomna ändringsanmälningar ökar för varje år vilket bidrar till att höja kvaliteten i det underlag som läggs till grund för beslut om bostadstillägg.
- Mål i regleringsbrev om *mörkertalet*<sup>8</sup> inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Åtgärder som Pensionsmyndigheten vidtar för att minska mörkertalet syftar till att fler som uppfyller förutsättningarna till bostadstillägg ansöker om tillägget.

Resursbehovet beräknas utifrån en prognos om 170 000 inkomna kundinitierade ärenden under 2022. Inflödet av systemgenererade ärenden bedöms ännu inte kunna prognosticeras, på grund av alltför korta historiska tidsserier.

### 1.3.4. Prognos över resursbehov

Av budgetpropositionen för 2022 framgår det bland annat att handläggningen av bostadstillägg har varit ansträngd under en längre tid och att en åtgärd för att förbättra situationen inom bostadstillägg har varit att införa ett nytt systemstöd. Vidare framgår det att det nya systemstödet infördes under slutet av 2020 men att effekthemtagningen av systemet har försenats.<sup>9</sup>

Till följd av den anslagsminskning med anledning av införandet av nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) som beslutats i budgetpropositionen för

---

<sup>7</sup> Se avsnitt om vidtagna åtgärder, 2.3.4 Förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik.

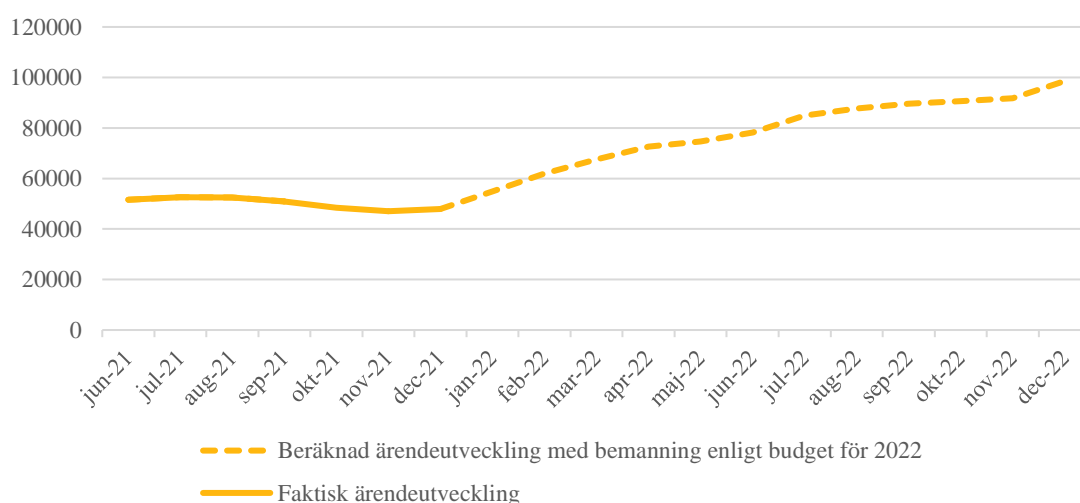
<sup>8</sup> Mörkertalet avser de enskilda som bedöms vara berättigade till en förmån men som inte uppbär den.

<sup>9</sup> Se prop. 2021/22:1 Utgiftsområde 11, s.21.

2022 konstaterar Pensionsmyndigheten att regeringen har hämtat hem de ursprungligen beräknade besparingseffekterna av NBT motsvarande 45 miljoner kronor. Detta trots att effekterna inte har uppstått i den utsträckning som beräknades<sup>10</sup>. Därtill har de tillfälliga medel på 14 miljoner kronor som Pensionsmyndigheten tilldelats för 2021 dragits in inför 2022. Denna besparing har i Pensionsmyndighetens egna budget slagits ut på fler anslagsfinansierade områden än bostadstillägg.

Det minskade budgetutrymmet inför 2022 innebär att Pensionsmyndigheten kommer att kunna lägga mindre resurser på handläggning av bostadstillägg under året och kommer se fram emot försämrade resultat inom bostadstilläggsområdet under 2022. I nedanstående diagram illustreras beräknad ärendebalansutveckling för kundgenererade ärenden (ansökningar och ändringsanmälningar) beräknad utifrån den bemanning som ryms inom 2022 års budget. I grafen kan utläsas att Pensionsmyndigheten utifrån tilldelade resurser beräknar att nuvarande redan höga ärendebalanser (kundgenererade ärenden) kommer att fördubblas under 2022.

Diagram 3. Beräknad balans över antalet kundgenererade ärenden utifrån tilldelade ekonomiska resurser



### 1.3.5. Bedömt resursbehov

Pensionsmyndighetens nuvarande bedömning är att produktionsområde bostadstillägg bör resurssättas i samma nivå som under 2021 för att kunna hantera inflöde av inkommande ärenden. Därutöver krävs en förstärkning för att även kunna hantera nya ärenden inom återkrav. För att avarbeta befintliga ärendebalanser inom grundhandläggning och återkrav behövs också en temporär förstärkning. Det totala tillkommande resursbehovet framgår av tabell 3.

<sup>10</sup> Se vidare kapitel 5 *Hantering av effekthemtagningen av systemstödet för bostadstillägg (NBT)*.

Tabell 3. Prognos över tillkommande resursbehov 2022–2025, utöver tilldelade medel

	2022 <sup>11</sup>	2023	2024	2025
Inflöde grundhandläggning, telefoni och återkrav (årsarbetare)	40	80	80	60
Balansavarbetning (årsarbetare)	40 <sup>12</sup>	80	80	50
Kostnad (mnkr) <sup>13</sup>	52,5	105	105	71

Utifrån en resurstilldelning i enlighet med scenariot redovisat i tabellen ovan bedöms avarbetningen av redan inkomna ärenden kunna ske under perioden 2022–2025. Vid sådant scenario beräknas resursbehovet för bostadstillägg efter denna period, från och med 2026, vara 22,5 miljoner högre jämfört med budget för 2022. Beräkningarna är dock osäkra och det finns flertalet beroenden.

Prognosen har sin utgångspunkt i de beräkningar som gjordes inför implementeringen av NBT med hänsyn till arbetsuppgifter som har tillkommit till följd av att produktionsområde bostadstillägg numera har ett helhetsansvar för all hantering i ärenden gällande förmånen, inklusive telefonikundtjänst.

Vidare förutsätter prognosen att mängden återkravsärenden, ärenden som leder till avslag och påminnelser avseende försenade ärenden reduceras kraftigt. Detta bland annat mot bakgrund av att de genomlysningar av bostadstilläggsprocessen som nu har gjorts visar att problemen inom bostadstillägg är betydligt mer omfattande än vad som tidigare antagits.

### 1.3.6. Andel digitala ansökningar över tid

Andelen digitala ansökningar om bostadstillägg har ökat över tid. Under 2021 inkom ungefär hälften av bostadstilläggsansökningarna via Pensionsmyndighetens webbtjänst.

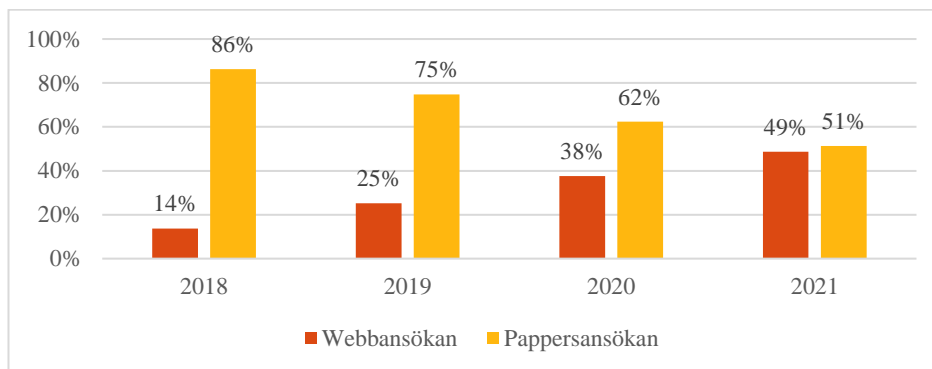
I arbetet med nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) prognostiserades att 25 procent av ansökningarna om bostadstillägg skulle komma in via myndighetens webbtjänst. Andelen ansökningar inkomna via webbtjänsten är därmed högre än prognostiserat.

<sup>11</sup> Avser ett beräknat tillskott av 160 årsarbetare från halvårsskiftet 2022.

<sup>12</sup> De ytterligare medarbetare som krävs för att omhänderta inflödet bedöms kunna rymmas inom befintlig organisation och lokaler varför en lägre styckkostnad används. Ytterligare medarbetare för att hantera redan inkomna ärenden kräver mer administrativ personal och anpassningar av lokaler varför en högre styckkostnad använts.

<sup>13</sup> Se fotnoten ovan.

Diagram 4. Andel digitala ansökningar över tid



En utmaning för Pensionsmyndigheten är att det finns behov av kompletterande underlag i en stor andel av ansökningsärendena, detta till följd av att uppgifter saknas alternativt är felaktiga. Denna problematik omfattar även ärenden där ansökan har kommit in digitalt.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> En analys av 200 ärenden inkomna via webbansökan visade behov av kompletterande uppgifter om tjänstepension i tre fjärdedelar av ärendena, kompletterande uppgifter om tillgångar i en tredjedel av ärendena och kompletterande bostadsuppgifter i närmare en femtedel av ärendena. Analysen genomfördes under 2018 och 2019.

## 2. Vidtagna åtgärder på kort och lång sikt

Under 2021 har Pensionsmyndigheten vidtagit åtgärder för att minska handläggningstiden för bostadstillägg i syfte att uppnå det av regeringen uppsatta målet om att handläggningstiden ska vara högst 40 dagar. De åtgärder som myndigheten har vidtagit bedöms ge effekt på kort respektive lång sikt.

Vidtagna åtgärder har gett effekt i form av att antalet pågående ansökningsärenden minskar påtagligt, att ändringsanmälningar hanteras mer skyndsamt, att antalet kontakter där enskilda efterfrågar beslut minskar och att en högre andel av ansökningsärendena resulterar i beviljande av förmån. Pensionsmyndigheten har förbättrat myndighetens webbplats, förbättrat beslutsbrev och effektiviserat hanteringen av systemgenererade ärenden. Utvecklingsinsatserna ger effekt både på kort och lång sikt.

Exempel på effekter av vidtagna åtgärder:

- Antalet kundkontakter, genom telefonsamtal och e-post, där enskilda efterfrågar beslut har minskat från omkring 59 500 under perioden februari–oktober 2020 till omkring 48 900 under samma period 2021. Den minskande volymen kundkontakter ger handläggarna mer tid att handlägga ärenden.
- Andelen ansökningsärenden som resulterar i beslut om beviljande av bostadstillägg har ökat. Detta är positivt då det indikerar att de som ansöker om bostadstillägg i högre grad än tidigare är berättigade till förmån och mindre tid avsätts därmed till ärenden som resulterar i avslag. Antalet beviljanden om förmån har ökat från 59 procent under 2020 till 67 procent under 2021.
- Ett större antal systemgenererade ärenden har avslutats under året.<sup>15</sup>

### 2.1. Verksamhetsstrategi

Verksamhetsstrategin inom produktionsområde bostadstillägg utgår från regeringens mål om bostadstillägg och kundservice i regleringsbrev för 2021 samt målet att hantera redan inkomna ärenden inom bostadstillägg.

Mot bakgrund av målet i regleringsbrev för 2021 har nyansökningar och telefonsamtal prioriterats högst under 2021. Under året har lika mycket resurser avdelats till kontakter med sökande per telefon som till handläggning av ansökningsärenden.

---

<sup>15</sup> Jämför tabell 1 *Antalet systemgenererade ärenden över tid*.

## 2.2. Organisation

Handläggningen av förmånen bostadstillägg sker sedan februari 2021 inom ett eget produktionsområde. Det nya *Produktionsområdet bostadstillägg* har ett helhetsansvar för all hantering i ärenden gällande bostadstillägg, som kontakter via telefon och e-post, handläggning och efterkontroller. Produktionsområdet ansvarar även för handläggning av återkrav av felaktigt utbetalt bostadstillägg och den avdelningssammansatta så kallade *försöksverksamheten*<sup>16</sup>.

Att alla resurser numera är organisatoriskt samlade ger bättre förutsättningar för att styra verksamheten och göra prioriteringar. Det ger möjligheter att ta ett helhetsgrepp vid planering av förmånen bostadstillägg.

Produktionsområdet leds av en produktionsområdeschef som är direkt underställd avdelningschefen.

Produktionsområdet har drygt 300 medarbetare och finns i Söderhamn, Gävle, Karlstad, Visby, Växjö och Halmstad.

## 2.3. Utveckling och förbättring av handlägningsprocesser

### 2.3.1. Arbetsmetod

Som ett resultat av en så kallad *systemanalys* som genomfördes 2019–2020 har arbetssättet inom bostadstillägg förändrats. Det nya arbetssättet har till syfte att så skyndsamt som möjligt hantera alla behov som den enskilde har vid ett och samma tillfälle, oavsett hur den enskilde väljer att kontakta Pensionsmyndigheten.

Ett skyndsamt omhändertagande av ansökningsärenden och information till enskilda om frågor som kan uppkomma efter att beslut har meddelats möjliggör att Pensionsmyndigheten i större utsträckning kan ge enskilda uttömmande hjälp vid ett tillfälle.

Arbetssättet är i linje med myndighetens nya systemstöd för bostadstillägg (NBT) och möjliggör effektivare handläggning, vilket innebär att fler ärenden kan hanteras med samma resurser. Detta eftersom nya ärenden ofta är mindre arbetskrävande då uppgifterna i ärendet – lämnade av den enskilde eller inhämtade av Pensionsmyndigheten – fortsatt är aktuella. I förekommande fall efterfrågas eventuella kompletteringar i samband med telefonkontakt med den enskilde.

En nackdel med prioriteringen av nyinkomna ärenden är att handläggningstiden för övriga ärenden ökar och äldre ärenden är generellt mer resurskrävande att handlägga. En annan aspekt är att när de äldre ärendena omhändertas kommer de resultera i ett stort antal både komplexa

---

<sup>16</sup> Tillvägagångssättet med avgränsade försöksverksamheter, inklusive systemanalyser, beskrivs bland annat i SOU 2013:40 *Att tänka nytt för att göra nytta*.

och tidskrävande återkravsärenden där felutbetalningen som ska återkrävas kan uppgå till höga belopp. I sammanhanget kan nämnas att prioriteringen av ansökningsärenden inte är unik för 2021. Pensionsmyndigheten har prioriterat ansökningsärenden högre än ändringsanmälningar under flera år.

Pensionsmyndigheten har utvecklat en arbetsmetod som syftar till att förverkliga det nya arbetssättet. Arbetsmetoden benämns *Agera direkt* och implementeras successivt i organisationen under 2021 och 2022. Vid utgången av 2021 tillämpar cirka hälften av handläggarna (drygt 100) arbetsmetoden *Agera direkt*. Arbetsmetoden är en del i myndighetens strategi att på sikt hantera redan inkomna ärenden inom bostadstillägg.

### 2.3.2. Förbättringar på myndighetens webbplats

Pensionsmyndigheten har genomfört flera åtgärder i syfte att underlätta för enskilda att ansöka om bostadstillägg med hjälp av Pensionsmyndighetens webbtjänst. Åtgärderna har till syfte att öka antalet kompletta och korrekta ansökningar samt att bidra till utökad automatiseringsgrad.

Exempel på åtgärder som har vidtagits:

- Förbättrad information om vilka förutsättningar som måste vara uppfyllda för att den enskilde ska ha rätt till förmån.
- Utvecklingsinsatser som underlättar för enskilda att använda webbtjänsten i specifika situationer.
- Tjänsten för preliminär beräkning av rätt till förmån har förbättrats.

### 2.3.3. Förbättrade utskick till enskilda

Pensionsmyndigheten har förbättrat utformningen av och informationen i beslutsbrev för att öka förståelsen hos enskilda om innebörden i dessa. Genom att öka förståelsen för informationen i våra beslut bedöms antalet efterföljande kundkontakter och begäran om omprövning minska.

Exempel på åtgärder som har vidtagits:

- Beslutsbrev har förtydligats gällande att angivna belopp är bruttobelopp.
- Beslutsbrev har uppdaterats med information om inkomstpensionstilläggets påverkan på bostadstillägg.
- I samtliga beslutsbrev har skrivningar om skyldigheten att anmäla ändrade uppgifter och möjligheten att begära omprövning alternativt att överklaga Pensionsmyndighetens beslut uppdaterats.
- Arbete med att se över beslutsbrevet för inkomst av kapital har påbörjats. En förbättrad utformning av brevet bedöms minska antalet efterföljande kundkontakter.



#### 2.3.4. Förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik

Pensionsmyndigheten har vidtagit åtgärder som hanterar och förebygger obehövligen och felskapade systemgenererade ärenden.

Utökad användning av robotteknik kommer vara en del i arbetet med att öka automatiseringen och därmed effektivisera hanteringen av systemgenererade ärenden.

Exempel på åtgärder som har vidtagits:

- Pensionsmyndigheten har identifierat systemgenererade ärenden som kan hanteras helt automatiserat. Redan skapade ärenden kan nu hanteras genom robotteknik och handläggningssystemet har utvecklats så att nya ärenden av samma typ kan hanteras automatiserat framöver.
- Flera tusen systemgenererade ärenden har avslutats under 2021, exempelvis cirka 1 600 ärenden rörande ny uppgift om fastighet.
- Åtgärder har vidtagits i syfte att förebygga att ärenden som har identifierats som felaktiga skapas i handläggningssystemet. Det avser exempelvis vissa fastighetsrelaterade systemgenererade ärenden.
- Flera aktiviteter har genomförts i syfte att minska behovet av manuella handläggningsåtgärder i samband med årsräkning och tjänstepensionsräkning.

## 3. Planerade åtgärder under 2022

Under 2022 planerar Pensionsmyndigheten att genomföra åtgärder inom områdena:

- ytterligare förbättrad webbansökan,
- ytterligare informations- och kommunikationsinsatser,
- fortsatt förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik samt
- arbete med regelutveckling och regeltillämpning.

Arbete med prioritering av åtgärder pågår. För vissa åtgärder krävs ytterligare analys innan åtgärden kan genomföras. De åtgärder som presenteras bedöms rymmas inom tilldelad budget.

### 3.1. Förbättrad webbansökan

Flera åtgärder kommer genomföras i syfte att förbättra webbtjänsten för ansökan om bostadstillägg. Under 2021 inkom, som nämnts i tidigare avsnitt<sup>17</sup>, ungefär hälften av alla ansökningsärenden via Pensionsmyndighetens webbtjänst. I en stor andel av dessa ärenden behöver myndigheten vidta åtgärder för att inhämta kompletterande underlag.

Förbättringarna av webbtjänsten syftar till att minska andelen ärenden som kräver kompletteringar samt minska andelen ansökningar där den enskilde inte är berättigad till bostadstillägg. På detta sätt kan handläggarkapacitet användas effektivare.

Exempel på planerade åtgärder:

- Utveckling av tjänsten för preliminär beräkning av rätt till bostadstillägg. Åtgärden har till syfte att minska risken för att användaren anger fel uppgifter vid användning av tjänsten.
- Förbättrad information om vilka förutsättningar som krävs för rätt till bostadstillägg. Åtgärden förväntas bidra till minskat antal ansökningar där sökanden inte uppfyller de grundläggande förutsättningarna för rätt till förmån.
- Utveckling av webbtjänsterna för ansökan om bostadstillägg och anmälan av ändrade uppgifter. Ytterligare analys krävs i syfte att identifiera de aktiviteter som ger mest effekt. Ett exempel på tänkbar åtgärd är möjlighet för makar/sambor att anmäla ändrade uppgifter

---

<sup>17</sup> Se avsnitt 1.3.6 *Andel digitala ansökningar över tid*.

via webbtjänst. En sådan funktion skulle minska antalet ändringsanmälningar via telefon och blankett.

Åtgärderna beräknas ge effekt direkt efter genomförandet då de underlättar för enskilda i samband med ansökan och bidrar till ett ökat antal kompletta och korrekta ansökningar, vilket kan möjliggöra högre automatiseringsgrad. Åtgärderna väntas därmed bidra till minskade handläggningstider inom bostadstillägg och minskad svarstid inom kundservice.

## 3.2. Informations- och kommunikationsinsatser

Det är fortsatt en stor utmaning att merparten av de ansökningar som kommer in till Pensionsmyndigheten måste kompletteras och att en betydande andel av ansökningarna avslås till följd att de sökande inte uppfyller förutsättningarna för rätt till bostadstillägg.

Intervjuer visar att enskilda inte förstår vad som krävs för att ge in en korrekt ansökan, saknar tillgång till efterfrågade uppgifter och har en övertro till att Pensionsmyndigheten har tillgång till uppgifter som myndigheten inte har tillgång till.

Sammantaget är det en utmaning för myndigheten att hantera ansökningar som kan ha sin grund i att enskilda har en felaktig förväntan gällande förutsättningarna för rätt till förmån och ansökningsprocessen.

De åtgärder som planeras inom informationsområdet syftar till att:

- Säkerställa att de som är berättigade till bostadstillägg vet om det.
- Säkerställa att de som inte är berättigade till bostadstillägg inte får en felaktig förväntan.

Tillsammans med övriga åtgärder ska informationsinsatserna generera fler korrekta ansökningar, färre kompletteringsärenden och färre ansökningar där den sökande inte uppfyller förutsättningarna för att beviljas bostadstillägg. Sammantaget görs bedömningen att insatserna kommer att leda till att mer tid frigörs till handläggning med positiva effekter på handläggningstiderna som följd.

### 3.2.1. Fortsatt arbete med att förändra mediebilderna av bostadstillägg

Pensionsmyndigheten har under 2021 arbetat aktivt med att förändra mediebilderna av bostadstillägget. Pensionsmyndigheten har tagit fram en tydlig press- och PR-plan för detta. Nya tydligare budskap är framtagna för att förtydliga i vilka fall bostadstillägg normalt beviljas och justera den felaktiga förväntansbilden av bostadstillägget.

Press- och PR-aktiviteter pågår och kommer att fortgå under 2022. Det är ett långsiktigt arbete att förändra en inarbetad bild. Genomförda insatser har gett resultat. Pensionsmyndigheten har nått ut med de nya budskapen och tydliggjort utmaningarna med bostadstillägget. Under 2022 kommer Pensionsmyndigheten fortsätta med proaktiva PR-aktiviteter. En del i dessa

aktiviteter är att göra ytterligare förtydliganden av våra budskap kring förmånen.

### 3.2.2. Riktade informationsinsatser i flera kanaler

Pensionsmyndigheten har förbättrat information kring bostadstillägg i samtliga informationskanaler. Detta för att det ska vara enklare för den enskilde att göra rätt, ta rätt beslut angående att ansöka om förmån samt att ge den enskilde relevant information inför och under ansökningsprocessen.

Under 2021 har Pensionsmyndigheten hållit digitala informationsmöten om bostadstillägg som riktar sig till enskilda sökande och deras anhöriga. Mötena genomförs ett antal gånger per vecka och kommer äga rum även under 2022. Informationsmöten genomförs även tillsammans med så kallade *vidareförmedlare* (organisationer som ofta har direktkontakt med sökanden eller någon i dess närhet, exempelvis pensionärsorganisationer och kommuner).

Pensionsmyndigheten avser även att vidareutveckla konceptet kring digitala informationsmöten. Det finns dock svårigheter och utmaningar med att nå ut till målgruppen via digitala sändningar. Det kan vara svårt för de enskilda att förstå tekniken, att följa sändningen och att förstå hur man ställer frågor. När förutsättningarna medger fysiska informationsmöten har myndigheten för avsikt att genomföra digitala informationsmöten tillsammans med vidareförmedlare som har möjlighet att samla deltagarna fysiskt medan Pensionsmyndigheten sänder på distans. Förändring från fysiskt till digitalt kan ta tid och jämförelse kan göras med digitala ansökningar om bostadstillägg som har ökat i stor omfattning under 2021.

Informationsmötena med vidareförmedlare fungerar väl, uppskattas av berörda och är ett effektivt sätt att nå ut med information och våra budskap. Att informationen kommer genom vidareförmedlare befäster budskapen och enskilda pensionärer blir mer benägna att agera utifrån insikterna. Pensionsmyndigheten informerar om dessa möten i såväl egna kanaler som hos pensionärsorganisationer, via andra vidareförmedlare och även i köpt media. Myndigheten kommer fortsätta med dessa informationsinsatser även under 2022.

Ett nytt informationspaket är framtaget och under 2022 kommer Pensionsmyndigheten arbeta vidare med att förankra informationspaketet med vidareförmedlare och hur de kan nyttja materialet på bästa sätt. Vidareförmedlarna kan hjälpa Pensionsmyndigheten att i möte med enskilda pensionärer hantera pensionärens förväntan, hjälpa till att öka kvaliteten vid preliminär beräkning innan ansökan och ge information som kan hjälpa pensionären inför och under ansökningsprocessen.

Informationsinsatserna ger direkt resultat i form av ökat antal deltagare på mötena. Vidare visar våra utvärderingar att det personliga mötet ger effekt i form av att våra budskap fäster och de enskilda agerar efter insikterna.

Om omständigheterna tillåter avser Pensionsmyndigheten även återuppta informationsmöten i fysisk form under 2022.

### 3.2.3. Tydligare digital navigering från behov till ansökan

Pensionsmyndigheten bedömer att en tydligare digital navigering på myndighetens webbplats från behov till ansökan skulle göra det enklare för enskilda att hitta till information och webbtjänsten för ansökan.

Under 2021 har andelen digitala ansökningar ökat i stor omfattning. Det visar på ytterligare digitalisering av målgruppen men också att den digitala förändringen har tagit tid.

Att omkring hälften av alla ansökningar kommer in via myndighetens webbtjänst ger myndigheten både nya möjligheter och nya utmaningar. Att även mer komplexa ärenden kommer in via webbtjänsten har synliggjort behovet av ytterligare förtydliganden på webbplatsen i syfte att möta denna målgrupps behov av information.

Under 2021 har Pensionsmyndigheten genomfört ett arbete med att spåra flödet från att enskildas behov av bostadstillägg uppstår till dess att eventuell ansökan är prövad. Arbetet har bidragit till att förtydliga varför en enskild i behov av bostadstillägg kommer i kontakt med Pensionsmyndigheten och hur myndigheten kan stötta den enskilde att göra ett för den hen lämpligt val i samtliga steg fram till beslut om hen ska ansöka om bostadstillägg. Insikterna från detta arbete är redan delvis omsatta i information till enskilda och ska fortsatt omsättas under 2022.

Under 2022 kommer Pensionsmyndigheten även att ytterligare förtydliga och förbättra informationen och guidningen på vår webbplats om det digitala ansökningsflödet. Det innefattar bland annat ytterligare stödmaterial, instruktionsfilmer och guider i olika media för att ge enskilda än mer hjälp. Detta i syfte att i högre utsträckning säkerställa att endast de som är berättigade till bostadstillägg går vidare med ansökan om förmån och att hjälpa enskilda med att ge in en korrekt ansökan.

### 3.2.4. Fortsatt arbete med att förbättra blanketter för ansökan

Det finns behov att ytterligare förbättra de fysiska ansökningsblanketterna i syfte att öka andelen korrekta och kompletta ansökningar. Ofta saknas uppgifter, alternativt har fel uppgifter angetts på blanketten. En del i utmaningen är att den enskilde omedvetet anger bristfälliga uppgifter. En annan del i utmaningen är ett det finns en övertro på att Pensionsmyndigheten har tillgång till uppgifter som myndigheten inte har tillgång till.

Under 2021 har ett omfattande arbete med att förbättra blanketterna och tillhörande försättsblad genomförts. Syftet är att höja kvaliteten på underlaget i ansökningsärenden. Under 2022 fortsätter arbetet med ytterligare förbättringar till nästa version av blanketterna och utvecklande av stöd för att fylla i dem. Förbättringar av blanketterna har sin grund i kundinsikter och testas tillsammans med målgruppen innan produktionssättning.

### 3.3. Förbättrad hantering av systemgenererade ärenden och utökad automatisering genom robotteknik

Inom handläggningen av bostadstillägg skapas, som har nämnts i tidigare avsnitt<sup>18</sup>, systemgenererade ärenden. Arbetet med att använda robotteknik för kunna hantera fler systemgenererade ärenden maskinellt istället för manuellt kommer att fortsätta under 2022.

Pensionsmyndigheten har identifierat två delprocesser<sup>19</sup> där systemgenererade ärenden kan omhändertas med hjälp av robotteknik. Arbetet pågår med att ta fram och genomföra robotiseringen som kan omhänderta cirka 3 500 respektive cirka 2 350 befintliga ärenden. Framtida systemgenererade ärenden undviks då logiken i handläggningssystemet har ändrats genom systemutveckling.

En annan del i arbetet är att se över om det finns ärenden som är obehövliga och därmed kan förebyggas genom utveckling av handläggningssystemet. Ett exempel på obehövliga ärenden är de ärenden som tidigare skapades vid omräkning av allmän pension trots att beloppet inte ändrades och därmed inte påverkade beräkningen av bostadstillägg. Ett annat exempel är om en viss omständighet kan hanteras vid handläggning av annat pågående ärende istället för att ett nytt ärende skapas.

Ökad automatisering inom en viss process ger effekt löpande medan åtgärder som avser en specifik typ av ärenden ger effekt genom att resurser frigörs då de aktuella ärendena hanteras mer effektivt. Utökad automatisering kan därmed frigöra resurser som kan användas för att minska handläggningstiden för nyansökningar inom bostadstillägg.

### 3.4. Regelutveckling och regeltillämpning

Vid handläggning av bostadstillägg ska ett stort antal omständigheter beaktas och bedömas utifrån bestämmelser både i socialförsäkringsbalken och i förvaltningslagen. En översyn av gällande bestämmelser och Pensionsmyndighetens tillämpning av dessa kan möjliggöra en ökad automatisering och därigenom en effektivare handläggningsprocess.

Vilken effekt nedanstående åtgärder förväntas få behöver analyseras vidare.

---

<sup>18</sup> Se avsnitt 1.2 *Nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) och systemgenererade ärenden*.

<sup>19</sup> Den ena delprocessen avser systemgenererade ärenden för *adressändringar*, en process i syfte att korrekt adress och adresstyp ska finnas registrerad i Pensionsmyndighetens handläggningssystem. Den andra delprocessen avser systemgenererade ärenden för *bolagshändelser*, en process i syfte att korrekt bolagsinformation finns registrerad i Pensionsmyndighetens handläggningssystem.

### 3.4.1. Bestämmelser om handläggning av ärenden

Pensionsmyndigheten ska analysera om myndigheten bör föreslå att vissa handläggningsregler för bostadstillägg ändras eller om det finns legalt utrymme för myndigheten att ändra sin tillämpning av dessa bestämmelser i syfte att effektivisera handläggningen.

Det gäller dels vissa generella frågor såsom vilka utredningsåtgärder som typiskt sett bör vidtas i en specifik situation och vad som kan anses vara ett fullgott beslutsunderlag, dels mer specifika frågor om formkrav vid anmälan om ändrade förhållanden och kommunikering av ändrade uppgifter.

Utöver att ta ställning till om det finns skäl att föreslå ändringar av nuvarande bestämmelser eller att justera den nuvarande regeltillämpningen kan det även finnas skäl att se över behovet av att förtydliga myndighetens rättsliga styrning kopplad till bestämmelserna.

Vidare kommer Pensionsmyndigheten att analysera om myndigheten bör föreslå att den nuvarande tidsgränsen om tolv månader för beviljat äldreförsörjningsstöd bör förlängas.<sup>20</sup>

### 3.4.2. Intern regelutveckling

Pensionsmyndigheten är bemyndigad att meddela verkställighetsföreskrifter när det gäller beräkning av bostadskostnad. Med stöd av detta kommer myndigheten att arbeta vidare med ett förenklingsförslag gällande beräkning av räntekostnad för lån med säkerhet i bostaden. Förslaget kommer att analyseras ytterligare och kan komma att resultera i en ny föreskrift.

---

<sup>20</sup> Ärenden om äldreförsörjningsstöd hanteras inom produktionsområde bostadstillägg.

## 4. Planerade åtgärder under perioden 2023–2025

I syfte att minska handläggningstiderna för nyansökningar inom bostadstillägg planerar Pensionsmyndigheten att genomföra ytterligare åtgärder under perioden 2023–2025.

Pensionsmyndighetens planerade åtgärder under perioden 2023–2025 kan, på motsvarande sätt som planerade åtgärder för 2022, delas in utifrån områdena:

- ytterligare förbättrad webbansökan,
- fortsatta informations- och kommunikationsinsatser,
- utökad automatisering genom robotteknik och
- fortsatt regelutveckling.

Omständigheter, som vilka effekter redan vidtagna och under 2022 planerade åtgärder ger, resurssättning och prioriteringar till följd av mål i regleringsbrev etc., påverkar vilka åtgärder som kommer att genomföras på längre sikt. I många fall krävs dessutom ytterligare analys för att Pensionsmyndigheten ska kunna ta ställning till bland annat vilken effekt viss åtgärd kan ge och när densamma kan förväntas inträffa.

Utöver ett fortsatt utvecklingsarbete för framtida ärenden möjliggör ett mer gynnsamt verksamhetsläge att Pensionsmyndigheten prioriterar andra ärendetyper såsom återkravsärenden och arbete i syfte att minska felaktiga utbetalningar.

### 4.1. Förbättrad webbansökan

Inom området förbättrad webbansökan kan Pensionsmyndigheten vidta fler åtgärder än vad myndigheten har kapacitet att genomföra under 2022. De åtgärder som planeras för perioden 2023–2025 har till syfte att öka antalet kompletta och korrekta ansökningar, vilket skulle innebära kortare handläggningstider.

En åtgärd är ytterligare utökad och förbättrad information till enskilda i samband med ansökan och möjlighet till hjälp med att fylla i ansökan. Åtgärden bedöms kunna möjliggöra en större andel kompletta och korrekta ansökningar.

En annan åtgärd är att integrera en preliminär beräkning som en del av ansökningsflödet. Det bedöms kunna minska antalet ansökningar från personer som inte uppfyller förutsättningarna för rätt till bostadstillägg.

Ytterligare en åtgärd är förbättrad information efter det att ansökan har lämnats, exempelvis möjlighet att se en inskickad ansökan på webbplatsen och påminnelser vid behov av komplettering. Det bedöms kunna minska antalet kontakter med myndigheten och öka andelen kompletta ansökningar.



Ovan nämnda förslag till åtgärder är, liksom de åtgärder som planeras för 2022, sådana att de kan ge effekt direkt efter genomförande i form av minskade handläggningstider inom bostadstillägg och minskad svarstid inom kundservice.

## 4.2. Informations- och kommunikationsinsatser

Pensionsmyndigheten kommer fortsätta arbetet med ytterligare informations- och kommunikationsinsatser i syfte att öka berörda enskildas kunskaper om bostadstillägg.

De åtgärder som planeras inom informationsområdet kommer fortsatt syfta till att de som inte är berättigade till bostadstillägg inte får en felaktig förväntan om att denna rätt finns, att på lång sikt sträva mot att individer som ansöker om bostadstillägg har rätt till det samt att de som ansöker har rätt förväntan och tillräcklig information inför och under ansökningsprocessen. Vidare syftar åtgärderna till att enskilda – över tid – ska få korrekt information i rätt tid och i rätt kanal gällande sitt bostadstillägg. Detta i syfte att stötta den enskilde att göra lämpliga val.

## 4.3. Utökad automatisering genom robotteknik

Pensionsmyndigheten avser att kontinuerligt arbeta med effektiviseringar genom utökad användning av robotteknik. Det finns processer respektive delprocesser inom Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg som kan komma att ersättas av utökad automatisering. Efter genomförd analys kan arbete påbörjas med att ta fram systemstöd för utökad automatisering.

Ökad automatisering inom viss process kan ge effekt löpande medan åtgärder som avser en specifik typ av ärenden ger effekt genom att resurser frigörs då de aktuella ärendena hanteras mer effektivt.

## 4.4. Regelutveckling

Bostadstillägg är en förmån som prövas utifrån ett tämligen detaljerat regelverk där ett många omständigheter och rekvisit ska beaktas och bedömas. En stor mängd ärenden kräver därför manuell hantering.

På längre sikt behöver Pensionsmyndigheten, i samråd med berörda instanser, överväga att verka för en förändrad lagstiftning där grundskyddet inom pensionssystemet i sin helhet, om möjligt, förenklas för att möjliggöra en mer automatiserad handläggning och större möjligheter för enskilda att lämna korrekta uppgifter.

## 4.5. Ökat fokus på andra ärendetyper

När verksamhetsläget tillåter kommer Pensionsmyndigheten att lägga ökat fokus på ärenden om återkrav. Detta i syfte att i första hand hindra ackumuleringen av ärenden om återkrav. Därefter kommer Pensionsmyndigheten att arbeta med att minska antalet återkravsärenden.

Ett av effektmålen för det nya systemstödet för bostadstillägg (NBT) var att minska antalet felaktiga utbetalningar och hjälpa enskilda att göra rätt. Detta skulle ske bland annat genom så kallad *beståndsvård*. Beståndsvården innebär kortfattat att Pensionsmyndigheten vid en bestämd tid efter att beslut fattats skickar ut informationsbrev till berörda enskilda. Genom brevet får de enskilda en påminnelse om skyldigheten att anmäla ändrade uppgifter om något har förändrats. Arbetet med beståndsvård kommer att inledas i begränsad omfattning för att därefter utökas genom gradvis upptrappning.

## 5. Hantering av effekthemtagningen av systemstödet för bostadstillägg (NBT)

Inom ramen för projektet NBT har en ny systemlösning inom förmånen bostadstillägg utvecklats och implementerats. Syftet med införandet av detta system var att effektivisera och automatisera ärendehandläggningen samt att förbättra kundnyttan. De förväntade effekterna av det nya systemstödet har dock inte uppfyllts.

Pensionsmyndigheten genomförde en första effektuppföljning under fjärde kvartalet 2020 och en förnyad uppföljning under tredje kvartalet 2021. Effektuppföljning kommer även att göras under 2022.

I syfte att öka förståelsen för varför de förväntade effekterna av systemstödet för bostadstillägg inte har uppnåtts har Pensionsmyndigheten under hösten 2021 låtit genomföra en extern genomlysning av projektet NBT. Resultatet av genomlysningen presenteras i rapporten *Genomlysning Effekthemtagning Nytt Bostadstillägg*.<sup>21</sup>

Pensionsmyndigheten har gjort en bedömning av vilka åtgärder som bör vidtas för att ytterligare effektivisering ska kunna uppfyllas. I förekommande fall har myndigheten begärt extra medel i syfte att kunna vidta åtgärderna.

### 5.1. Effektuppföljning

Vid projektstart bedömdes effektiviseringsvinsten av det nya systemstödet bli en *minskad handläggning i omfattningen 87 årsarbetare*. Detta effektmål bedöms inte vara uppfyllt. De besparingar som uppstått, dels genom NBT, dels genom ett förändrat arbetssätt, innebär att drygt 40 procent av de estimerade effekterna har uppstått (36 av 87 årsarbetare, 16 av 39 miljoner kronor).

Genomförda analyser av NBT visar att en effektivisering endast uppnås för nyinkomna ärenden där handläggningen påbörjas och slutförs omgående. På grund av det stora antalet pågående ärenden har beräknade effekter i betydande grad uteblivit.

Under 2021 har produktionsstyrningsstrategin inom produktionsområde bostadstillägg ändrats till att mer inrikta sig på nyinkomna ärenden med en arbetsmetod som innebär att alla behov som den enskilde har hanteras vid

---

<sup>21</sup> *Genomlysning Effekthemtagning Nytt Bostadstillägg*, 2021-12-17, Forefront Consulting

ett och samma tillfälle. Detta innebär bättre förutsättningar för effekthemtagning eftersom NBT möjliggör effektivisering vid handläggning av nyinkomna ärenden.

Sammantaget har som ovan nämnts besparingar motsvarande 36 årsarbetare realiserats. Det kan till stor del härledas till en effektivisering av den manuella hanteringen av ansökningsärenden och ändringsanmälningar, vilket är ett resultat av en kombination av bättre systemstöd, förändrat arbetssätt och förändrade prioriteringar.

Del av resterande effektivisering bedöms kunna realiseras när ärendebalanserna har avarbetats. Viss del av effektiviseringsvinsterna bör dock återinvesteras i ökad handläggningskapacitet.

## 5.2. Extern genomlysning av effekthemtagningen av NBT

Pensionsmyndigheten har med hjälp av Forefront Consulting genomfört en genomlysning av projektet NBT<sup>22</sup> i syfte att öka förståelsen för varför de förväntade effekterna av det nya systemstödet för bostadstillägg inte har uppnåtts. Genomlysningen har genomförts utifrån analys av framtaget projektmaterial och kvalitativa djupintervjuer med nyckelpersoner.

Sammanfattningsvis noteras följande observationer i genomlysningen:

- De förväntade effekterna var inte korrekt analyserade, bedömda och realistiska och chanserna att uppnå önskade effekter var därför begränsade redan innan projektet startade. Effektiviseringsmålen var helt enkelt inte realistiska.
- Under projektets gång skiftade fokus successivt från uppsatta effektmål till leverans av projektet. Vidare har ändringar av projektet under projektets gång påverkat möjligheterna att uppnå effekterna.
- Förändringar vad gäller ledning och styrning av verksamheten har påverkat möjligheterna att uppnå de önskade effekterna.

---

<sup>22</sup> Resultatet presenteras i rapporten *Genomlysning Effekthemtagning Nytt Bostadstillägg, 2021-12-17*, Forefront Consulting.

## 5.3. Åtgärder som kan öka effekthemtagningen

För att ytterligare besparingseffekter av NBT ska kunna uppstå gör Pensionsmyndigheten bedömningen att följande åtgärder bör vidtas:

- En total avarbetning av redan inkomna/skapade ärenden avseende bostadstillägg och återkrav av bostadstillägg, vilket Pensionsmyndigheten begärt extra medel för.
- Kvalitetshöjande åtgärder i form av exempelvis löpande beståndsvård.
- Ett vidmakthållande av nuvarande arbetsmetod *Agera direkt*.
- Fortsatt utveckling av handläggningssystemet för bostadstillägg, i huvudsak i syfte att minska antalet systemgenererade ärenden.

En del av de besparingar som effektiviseringen medför behöver även på sikt återinvesteras i verksamheten för att uppnå önskat resultat inom förmånen.

## 6. Eventuella konsekvenser för myndighetens övriga verksamhet

Prioriteringen av hanteringen av ärenden om bostadstillägg synliggörs särskilt i Pensionsmyndighetens verksamhetsplan för 2022. Myndigheten kommer löpande följa upp och bedöma konsekvenser för övrig verksamhet.

### 6.1. Konsekvenser inom produktionsområde bostadstillägg

Under 2021 har produktionsområde bostadstilläggs förmåga att skyndsamt omhänderta ändringsanmälningar förbättrats markant.

Hantering av ändringsanmälningar som kommer in via blankett eller Pensionsmyndighetens webbtjänst har varit nedprioriterad under 2021. Även om antalet pågående ärenden är likvärdigt med vad som var fallet 2019 och 2020 är andelen ärenden som är äldre än sex månader (cirka 23 000) historiskt sett mycket hög. När de aktuella ärendena omhändertas kommer de resultera i ett stort antal både komplexa och tidskrävande återkravsärenden där felutbetalningen som ska återkrävas uppgår till höga belopp.

Hanteringen av återkravsärenden är till följd av myndighetens budgetsituation fortsatt nedprioriterad, vilket innebär att antalet återkravsärenden fortsatt ökar.

### 6.2. Konsekvenser för myndighetens övriga verksamhet

#### 6.2.1. Utvecklingsinsatser

Genomförande av planerade åtgärder inom bostadstillägg, såsom förbättring av webbansökan för bostadstillägg och utökad automatisering med hjälp av robotteknik, kräver resurser i form av utvecklingsinsatser. Under 2022 bedöms prioriteringen av bostadstillägg sammantaget inte medföra några omfattande konsekvenser för myndighetens utvecklingsinsatser i övrigt.

Utvecklingen inom bostadstilläggsområdet kommer ske utifrån budget för detta ändamål och behövlig utveckling på grund av inkomstpensionstillägget har i huvudsak hanterats under 2021.

Det kan idag förutses att ett eventuellt införande av det nya ”garantitillägg” som den tidigare regeringen och Vänsterpartiet kommit överens om kan komma innebära behov av omfattande omprioriteringar i myndighetens utvecklingsverksamhet. Vilka konsekvenser detta kommer att få på bostadstilläggsområdet är idag inte möjligt att förutsäga.

### 6.2.2. Informations- och kommunikationsinsatser

Informationsinsatser är en del av de åtgärder som Pensionsmyndigheten planerar att genomföra inom området bostadstillägg. Prioritering av dessa insatser kan innebära att annan extern information riktad till sparare och planerare nedprioriteras. Omvänt kan en omprioritering till informationsverksamhet inom andra områden, exempelvis information rörande det ovan nämnda "garantitillägget" innebära att information på bostadstilläggsområdet får stå tillbaka.

### 6.2.3. Rättsligt utvecklingsarbete

Visst planerat rättsligt utvecklingsarbete kan behöva senareläggas på grund av genomförandet av ovan angivna åtgärder inom området bostadstillägg. Även deltagande i samverkan med andra myndigheter i rättsligt utvecklingsarbete, exempelvis eSam och vissa digitaliseringsinsatser, kan komma att behöva nedprioriteras.

Påverkan på övrig verksamhet kan bli större och är beroende av i vilken utsträckning det finns behov av rättsligt stöd vid arbete med de åtgärder som planeras i syfte att förbättra verksamhetsläget inom bostadstillägg.

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

