

Vem där?

Analys av vilka grupper som ringer
Pensionsmyndighetens kundservice



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
1. Inledning	1
1.1. Bakgrund.....	1
1.2. Data och metoder	2
1.3. Samtalskategori.....	2
2. Översikt över personer som har ringt till Pensionsmyndigheten 2021	4
2.1. Samtalskategorier.....	4
2.2. Civilstånd.....	6
2.3. Antal samtal per person	7
2.4. Andel av befolkningen.....	9
2.5. Utlandsboende	12
2.6. Födelseland	14
2.7. Hjälps och digital vana.....	14
2.8. Kundgrupper	16
3. Personer med utbetalning 2021	18
3.1. Utbetalningskombination.....	18
3.2. Civilstånd och ålder	20
3.3. Födelseland	22
3.4. Boendeort	23
3.5. Hjälps och digital vana.....	25
4. Diskussion och slutsats	28
5. Appendix	30
5.1. Bakgrund telefoni och kundservice.....	30
5.2. Data och metoder	32
5.2.1. Dataurval och databearbetning	32
5.2.2. Variabler i regressionsanalysen för pensionstagare med bostadstillägg	35
5.2.3. Variabler i regressionsanalysen för övriga pensionstagare.....	37
5.2.4. Val av metod för regressionsanalysen	38
5.3. Utfall av regressionsanalys.....	40
5.3.1. Bostadstillägg.....	41
5.3.2. Övriga pensionstagare	47
5.4. Statistik över besvarade samtal	52
5.5. Statistik över pågående ärenden vid samtalstidpunkten.....	55
Referenser	58

Sammanfattning

Den vanligaste personen som ringde Pensionsmyndighetens kundservice under 2021 var en kvinna som var äldre än 60 år och redan hade någon utbetalning från Pensionsmyndigheten. När vi tar hänsyn till bakgrundsfaktorer visar analysen att det finns utmärkande skillnader i samtalsfrekvensen mellan de olika grupper som ringer.

Under 2021 inkom drygt 1,12 miljoner samtal till Pensionsmyndighetens kundservice. Av dessa besvarade myndigheten 49 procent, vilket motsvarar 550 000 samtal. I 83 procent av de besvarade samtalen identifierade sig den som ringde. Dessa 454 000 samtal ringdes av totalt 283 000 personer, varav 69 procent hade endast ett samtal med myndigheten under året.

Det vanligaste samtalsämnet var allmän pension, men om vi räknar bort de samtal som handlar om det nyinförda inkomstpensionstillägget är bostadstillägg nästan lika vanligt att ringa om, 48 procent vill prata om allmän pension och 33 procent om bostadstillägget. Av de som identifierar sig har 70 procent någon vana av att använda digitala tjänster, exempelvis bank-id, men upplever uppenbarligen att Pensionsmyndighetens webbtjänster inte räcker som kontaktväg.

73 procent av dem som har identifierat sig i samtalet med myndigheten har redan utbetalningar från Pensionsmyndigheten och 92 procent är äldre än 60 år. Kvinnor utgör 61 procent av de som ringer medan andelen födda utomlands är 35 procent.

När vi analyserar de som har en utbetalning från Pensionsmyndigheten finns det en del grupper där vi kan säga med säkerhet att de ringer mer respektive mindre än vad vi skulle förvänta oss givet de bakgrundsfaktorer som bör påverka behovet av att ta kontakt med myndigheten. Vilket län och typ av kommun personen bor i har betydelse, där boende i eller nära större städer och storstäder ringer mer än förväntat. Vissa landsändar ringer däremot mindre än förväntat. Civilstånd spelar ganska liten roll, och kön ännu mindre. Personer födda utomlands ringer lite mer, beroende på vilken grupp vi analyserar.

I rapporten har vi identifierat ett antal områden som kan vara av intresse för Pensionsmyndigheten att analysera vidare. Ett sådant område är vilken hjälp som pensionssparare och pensionärer behöver i sin kontakt med myndigheten. Därtill skulle det kunna vara intressant att studera närmare vad som utmärker de personer som använder digitala kanaler i sin kontakt med myndigheten och i vilken ordning de använder myndighetens olika kanaler.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Pensionsmyndigheten erbjuder service i form av telefonkontakt via kundservice telefonnummer 0771–776 776 till alla som har behov av att prata med någon av myndighetens handläggare, vare sig det är pensionärer, pensionssparare eller andra intressenter. Varje år inkommer cirka en miljon telefonsamtal till myndigheten, varav ungefär hälften hinner besvaras. Se appendix 5.1 för mer information om inkomna samtal 2021 samt om hur telefonin är organiserad.

Tillgängligheten i myndighetens telefonkanal har varierat över tid. Under de senaste åren har kritik från bland annat Inspektionen för socialförsäkringen riktats mot att det tidvis är väldigt långa telefonköer och att det är svårt att nå fram till myndigheten per telefon. I de senaste årens regleringsbrev har regeringen satt som mål att minst 75 procent av de inringande samtalen ska besvaras inom 10 minuter. Under 2021 och 2022 har myndigheten etappvis infört ett nytt arbetssätt; Agera Direkt, för förmånen bostadstillägg. Arbetssättet fokuserar till stor del på att ha direktkontakt med pensionssparare och pensionärer just via telefon för att omhänderta hela deras behov och för att förebygga framtida merarbete. I ljuset av detta har frågan lyfts vilka personer det är som ringer till Pensionsmyndigheten. En djupare insyn i och förståelse av personerna som använder telefon för att kontakta myndigheten skulle kunna bidra till en eventuell vidareutveckling eller anpassning av myndighetens telefoni och andra kanaler.

Pensionsmyndigheten tar löpande fram statistik inom många områden och publicerar detta både externt på sin hemsida och internt. Myndigheten tar också fram rapporter och enkätundersökningar, som delvis även täcker området telefoni och de som ringer in. Alla telefonsamtal loggas och handläggarna registrerar efter varje samtal kort information om vad samtalet gällde. Hittills har myndigheten inte gjort någon analys som har kopplat informationen om telefonsamtalen med informationen som finns i Pensionsmyndighetens registerdata över pensionssparare och pensionärer.

Försäkringskassan (2017) har i sin rapport ”Vilka ringer till Försäkringskassans kundcenter och varför?” studerat inkommande telefonsamtal till Försäkringskassans kundcenter under år 2015. Fokus för den rapporten är samtal om tillfällig föräldrapenning, föräldrapenning och sjukpenning. I studien kopplade Försäkringskassan samtalsdata till sin registerdata.

I vår rapport använder vi flera av Pensionsmyndighetens datakällor, gör kopplingar mellan dem och inkluderar flera parametrar. Kopplingen till registerdata öppnar upp för möjligheterna att bland annat inkludera personer som *inte* har ringt myndigheten och att säkerställa statistiska samband med hjälp av regressionsmodeller. Kopplingen av samtalen till registerdata har även möjliggjort framtagandet av en del nya variabler, som exempelvis

digital vana hos dem som ringer. Dataurvalet av samtalen i rapporten är begränsat till besvarade samtal och utesluter sådana som har tappats eller inte kommit fram till en handläggare. Analysen innehåller dels ett beskrivande avsnitt och dels ett avsnitt som använder statistiska regressionsmodeller för att synliggöra samband.

Syftet med rapporten är att undersöka vilka personer det är som ringer till Pensionsmyndighetens kundservice och vad det är som driver antalet samtal.

Den här rapporten hade inte varit möjlig utan bistånd från experter från Pensionsmyndighetens Produktionsavdelning och Analysavdelning. Vi har även haft givande diskussioner med representanter från Migrationsverket, Försäkringskassan och Riksrevisionen.

1.2. Data och metoder

Utgångspunkten för analysen är telefonsamtal där den som ringt in kommit fram till en handläggare, och där handläggaren från en lista med alternativ har angett vad telefonsamtalet gällde. Denna data kan matchas med annan information i Pensionsmyndighetens datalager (Pedal) för de personer som har identifierat sig.

Den som ringer till Pensionsmyndigheten behöver enbart identifiera sig om han eller hon ställer frågor som kräver tillgång till registrerad information om personen som samtalet gäller. Övriga som ringer behöver alltså inte identifiera sig. De flesta personer som ringer till kundservice behöver dock uppge sitt personnummer för att få svar på specifika frågor som rör deras ärenden. Om en person ringer åt sig själv uppger hen sitt eget personnummer. I andra fall, till exempel när en behjälplig ringer in för någon annan eller när en vårdnadshavare ringer in för sitt barn, är det personnumret på den person som ärendet gäller som anges. För alla samtal som har loggats med ett personnummer kan vi sedan koppla på information ur Pensionsmyndighetens register om exempelvis ålder, kön, boendeort och så vidare. All analys görs efter att personnummer ersatts av ett löpnummer.

Urvalet av telefonsamtal som rapporten grundar sig på är alla besvarade samtal under året 2021.

För en mer detaljerad beskrivning av dataurvalet och databearbetningen, se appendix 5.2.

1.3. Samtalskategori

Varje telefonsamtal kategoriseras enligt ett förbestämt schema av handläggaren efter att samtalet är avslutat. Schemat innehåller cirka 30 samtalskategorier, men vi har valt att gruppera dessa i fyra huvudkategorier och en Övrigt-kategori för att förenkla visualiseringen i rapporten. I tabell 1 finns beskrivningar av de olika kategorierna. I en del av diagrammen i rapporten kommer den under 2021 nya förmånen inkomstpensionstillägg (IPT) att visas som en egen kategori när det finns skäl att lyfta fram detta

separat. I de flesta fall kommer dock IPT-samtalen att tillhöra kategorin allmän pension (AP).

Tabell 1 Samtalskategorier

Samtalskategori	Exempel
Allmän pension	Planera pension, prognos, IPT
Bostadstillägg	Vill ansöka, komplettering
Efterlevandepension	Omställningspension, barnpension
Utbetalning och skatt	Skattetabeller
Övrigt	Tjänstepension, fond, fullmakter, övrigt

Om inte något annat framgår i rapporten ingår följande pensionsförmåner i allmän pension: inkomstpension, inkomstpensionstillägg (IPT), tilläggspension, garantipension och premiepension.

2. Översikt över personer som har ringt till Pensionsmyndigheten 2021

Under året 2021 inkom drygt 1,12 miljoner samtal till Pensionsmyndigheten. Av dessa besvarade myndigheten cirka 49 procent vilket motsvarar 550 000 samtal. 220 000 samtal inkom i januari, därefter avtog antalet samtal månad för månad. En ny, men betydligt lägre, topp syns för månaderna augusti och september då det inkom 63 000 respektive 78 000 samtal. Antalet samtal är ojämnt fördelat under året och beror till stor del på tidpunkterna för myndighetens utskick av exempelvis orange kuvert samt på hur förmånerna är uppbyggda. Se appendix 0 för mer övergripande statistik om alla besvarade samtal.

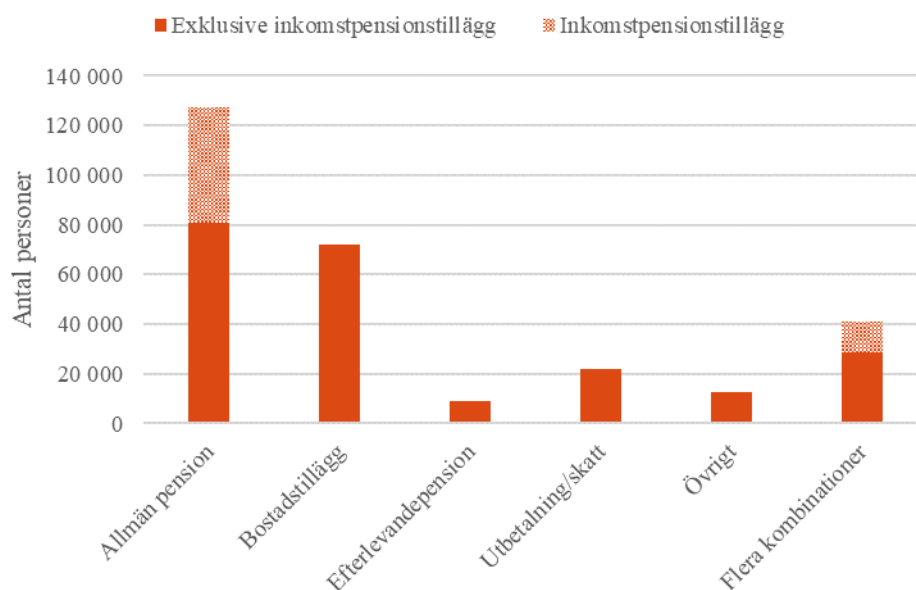
Den som ringde uppgav sitt personnummer i 83 procent av de cirka 550 000 besvarade samtalen under 2021. I 17 procent av samtalen har vi ingen information om personen som har ringt, men vi har information om samtalskategorin och tidpunkten för samtalet.

Fortsättningsvis i det här kapitlet tittar vi på de personer som har identifierat sig vid ett besvarat samtal. Det rör sig om cirka 283 000 individer.

2.1. Samtalskategorier

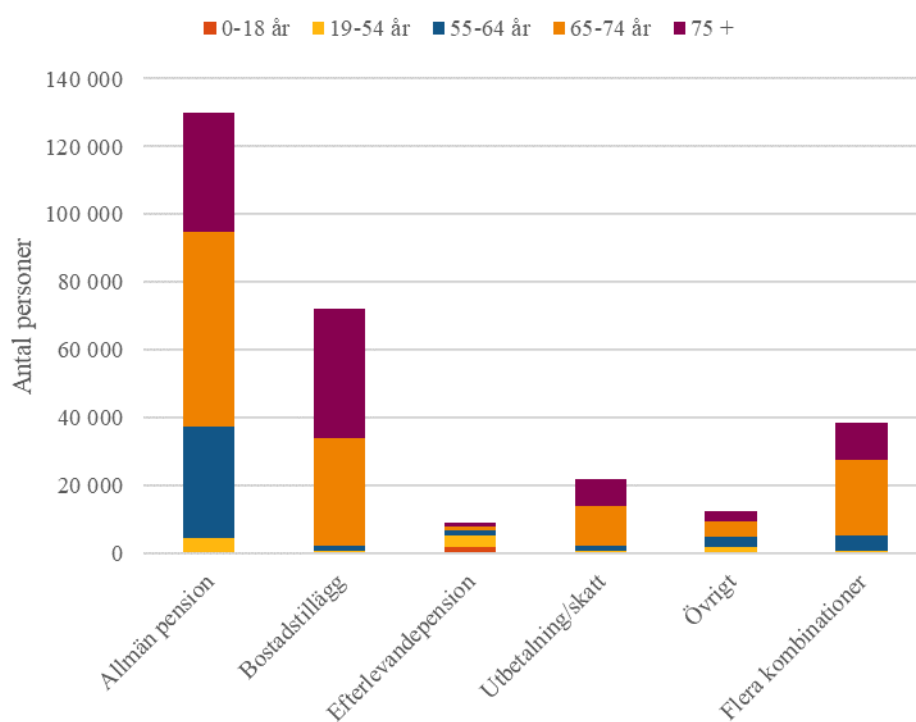
Vi ser i figur 1 att de allra flesta personer, 85 procent, ringde enbart inom en samtalskategori under 2021. Notera att en person förekommer endast en gång i figuren. De flesta av dem har ringt om allmän pension eller om bostadstillägg. De kan dock ha ringt flera gånger inom samma kategori. Det är 15 procent av personerna som har ringt inom flera samtalskategorier under ett år. För de personer som har ringt inom flera samtalskategorier är de vanligaste kombinationerna allmän pension och bostadstillägg samt allmän pension och utbetalning/skatt.

Figur 1 Antal personer som har ringt till Pensionsmyndigheten, fördelat på samtalskategorier



Figur 2 visar åldrarna på de personer som ringer inom varje samtalskategori. Inte oväntat är det främst personer som är 65 år eller äldre som ringer till myndigheten. De yngre personerna 0–54 år ringer i mycket högre utsträckning angående efterlevandepension än de övriga åldersgrupperna. Det beror till stor del på att efterlevandepension i form av omställningspension och barnpension ges till efterlevande i åldern 0–65 år. Inom kategorin allmän pension finns även en stor andel personer i den yngre ålderskategorin 55–64 år, vilket troligtvis återspeglar möjligheten att gå i pension från 62 års ålder och kontaktbehovet som uppstår i samband med det. De kan även vilja ha hjälp med att i god tid innan pensionering göra en prognos för vad den framtida pensionen kommer bli. År 2021 har präglats av införandet av den nya förmånen inkomstpensionstillägg, vilket har ökat antalet samtal angående allmän pension i de äldre åldersgrupperna.

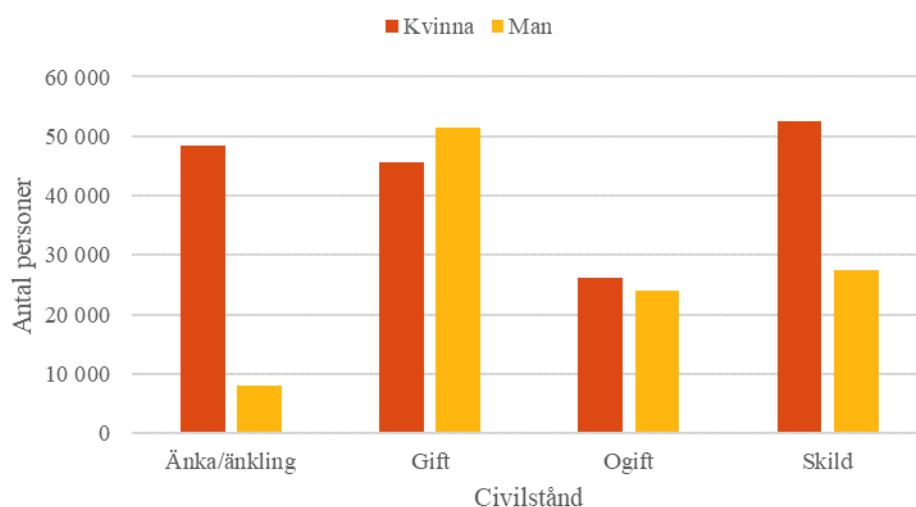
Figur 2 Antal personer uppdelat på ålder och samtalskategori



2.2. Civilstånd

Figur 3 visar att det är främst kvinnor som ringer till Pensionsmyndigheten, bland de inringande personerna är 61 procent kvinnor. Det vanligaste är att dessa kvinnor är änkor eller skilda. Bland männen är det främst gifta personer som ringer till myndigheten.

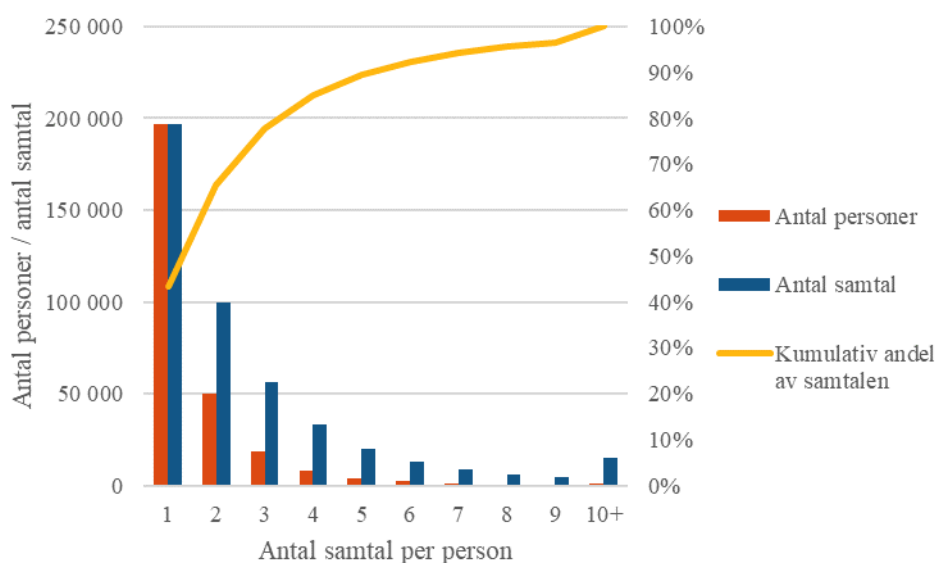
Figur 3 Antal personer som har ringt till Pensionsmyndigheten uppdelat på kön och civilstånd



2.3. Antal samtal per person

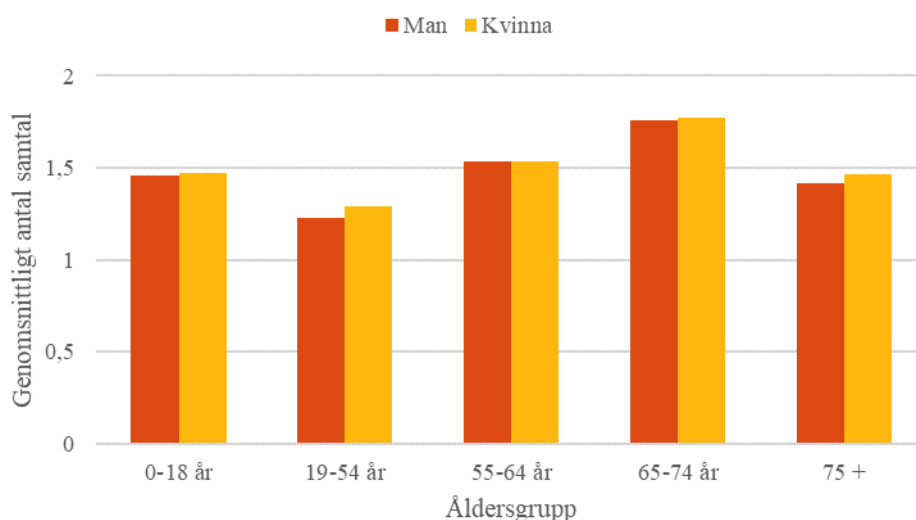
Av de personer som ringde till myndigheten under 2021 har 69 procent bara ringt en gång under året, se figur 4. Dessa personer står dock ändå bara för 43 procent av samtalen. De som ringer 10 gånger eller fler står för 3 procent av samtalen. Vid en kontroll av ett slumpmässigt urval av personer som ringt väldigt många gånger förefaller det inte finnas någon enskild orsak till den stora mängden samtal, varje sådan person har sin egen unika situation. Gemensamt för de flesta som ringer många gånger är att de ofta är pensionärer sedan tidigare, har flera förmåner och att många av samtalen rör bostadstillägg.

Figur 4 Antal samtal per person



Bland de som ringer och har identifierat sig har kvinnor ett något högre genomsnittligt antal samtal per person än män, och åldersgruppen 65–74 år har fler samtal per person än andra åldersgrupper, se figur 5. Bägge faktorerna avspeglar förmodligen ett större behov för personer som söker eller uppbär bostadstillägg att komma i kontakt med myndigheten. Variationen mellan åldersgrupperna är dock inte så stor, lägst i åldersgruppen 19–54 år med 1,23 samtal för män och högst i åldersgruppen 65–74 år med 1,78 samtal per person för kvinnor.

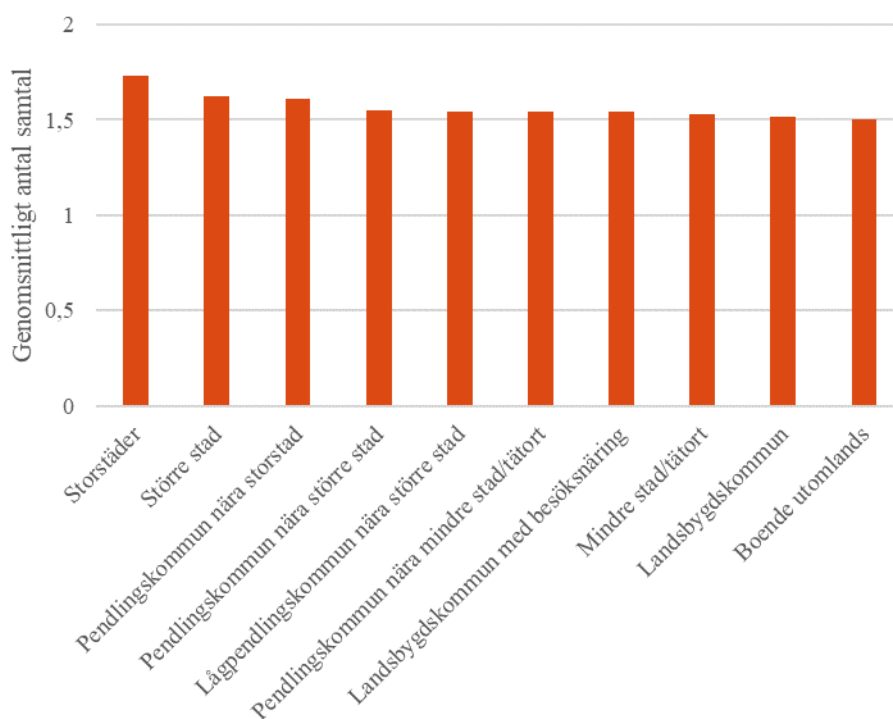
Figur 5 Genomsnittligt antal samtal per person uppdelat på kön och åldersgrupp



När vi bryter ned åldersindelningen ytterligare visar det sig att andelen som ringer mer än 1 gång är högst för de som fyllde 65 år under 2021. Det är också i den åldern extremvärdena i antal samtal är mest frekventa, alltså personer som ringer väldigt många gånger. Detta är kanske inte helt överraskande, eftersom det dels är i den åldern flest personer går i pension och dels att det är från och med den åldern man kan ha rätt till vissa förmåner som exempelvis garantipension och bostadstillägg.

I figur 6 ser vi genomsnittligt antal samtal per person uppdelat på kommungrupp enligt SKR:s indelning från 2017 (SKR 2017). Det framgår att benägenheten att ringa mer än en gång är något högre i och nära storstäder och i större städer. Skillnaden mellan övriga kategorier är försumbar.

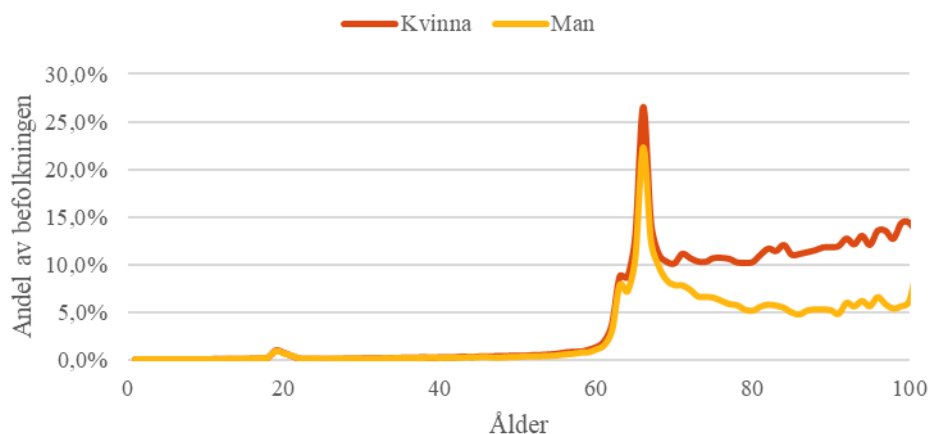
Figur 6 Genomsnittligt antal samtal per person uppdelat på kommungrupp



2.4. Andel av befolkningen

Figur 7 visar andelen av befolkningen vid olika åldrar som ringt till Pensionsmyndigheten. Vi ser att det är en brant stigning av inringare efter åldern 60, med en utpräglad topp i åldern 65 år. Cirka en fjärdedel av alla personer boende i Sverige som har fyllt 65 år under 2021 har ringt Pensionsmyndigheten under samma år. Bland män är det något färre (22,3 procent) och bland kvinnor något fler (26,6 procent). En liten topp syns även i 18–20-års åldern, det är personer som uppbär barnpension och som efter fyllda 18 år behöver anmäla uppgifter om studier för att kunna fortsätta få barnpension tills de fyller 20 år.

Figur 7 Andel av befolkningen i Sverige som har ringt Pensionsmyndigheten, uppdelat på ålder och kön

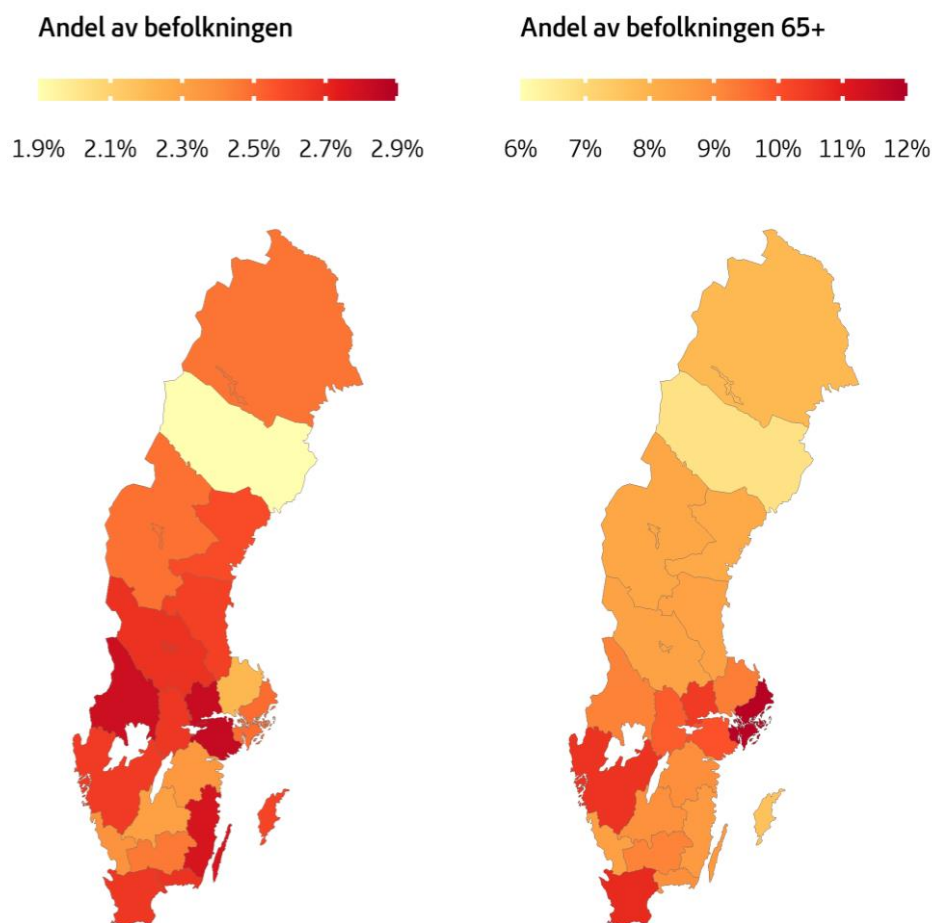


Från cirka 70 års ålder är det en avsevärt högre andel av den kvinnliga befolkningen som ringer in till Pensionsmyndigheten än bland männen. Detta förhållande består i de högre åldersgrupperna. En anledning till att det ser ut så här är att fler kvinnor uppbär förmånen bostadstillägg och därför har ett större kontaktbehov än männen, eftersom den förmånen är mer krävande att ansöka om än andra förmåner. I de högre åldrarna är kvinnor i högre utsträckning ensamstående och har lägre pensioner än männen, vilket ökar sannolikheten att dessa personer fångas upp av grundskyddet, i första hand av garantipension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

Sett till andelen av hela länets befolkning i figur 8, är det i Västerbottens län som andelen inringare är lägst och i Södermanlands län som andelen är högst. Variationen är dock väldigt liten, mellan 1,9 procent och 2,8 procent av befolkningen. Andelen beror till en stor del också på befolkningens åldersfördelning i länet. Det kan exempelvis vara många av länets 65-åringar som har ringt, men om det finns få 65-åringar och många yngre i länets befolkning kommer den totala andelen personer som har ringt att bli ganska låg sett till hela befolkningen.

I åldersgruppen 65 år och äldre är den högsta andelen personer som har ringt Pensionsmyndigheten bosatta i Stockholms län följt av de befolkningstäta länen Västra Götaland och Skåne. Lägst andel är det i Västerbotten, Gotland och Norrbotten.

Figur 8 Andel av befolkningen respektive befolkningen i åldern 65+ som har ringt Pensionsmyndigheten i procent, uppdelat på län



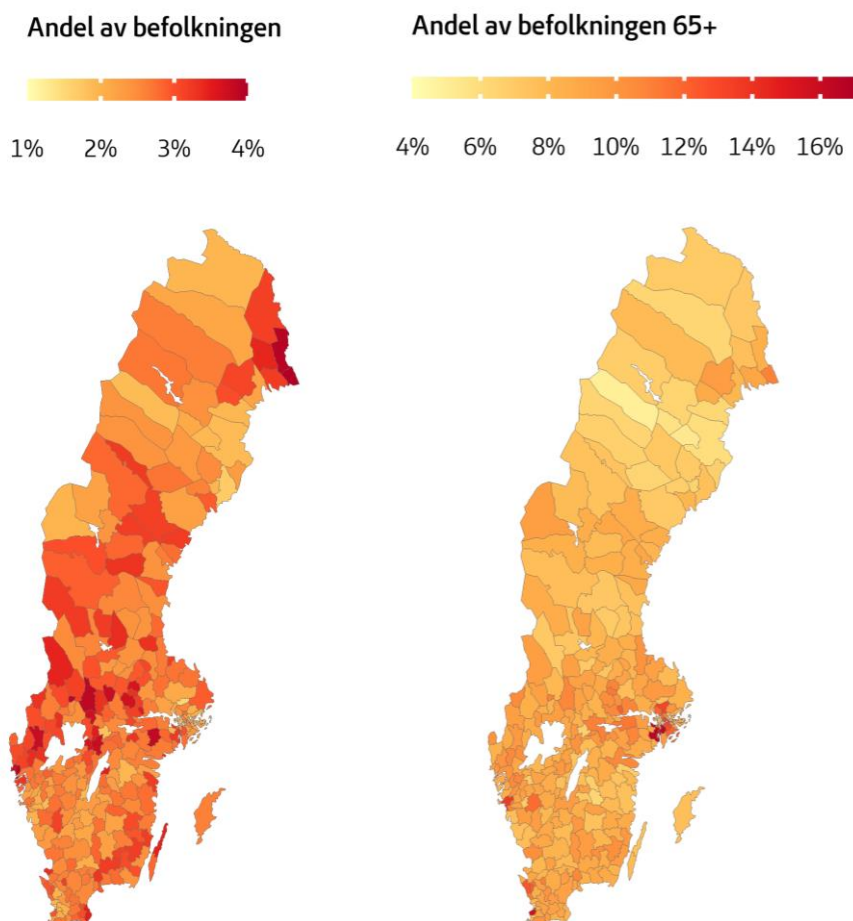
Kartorna i figur 9 visar att Haparanda är den kommun som är i topp, med 3,98 procent av hela befolkningen i kommunen som har ringt Pensionsmyndigheten under 2021. Bortsett från att ålderssammansättningen i kommunen påverkar storleken på myndighetens ”kundgrupp”, visar det sig vid en närmare analys att en stor del av samtalen handlade om inkomstpensionstillägget, som infördes under året. Vår förmodan är att Haparanda är en gränskommun där det bor många människor som har levt/arbetat i ett annat land, i det här fallet framför allt Finland, och att det därför kom in många samtal där personerna ville veta hur det skulle bli med inkomstpensionstillägget i just deras situation.

Vi ser även en del andra gränskommuner i topp, till exempel Övertorneå på andra plats med 3,92 procent, Torsby på plats 20 med 3,44 procent och Eda på plats 31 med 3,30 procent. Det kan dock inte uteslutas att även andra lokala faktorer har påverkat benägenheten att ringa, som exempelvis artiklar i lokaltidningar och aktuella samtalsämnen bland boende i kommunen.

Sett till åldersgruppen 65 år och äldre är det kranskommuner i storstadsområden som ligger i topp, till exempel Södertälje där 16,5 procent av befolkningen i åldersgruppen 65 år och äldre har ringt till Pensionsmyndigheten under 2021. Andra kommuner i topp är bland annat

Sundbyberg (14,2 procent), Burlöv (13,9 procent), Sigtuna (13,1 procent) och Helsingborg (12,4 procent).

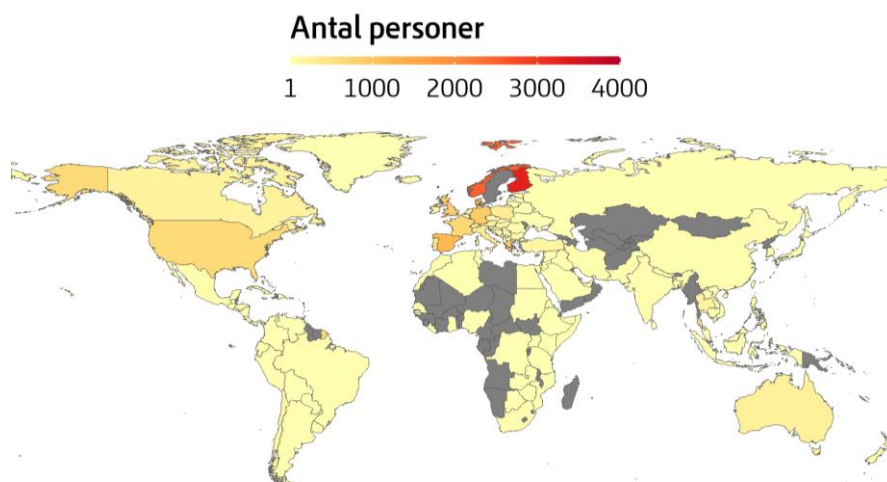
Figur 9 Andel av befolkningen respektive befolkningen i åldern 65+ som har ringt Pensionsmyndigheten i procent, uppdelat på kommun



2.5. Utlandsboende

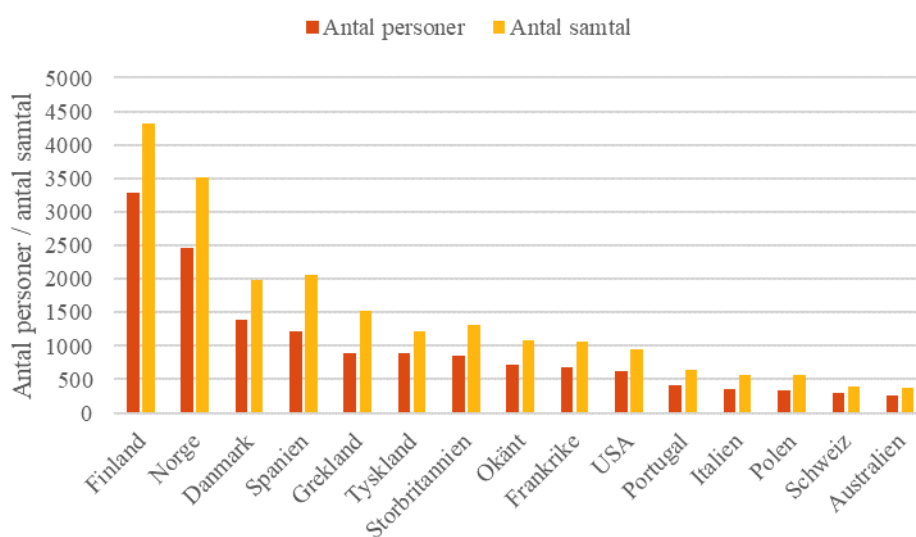
Bland de utlandsboende som Pensionsmyndigheten har en känd adress till är det boende i de nordiska länderna som ligger i topp av dem som ringt till myndigheten, se figur 10. De utgör 37 procent av samtalen från utlandet. Här är det troligtvis också inkomstpensionstillägget som har drivit upp antalet samtal under året. Men det inkommer samtal från alla världsdelar och från ett stort antal länder.

Figur 10 Antal utlandsboende personer som har ringt till Pensionsmyndigheten per land



I figur 11 syns de 15 länderna med flest antal personer som har ringt till Pensionsmyndigheten under 2021. Förutom de nordiska länderna återfinns även länder från vilka Sverige har haft en stor arbetskraftsinvandring och länder dit svenskar har utvandrat. En del länder har i genomsnitt fler antal samtal per person än andra, vi har inte analyserat detta vidare i denna rapport.

Figur 11 Antal personer och antal samtal bland utlandsboende personer, topp 15 länder

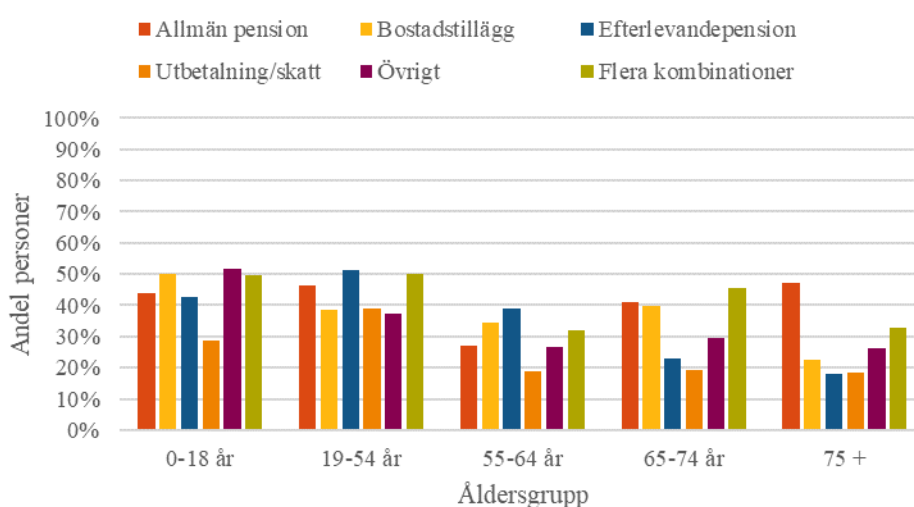


Okänt: information om boendeort saknas, men personen är inte bosatt i Sverige.

2.6. Födelseland

Som vi ser i figur 12 är andelen personer födda utomlands¹ bland de som ringer generellt sett högre i de yngre åldersgrupperna än i de äldre. I åldersgruppen 75+ utmärker sig andelen personer födda utomlands inom kategorin allmän pension med 47 procent och betydligt lägre i de övriga samtalskategorierna. Detta är huvudsakligen en följd av införandet av inkomstpensionstillägget, vilket bidrog till en överrepresentation av personer födda utomlands inom just den samtalskategorin, eftersom beräkningen av förmånen behöver ta hänsyn till inkomster från utlandet.

Figur 12 Andel personer födda utomlands som har ringt till Pensionsmyndigheten, uppdelat på samtalskategori och ålder



Observera att antalet personer i åldersgruppen 0–18 år som ringer till Pensionsmyndigheten är betydligt lägre än i de äldre åldersgrupperna.

2.7. Hjälp och digital vana

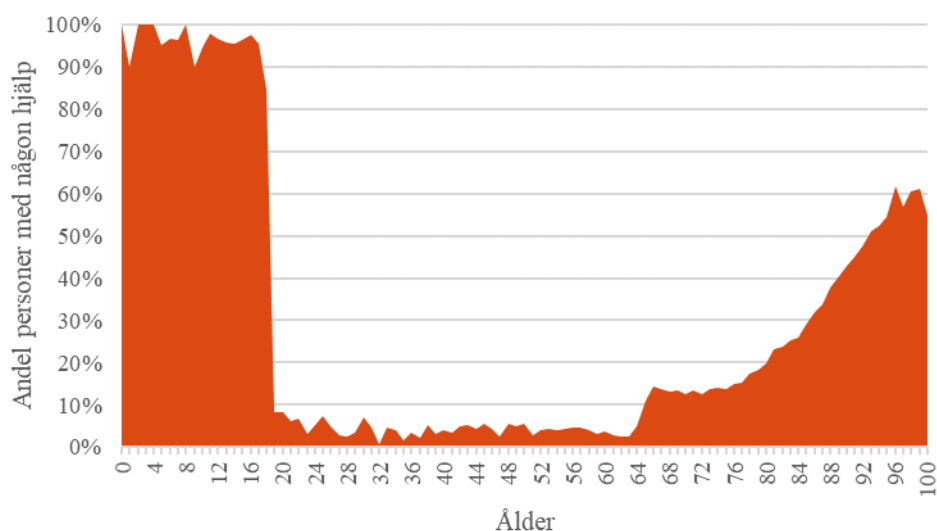
En del personer behöver hjälp med att kontakta Pensionsmyndigheten. Vi kan se detta antingen genom att de exempelvis har en företrädare i form av god man, att de har givit fullmakt till en annan person eller att de har fått hjälp av någon med att signera sin ansökan eller ändringsanmälan. En mer noggrann definition av variabeln Hjälp finns i appendix 5.2.1.2.

Högst andel som får hjälp med att kontakta Pensionsmyndigheten är inte oväntat åldersgruppen 0–18 år, det vill säga de omyndiga barnen, se figur 13. Det är oftast vårdnadshavare som ringer in för sina barn, vilket

¹ En mer detaljerad statistik om vilket land förutom Sverige som personen var född i hade varit intressant, men föll på juridiska oklarheter. Bedömningen är dock att Pensionsmyndigheten kommer kunna ta fram sådan statistik inom kort.

registreras och tolkas som att barnet som ärendet gäller har fått hjälp i sin kontakt med Pensionsmyndigheten. Därefter är det i åldersgruppen 75+ som högsta andelen får hjälp med att kontakta Pensionsmyndigheten. Notera att personerna inte behöver ha haft hjälp med just telefonsamtalet, figuren visar om de haft hjälp på något sätt i sin kontakt med myndigheten under flera års tid.

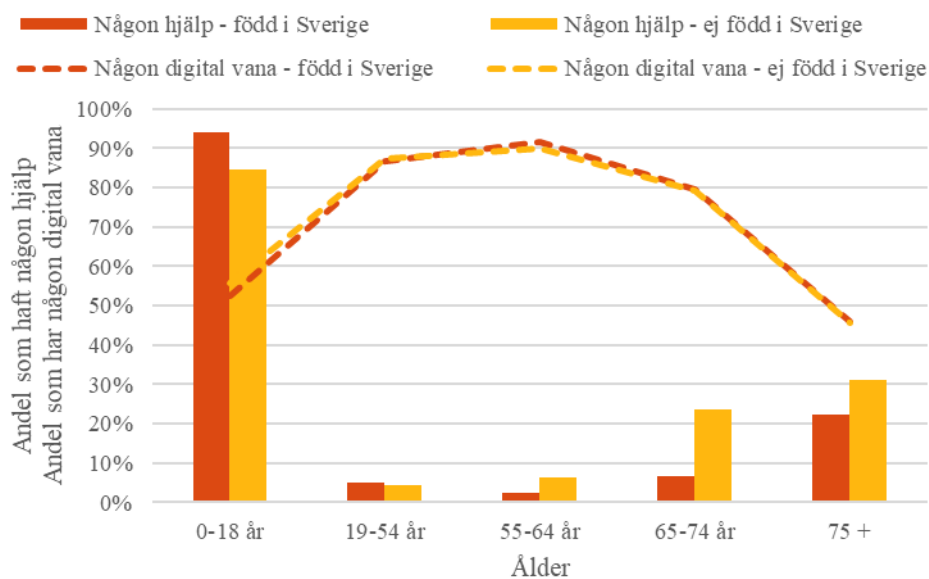
Figur 13 Andel personer med någon hjälp som har ringt till Pensionsmyndigheten, uppdelat på ålder. Boende i Sverige.



Personer med det vi i rapporten benämner digital vana har utträttat något av sina ärenden hos Pensionsmyndigheten digitalt, till exempel genom att skicka e-post eller att logga in på Mina sidor på Pensionsmyndighetens hemsida. Det är även möjligt för utlandsboende att skicka in levnadsintyg via myndighetens webb. En definition av digital vana finns i appendix 5.2.1.1.

Staplarna i figur 14 visar andelen personer som har haft någon hjälp i sin kontakt med Pensionsmyndigheten, uppdelat på ålder och födelseland. I genomsnitt har personer födda utomlands haft hjälp i större utsträckning än personer födda i Sverige. Detta är särskilt tydligt i åldersgruppen 65–74 år. Skillnaderna i andelen som har någon digital vana är obetydliga mellan personer födda i och utanför Sverige, se linjediagrammet i figur 14.

Figur 14 Andel som haft någon hjälp respektive andel som har någon digital vana bland personer boende i Sverige, uppdelat på födelse-land och ålder.



2.8. Kundgrupper

De personer som ringer till Pensionsmyndighetens kundservice kan delas in i tre kundgrupper: pensionssparare, pensionssökande och pensionstagare, se tabell 2 för definition. I gruppen ”övriga kombinationer” ingår de personer som tillhör flera kundgrupper. Dessa personer har ringt in flera gånger under året, exempelvis har de när de ringde första gången varit pensionssökande och när de ringde senare var de pensionstagare.

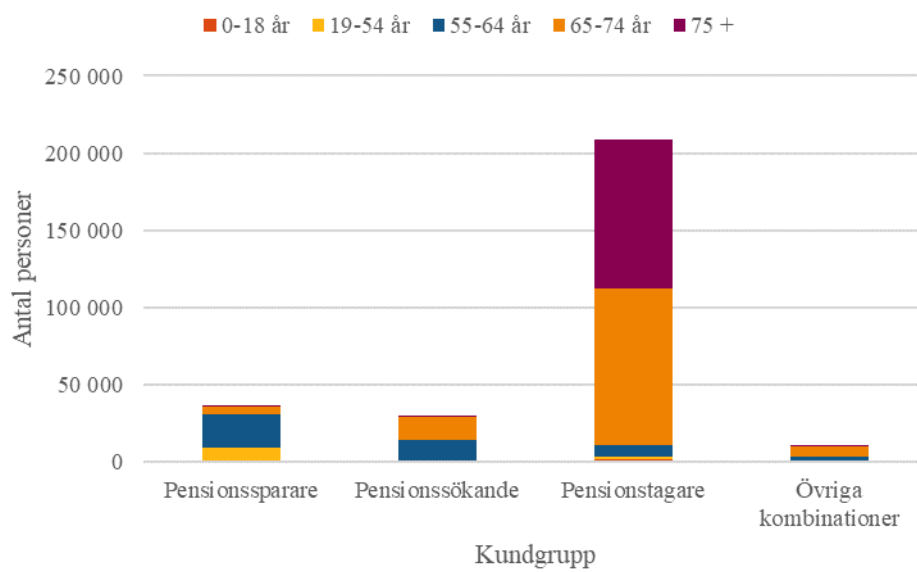
Tabell 2 Kundgrupper

Kundgrupp	Definition
Pensionstagare	Har/har haft en utbetalning vid samtalstidpunkten.
Pensionssökande	Har en utbetalning inom 6 månader från samtalstidpunkten.
Pensionssparare	Har ingen utbetalning inom 6 månader från samtalstidpunkten.
Övriga kombinationer	Kombinationer av ovan grupper, vid olika samtalstillfällen.

De flesta personer som ringer in tillhör gruppen pensionstagare, se figur 15 nedan. Den övervägande majoriteten av dessa har någon form av allmän pension, en liten andel har endast efterlevandepension eller äldreförsörjningsstöd.

Den högsta andelen pensionstagare som ringer till myndigheten finns inte helt oväntat i åldersgruppen 75+ medan den högsta andelen pensionssparare som ringer in finns i åldersgruppen 19–54 år.

Figur 15 Antal personer som har ringt till Pensionsmyndigheten uppdelat på kundgrupper



3. Personer med utbetalning 2021

I detta kapitel presenterar vi beskrivande statistik över de personer som har fått en utbetalning av Pensionsmyndigheten under 2021. Här ingår alltså både de som har ringt till myndigheten under året och de som inte har ringt. Vi redovisar dock resultaten uppdelat på om personen har ringt eller inte har ringt. Av de personer som ringer till myndigheten under 2021 och identifierar sig är det cirka 84 procent som har en utbetalning av en pensionsförmån från Pensionsmyndigheten under året. De återstående 16 procenten tas alltså inte upp vidare i det här kapitlet. Vi resonerar också utifrån de resultat som vi fått när vi har kontrollerat för olika bakgrundsvariabler i våra regressionsanalyser. Vi kontrollerar även för förändringar av variablerna civilstånd, boendeort och utbetalningskombination under året för personerna i urvalet. Alla dessa förändringar leder som förväntat till signifikant fler samtal. Resultaten från regressionerna, dels för de variabler som diskuteras i det här kapitlet och för övriga som av utrymmesskäl inte lyfts fram här, är sammanställda och kommenterade i appendix 5.3.

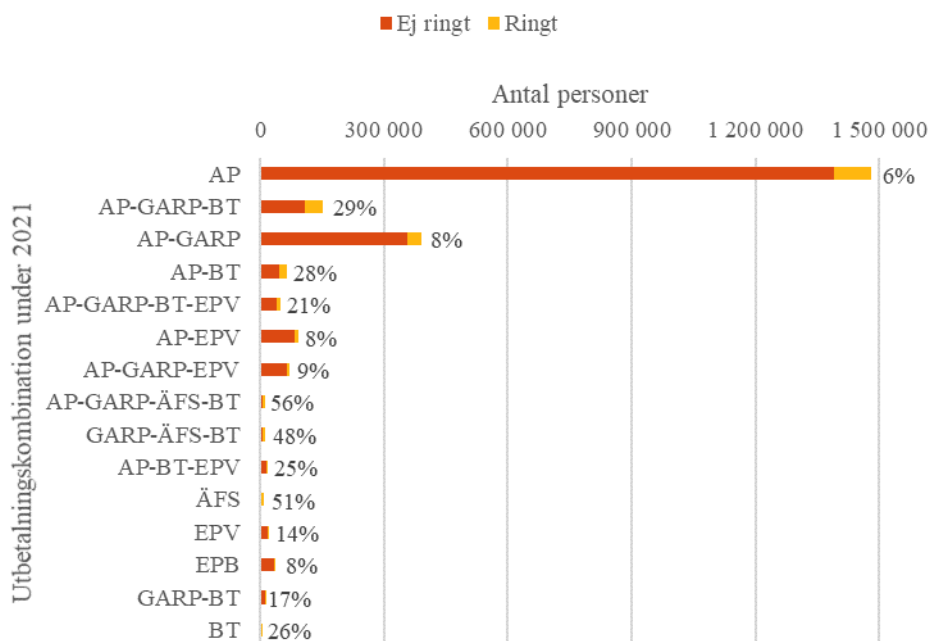
3.1. Utbetalningskombination

I figurerna i avsnittet visas fördelningen av antalet personer utifrån de olika utbetalningskombinationerna som vi har observerat under 2021. Figurerna visar de 15 största utbetalningskombinationerna, vilka omfattar 99 procent av de som har ringt och haft en utbetalning under året. En individ förekommer enbart en gång i figurerna.

Med allmän pension avses här förmånerna inkomstpension, tilläggspension, premiepension och inkomstpensionstillägg. Garantipension har brutits ut ur allmän pension och betecknas GARP. Anledningen till att garantipension har brutits ut är att vi bedömer att det finns större behov bland pensionärerna av att ha kontakt med myndigheten angående den förmånen jämfört med dem som enbart har inkomstgrundad allmän pension. Efterlevandepension (EP) förkortas för vuxna personer till EPV och för barn till EPB.

Under 2021 var det absolut vanligast bland våra pensionstagare att enbart ha inkomstbaserad allmän pension, se figur 16. Den stora mängden samtal om inkomstpensionstillägget skedde framförallt från personer som enbart har inkomstbaserad allmän pension, varför antalet telefonsamtal inom gruppen ”AP” hade varit betydligt lägre utan den nya förmånen. Andelen inom varje grupp som ringer myndigheten varierar kraftigt. I figuren visar procentsiffrorna andelen pensionstagare inom varje utbetalningskombination som har ringt till myndigheten under 2021.

Figur 16 Antal personer med utbetalning uppdelat på utbetalningskombination under 2021 samt andel som har ringt

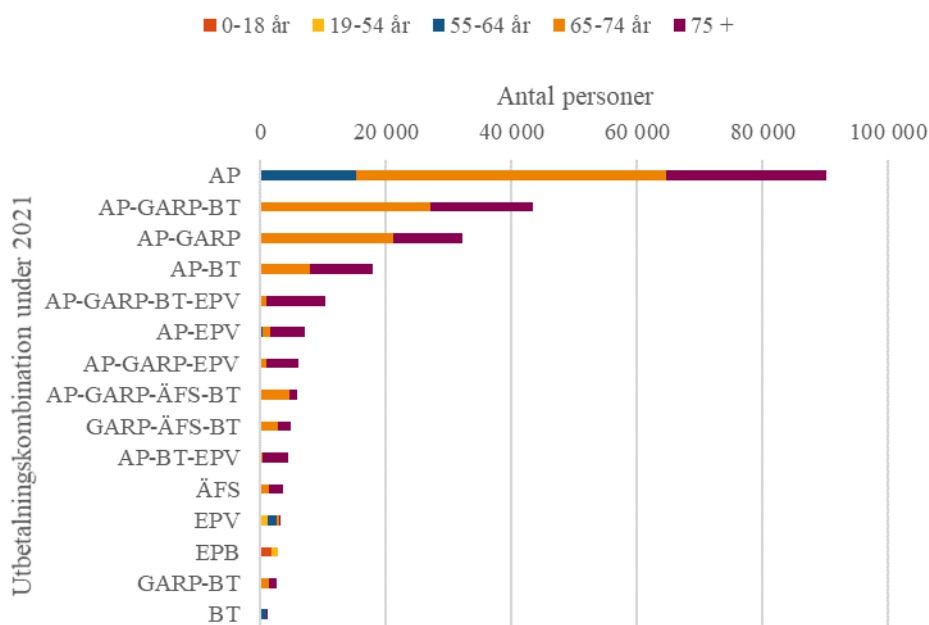


Förkortningar: allmän pension exklusive garantipension (AP), garantipension (GARP), bostadstillägg (BT), äldreförsörjningsstöd (ÄFS), efterlevandepension till vuxen (EPV), efterlevandepension till barn (EPB).

Pensionärer som har bostadstillägg och framförallt äldreförsörjningsstöd har generellt större behov av telefonkontakt. Detta beror på att fler uppgifter behöver anges vid ansökan och att fler förhållanden påverkar den löpande utbetalningen av förmånen, exempelvis hyresändringar för de som bor i hyresrätt. För övriga pensionstagare visar regressionsanalysen i appendix att de som har en kombination av allmän pension och garantipension ringer signifikant mer än de med enbart allmän pension, medan de som får barnpension ringer signifikant mindre.

När vi ser till den grupp av pensionstagare som har ringt till myndigheten visar figur 17 att allmän pension (AP) är den vanligaste förmånen. Det är 90 000 personer av dem som har förmånen som också har ringt, det motsvarar 32 procent.

Figur 17 Antal inringande personer med utbetalningskombination under 2021, uppdelat på ålder. De 15 största utbetalningskombinationerna.

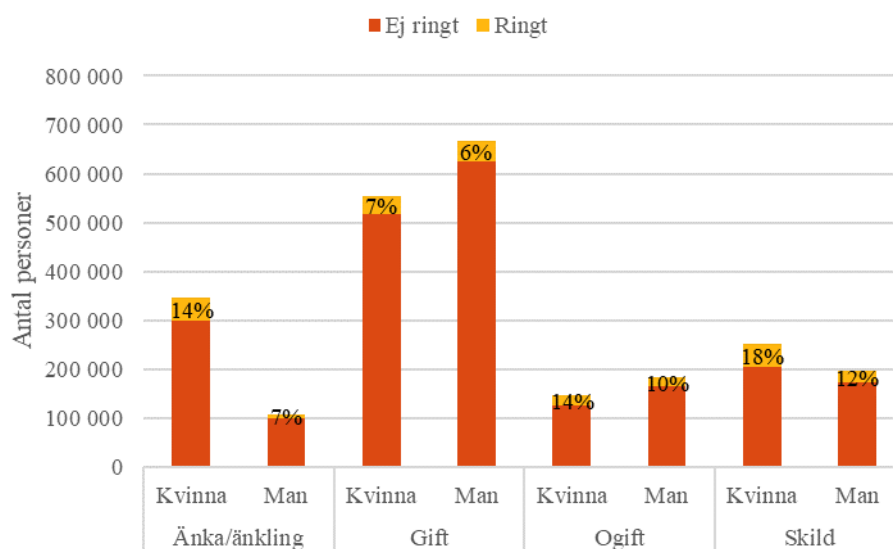


Förkortningar: allmän pension exklusive garantipension (AP), garantipension (GARP), bostadstillägg (BT), äldreförsörjningsstöd (ÅFS), efterlevandepension till vuxen (EPV), efterlevandepension till barn (EPB).

3.2. Civilstånd och ålder

Figur 18 nedan visar att det totalt sett är fler kvinnor än män som har ringt till Pensionsmyndigheten. Det är även en högre andel av kvinnorna som har ringt, 11 procent jämfört med 8 procent av männen. Likaså är det en högre andel av kvinnorna som har ringt inom respektive civilstånd. Figuren visar också att det är betydligt vanligare bland båda könen att skilda personer ringer än gifta.

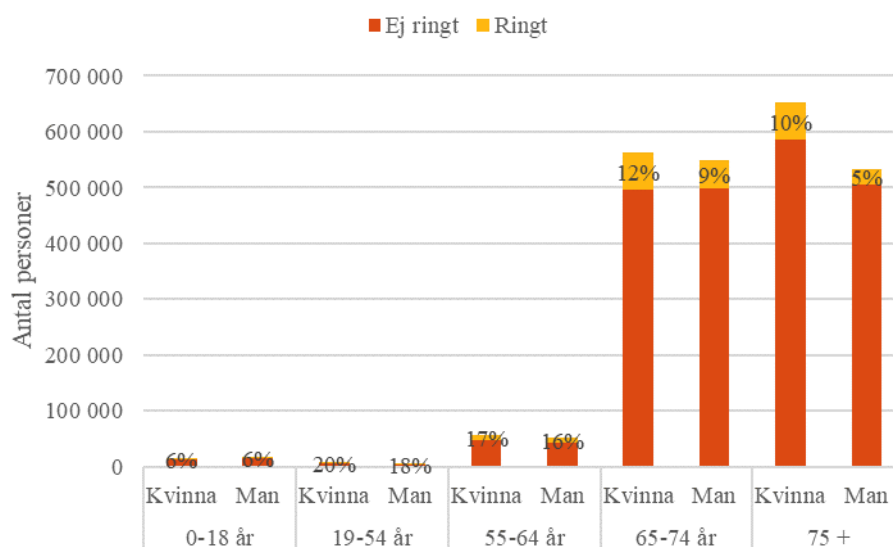
Figur 18 Antal personer med utbetalning uppdelat på kön och civilstånd samt andel som har ringt



När vi kontrollerar för bakgrundsvariabler försvinner det mesta av de stora skillnaderna som framkommer i figuren ovan avseende kön, men män ringer fortfarande i genomsnitt något färre samtal. Det är osäkert vad skillnaden beror på, men den är statistiskt säkerställd. Resultaten visar också att gifta pensionstagare ringer mindre än andra, och skilda mer. Som vi visar längre fram i rapporten är skillnaderna inte särskilt stora, men statistiskt säkerställda.

Figur 19 visar att andelen pensionstagare som ringt myndigheten under året är högst i åldersgrupperna 19–54 och 55–64 år. Könsskillnaderna är störst i åldersgruppen 75+, där kvinnor ringer betydligt mer än män.

Figur 19 Antal personer med utbetalning uppdelat på kön och ålder samt andel som har ringt

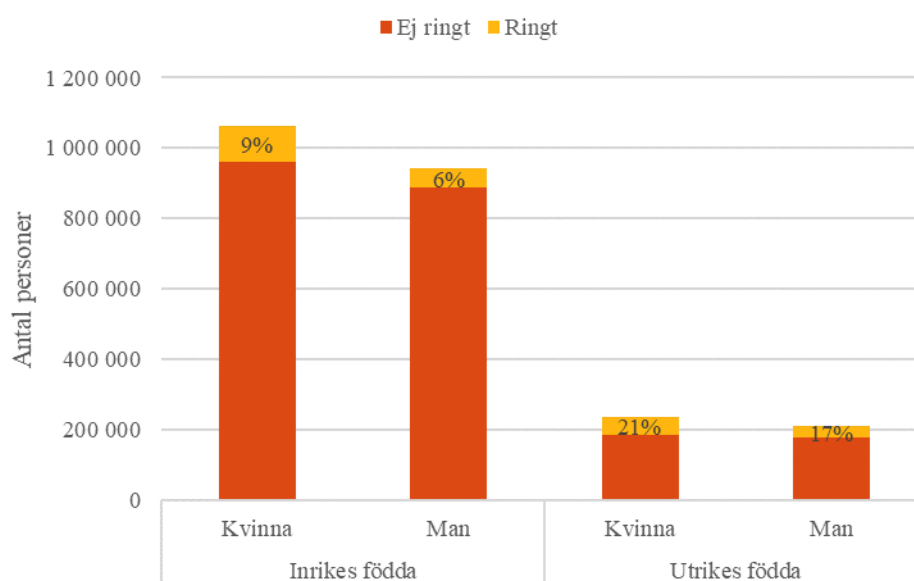


Regressionsanalysen visar att gruppen 65–74 år ringer mer än de andra åldersgrupperna, även om det för gruppen som inte har bostadstillägg är ganska liten skillnad gentemot gruppen 75+. Inom själva åldersgrupperna blir det i genomsnitt färre samtal ju äldre personen är.

3.3. Födelseland

Det är en betydligt större andel av de utrikesfödda kvinnorna och männen än de födda i Sverige som ringer till Pensionsmyndigheten, se figur 20.

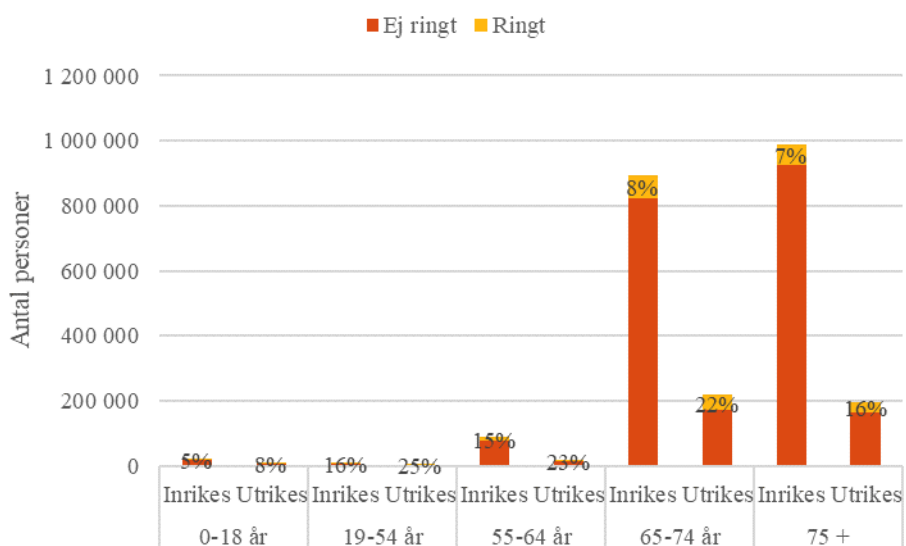
Figur 20 Antal personer med utbetalning uppdelat på kön och födelseland samt andel som har ringt



Om vi kontrollerar för andra bakgrundsvariabler är dock skillnaden betydligt mindre än vad den ser ut att vara i diagrammet. För de som uppstår bostadstillägg försvinner den till och med helt och är alltså inte statistiskt säkerställd. Att skillnaden i födelseort försvinner skulle kunna bero på att vi kontrollerar för många fler inkomstvariabler för gruppen som har bostadstillägg.

Figur 21 visar att andelen som ringer bland utrikes födda är lägre i åldersgruppen 75+ än gruppen 65–74 år. Detta beror troligen på att den äldre gruppen till större del består av arbetskraftsinvandrare som varit i Sverige länge, och att denna grupp mer liknar de som är födda i Sverige sett till vilka förmåner de har samt andra bakomliggande faktorer.

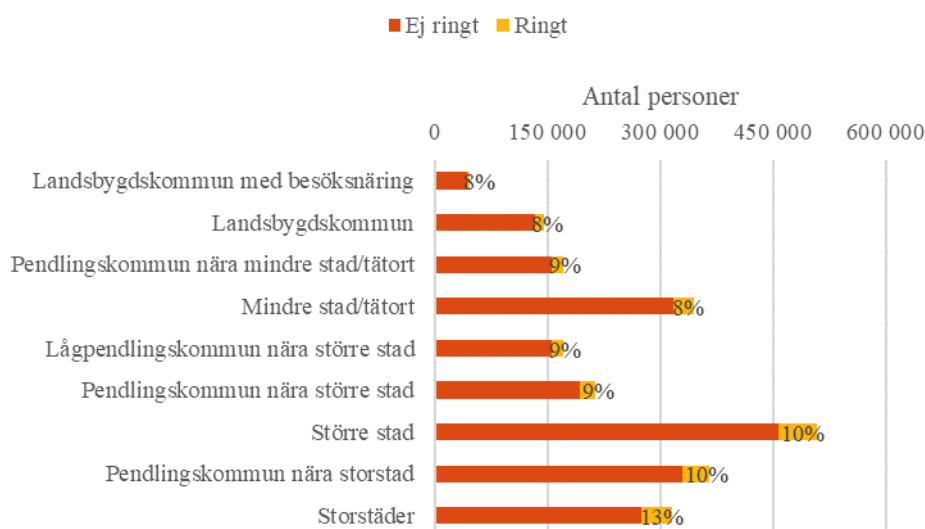
Figur 21 Antal personer med utbetalning uppdelat på ålder och födelseort samt andel som har ringt



3.4. Boendeort

Det är vanligast att pensionstagare bor i större städer och minst vanligt i landsbygdskommun med besöksnäring. I figur 22 ser vi att 13 procent av pensionstagarna som bor i storstäder har ringt till Pensionsmyndigheten. Det ser ut att finnas ett ganska rakt samband mellan att bo på eller nära en större ort, och att i större utsträckning ringa myndigheten.

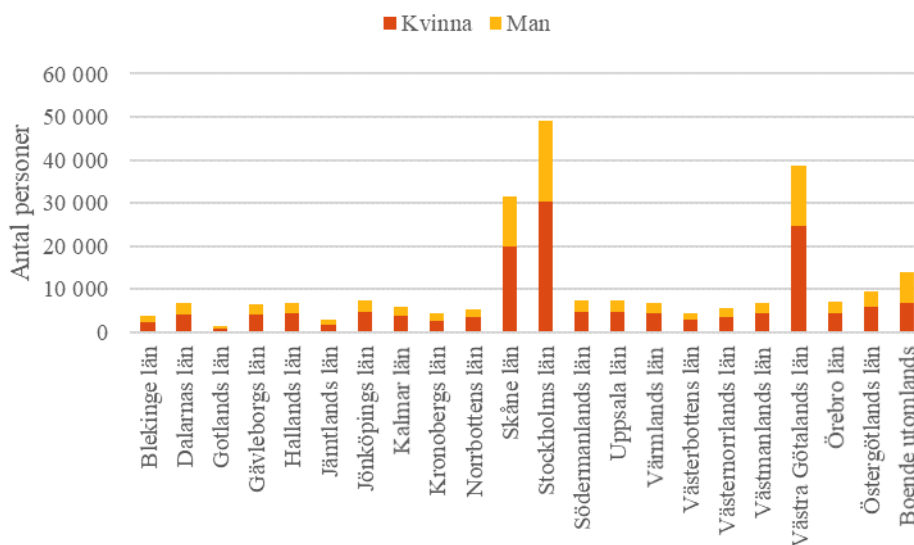
Figur 22 Antal personer med utbetalning uppdelat på kommungrupp samt andel som har ringt



När vi kontrollerar för bakgrundsvariabler som skulle kunna påverka behovet och benägenheten att ringa till myndigheten försvinner dock en del av skillnaden avseende boendeort. Men det återstår en klart säkerställd överrepresentation av pensionstagare som bor i storstäder och större städer, dessa grupper ringer i större utsträckning än övriga. Vi har i dagsläget ingen förklaring till resultaten. Processen och motiven för om en pensionstagare upplever sig ha behov av kontakt med myndigheten och hur den sedan väljer kontaktsätt är något understuderade, speciellt avseende de pensionstagare som inte är i en ansökningsprocess. I vilken mån ett objektivet behov av kontakt faktiskt resulterar i ett telefonsamtal kommer rimligtvis också påverkas av andra förutsättningar hos personen.

Figur 23 visar att de flesta personer som har haft en utbetalning under 2021 och som ringer till Pensionsmyndigheten finns i de tre befolkningstätaste länen: Stockholm, Västra Götaland och Skåne. På fjärde plats finns de som bor utomlands. Likaså finns det lägsta antalet i det minsta länet som är Gotland.

Figur 23 Antal inringande personer med utbetalning 2021, fördelat på kön och län



Ser vi till andelen av pensionstagare som ringer till myndigheten återstår det, även med hänsyn tagen till kommuntyp och andra faktorer, en signifikant underrepresentation i antal samtal för vissa län. Framförallt sticker Norrbotten och Västerbotten ut med färre samtal än förväntat. Vi vet i dagsläget inte orsaken till detta.

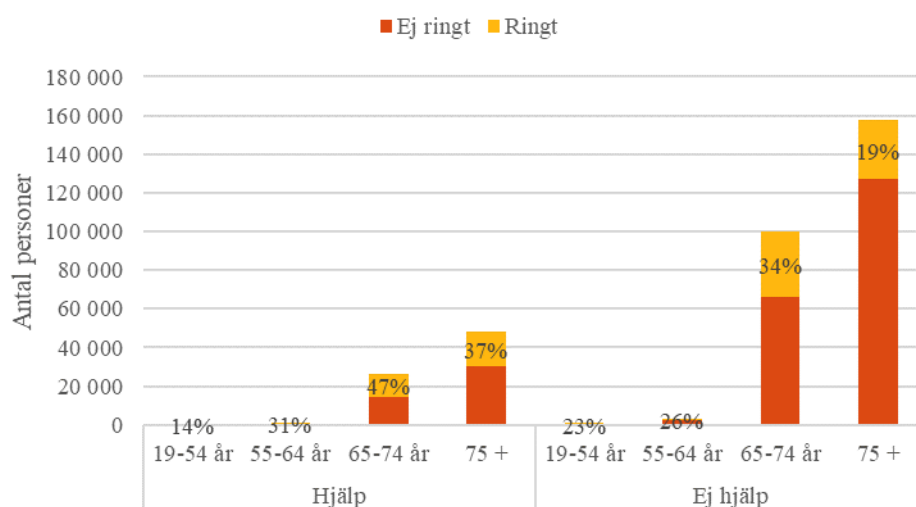
3.5. Hjälp och digital vana

En del personer behöver hjälp med att kontakta Pensionsmyndigheten, se appendix 5.2.1.2 för en närmare definition av variabeln.

Bland personerna som har utbetalning av bostadstillägg och/eller äldreomsorgsstöd är det en betydligt högre andel av dem som har haft hjälp som har ringt till Pensionsmyndigheten, se figur 24.

I de fall vi kan se vilken relation den behjälplige har till den som får hjälp visar data att det främst är inringarens barn som hjälpt till, och att det är ungefär lika vanligt att det är söner som hjälper till som att döttrar gör det. Frågan skulle kunna studeras mer utförligt men det faller utom ramen för denna rapport.

Figur 24 Antal personer med utbetalning av bostadstillägg och/eller äldreomsorgsstöd och med/utan hjälp uppdelat på ålder samt andel som har ringt



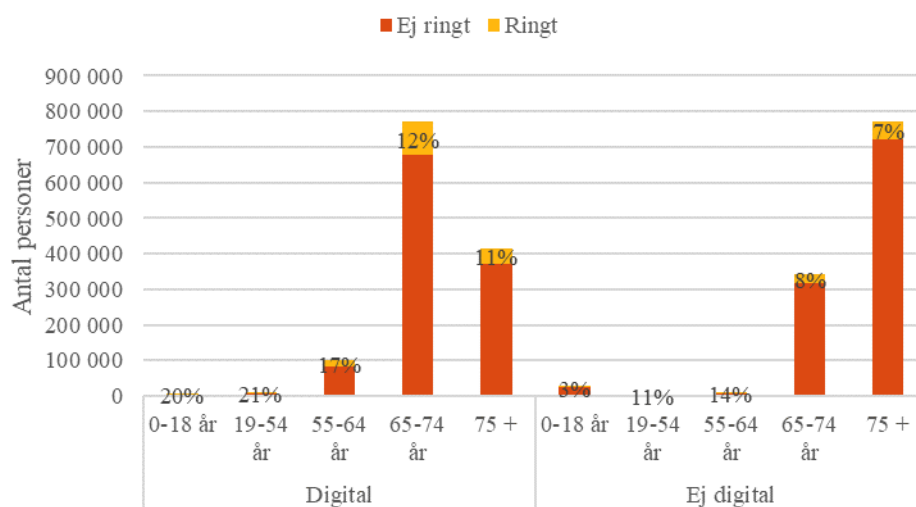
I de huvudsakliga regressionsanalyserna som vi redovisar i appendix 5.3 har vi inte inkluderat någon variabel som representerar huruvida personer har haft hjälp eller inte. Det beror på att resultatet för en sådan variabel skulle vara något svårtolkat eftersom det är svårt att skilja behovet som ligger bakom ett telefonsamtal från behovet att pensionstagaren tar hjälp av någon annan med antingen blanketterna eller med kontakten med myndigheten. För en del pensionstagare är det säkert så att hjälpen innebär att färre samtal behöver ringas, medan andra vill ha hjälp just med samtalen. En del pensionstagare kanske aldrig skulle ha bemödat sig om att ansöka om bostadstillägg om den inte haft någon hjälp. I andra situationer är den behjälplige en god man eller förvaltare som sköter hela ansökan för kundens² räkning.

I de regressionsanalyser som ändå gjorts där hjälp tagits med har en person som haft hjälp i genomsnitt haft signifikant fler samtal än en person som inte haft hjälp. En spekulation är att detta skulle kunna bero på att ombud har begränsade möjligheter att använda myndighetens digitala tjänster å kundens vägnar och därför behöver ta kontakt via telefon.

De personer som har så kallad digital vana utgör en del av sina ärenden hos Pensionsmyndigheten digitalt, till exempel kontaktar de myndigheten via e-post eller loggar in på Pensionsmyndighetens hemsida. En närmare definition av digital vana finns i appendix 5.2.1.1. En del av dem som har digital vana ringer ändå till kundservice, oftast för att få hjälp med något de inte kan lösa själva eller för att få information. I figur 25 ser vi att de personer som har digital vana ringer i högre utsträckning än de som saknar digital vana.

² Pensionsmyndigheten har inga kunder, men i denna rapport används begreppet ibland eftersom det är vanligt förekommande internt på myndigheten.

Figur 25 Antal personer med utbetalning och med/utan digital vana uppdelat på ålder samt andel som har ringt



Vi har tagit med digital vana i analysen som redovisas i appendix 5.3, och förväntat oss att variabeln på individnivå skulle minska behovet av telefonsamtal. Denna förväntning baseras dels på antagandet att en person som kan söka information på nätet skulle känna mindre behov av att ställa frågor till Pensionsmyndigheten, och dels på antagandet att handläggningen i vanliga fall blir snabbare och enklare för personer som ansöker eller begär ändring via webben. Regressionsanalysen visar dock entydigt att digital vana i genomsnitt ökar antal telefonsamtal som pensionärerna ringer. Ökat användande av digitala tjänster minskar alltså inte nödvändigtvis antalet telefonsamtal. En analys av i vilken ordning de som vill ha kontakt med myndigheten använder olika kanaler skulle kunna ge mer information om situationer där någon kanal inte räcker till, men det faller utanför ramen för denna rapport.

4. Diskussion och slutsats

Diskussionen och slutsatserna från vår analys kan, liksom rapporten i övrigt, delas in utifrån frågorna om vem som ringer till Pensionsmyndighetens kundservice och om det är någon grupp som verkar vara överrepresenterad bland dem som kontaktar myndigheten per telefon.

Några faktorer sticker ut när vi ser till vem det är som ringer under 2021, sett till de samtal där de inringande personerna har identifierat sig och fått prata med en handläggare. Den stora majoriteten, 73 procent, har redan utbetalningar från Pensionsmyndigheten och 92 procent är äldre än 60 år. Kvinnor utgör 61 procent medan andelen födda utomlands är 35 procent. För majoriteten av de som ringer är samtalet det enda som de har med myndigheten under året. Det sistnämnda resultatet avviker en hel del från Försäkringskassans statistik (Försäkringskassan, 2017), där de som ringde gjorde det i genomsnitt 4 gånger. Samtal till Pensionsmyndigheten sker från stora delar av världen, men Sverige är naturligtvis det absolut dominerande bosättningslandet.

När vi studerar pensionstagarna och kontrollerar för deras bakgrundsfaktorer blir bilden delvis en annan. Det faktum att kvinnor ringer mer än män och utlandsfödda mer än svenskfödda verkar till största delen bero på underliggande faktorer. Civilstånd har en liten men inte försumbar betydelse, gifta personer ringer något mindre än exempelvis skilda. Med stigande ålder sjunker antalet samtal. Ett område med svårförklarliga skillnader är den geografiska fördelningen. Vilken typ av kommun som pensionären bor i verkar spela viss roll för hur benägen den är att ringa, och vissa landsändar är underligt underrepresenterade. Om detta beror på någon omätbar skillnad i kynnet, eller någon faktor som vi bara missat att kontrollera för är oklart.

Sett till alla besvarade samtal är det vanligast att personerna ringer om allmän pension, men exkluderar vi samtalen som handlar om inkomstpensionstillägget som infördes 2021 så är bostadstillägg lika vanligt att ringa om. Ganska få ringer flera samtal om olika förmåner, men en del har förstås fått hjälp av handläggaren med frågor om flera förmåner under ett och samma samtal. I dessa fall registreras dock endast en samtalskategori.

De flesta som ringer till kundservice har digital vana, men upplever uppenbarligen att webben inte räcker som kontaktväg. Det kan också tänkas att den digitala kanalen i sig väcker nya frågor hos användarna. Personer med digital vana genomför också fler samtal än de utan digital vana, men frågan skulle tjäna på att studeras utifrån andra angreppssätt i en egen studie. Den digitala vanan avtar skarpt med åldern. Andelen som har haft någon hjälp i kontakten med Pensionsmyndigheten ökar tvärtemot med åldern och uppgår till 60 procent bland de 100-åringarna som har ringt. Inom bostadstillägg är andelen med hjälp ännu högre. Att ha hjälp verkar öka antalet samtal, men sambandet är något svårtolkat, eftersom det är svårt att skilja behovet bakom ett telefonsamtal från behovet att få hjälp.

Inom bostadstillägg finns många faktorer som ökar behovet av kontakt med myndigheten eftersom det finns mer att utreda och anmäla förändringar om. Exempelvis behöver bostadstilläggstagare som bor i hyresrätt anmäla förändringar i hyresavgiften. Något som däremot inte behöver utredas och anmälas är inkomstpensionens storlek, men våra resultat visar att de grupper som har de lägsta respektive högsta inkomstpensionsbeloppen ringer mindre än övriga.

De enskilda faktorerna beskrivna ovan ger inte tagna var för sig särskilt stor påverkan på sannolikheten att en individ ringer till Pensionsmyndigheten. Den sammantagna effekten för en person som samtidigt tillhör flera av de grupper som uppvisar lägre benägenhet att ringa kan dock bli mer påtaglig. Om vi exempelvis skulle ta en person som är 85 år och äldre, varken har hjälp eller digital vana, inte är gift, bor i en glesbygdskommun i norra Norrland och har väldigt låg inkomstpension skulle underrepresentationen kunna bli mer betydande. Resultaten från rapportens regressionsanalyser går förvisso inte att strikt talat tolka så rakt av, eftersom de olika förklarande variablerna är framtagna under förutsättningen att de andra förklarande variablerna inte förändras. Det kan också nämnas att det som påverkar mest om en person ringer eller inte är om den har haft en förändring i sitt civilstånd, sin boendeort eller vilka förmåner den uppbär. Men det är ändå högst sannolikt att det finns grupper med betydande underrepresentation bland de som ringer till myndigheten. I vilken mån det är ett problem med en sådan underrepresentation i den kanalen eller i myndighetens andra kanaler är en intressant fråga som dock är större än att den kan besvaras inom ramen för denna analys.

Arbetet med den här rapporten har inneburit en grundlig genomgång av Pensionsmyndighetens telefonidata. Nya definitioner har tagits fram för att utifrån registerdata bedöma kundgrupp samt om personen haft hjälp och digital vana. Vi bedömer att det finns ett intresse och en möjlighet att arbeta vidare med denna nya information, i interna studier eller i nya rapporter. Vi ser några områden som extra intressanta att studera vidare för att öka kvalitén och/eller effektiviteten i myndighetens tjänsteproduktion. Det gäller dels att vända på perspektivet från telefonin och istället studera vilka personer som myndigheten möter i de digitala kanalerna, och vilka grupper av pensionärer som i lägre utsträckning använder dessa. Dels ser vi en möjlighet att arbeta vidare med kundflöden och undersöka i vilken ordning och utifrån vilka impulser en person kontaktar oss i olika kanaler. Slutligen tror vi att frågan om vilken hjälp som pensionssparare och pensionärer behöver, och på olika sätt får, kan studeras djupare. Det är tydligt att det digitala utanförskapet och behovet av hjälp för framförallt den äldsta åldersgruppen vid ansökan eller ändring om bostadstillägg är väldigt stort.

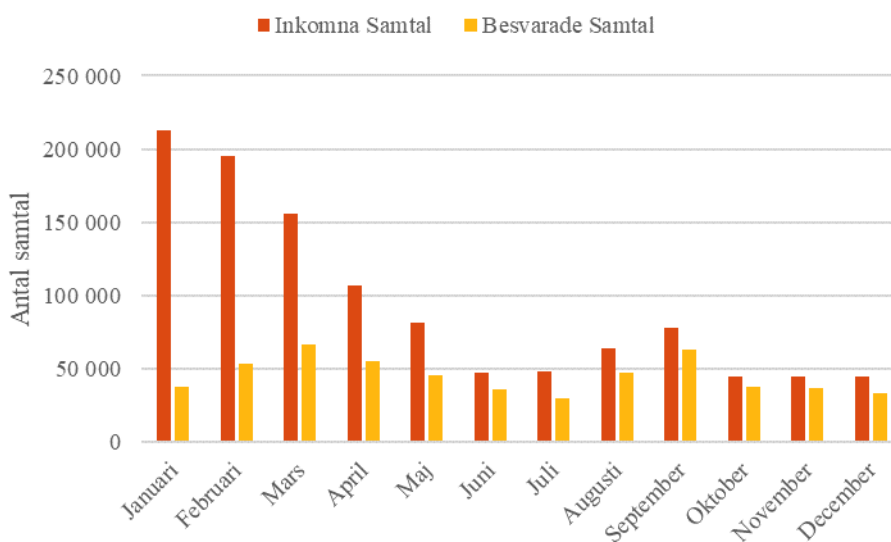
5. Appendix

5.1. Bakgrund telefoni och kundservice

När Pensionsmyndigheten startade, som en sammanslagning mellan Premiepensionsmyndigheten (PPM) och pensionsdelarna i Försäkringskassan, var kundservice, det vill säga den funktion som svarade på de samtal som rings till myndighetens centrala telefonnummer, och pensionsadministrationen skilda från varandra. Det fanns vissa kopplingar mellan organisationerna, bland annat när de som ringde hade frågor som var för detaljerade för att kundservice skulle kunna svara på dem, kopplades personerna vidare till pensionshandläggningen för den förmån de hade frågor om.

Avdelningarna för kundservice och pensionsadministration slogs ihop 2014, och efterlevandepensionen började svara på samtal under 2016. I och med en ny organisation inom Produktionsavdelningen från och med februari 2021 ansvarar även allmän pension och bostadstillägg för att ta emot telefonsamtalen direkt från kunderna inom sina respektive förmåner. Med den här organisationen ska myndigheten på ett lättare sätt möta kundens behov i första kontakten och öka tillgängligheten i telefon. Antalet inkomna samtal följer en viss säsongsvariation, där fler ringer under första halvan av året, se figur 26.

Figur 26 Antal inkomna och besvarade samtal 2021



Pensionsmyndighetens telefoner är öppna klockan 8–16 varje vardag. När någon ringer till myndigheten möts den av ett talsvar där den kan knappa in sitt personnummer och ange inom vilket område den har frågor. Talsvaret är gemensamt för alla förmåner, men kundens ålder styr vilka menyval som presenteras. Man kan lägga till eller ta bort köer, under 2021 har myndigheten exempelvis haft ett särskilt val för vissa ålderskategorier för de

som vill ringa angående den nya förmånen Inkomstpensionstillägg. Det är ett vanligt problem att den som ringer hamnar i fel kö och därigenom inte får prata med den handläggargrupp som skulle kunna hjälpa den på bästa sätt. Köerna har väldigt olika långa väntetider och ibland är vissa köer tillfälligt stängda för nytt inflöde, så om någon väljer ”fel” kö kan den ibland komma fram snabbare till en handläggare eftersom den då kopplas vidare till ”rätt” kö.

Om det är för många samtal och man vill undvika att de som ringer väntar för länge i kö, lämnar talsvaret ett meddelande om att personen inte kan ställa sig i kö och får återkomma senare. Om väntetiden i kön är mer än 6 minuter kan kunden få stå kvar i kön och bli uppringd när den står bland de främsta i kön, s.k. callbacksamtal.

Som en del av ett nytt arbetssätt har det succesivt blivit vanligare att handläggarna i telefonin lämnar ut numret till sin personliga jobbtelefon till kunder som de redan har kontakt med (oftast har den kontakten ursprungligen initierats av att personen ringt till kundservice). Kunden kan då ringa dit för att diskutera sitt ärende, eller framtida ärenden, istället för att ringa till det centrala numret för kundservice. Om någon ringer direkt till handläggaren kommer dessa samtal inte med i statistiken över antal inkommande samtal till myndigheten varför jämförelser mellan åren kommer vara lite missvisande. Vår bedömning är att statistiken för 2021 inte är så pass påverkad att slutsatserna i denna rapport ändras nämnvärt, men kvalitén på framtida statistik inom området kommer försämrats något.

Pensionsmyndigheten utför kundserviceuppdrag till minPension i Sverige samt till och med oktober 2021 även Fullmaktskollen i Sverige AB, men dessa samtal är ej med i denna rapport då de inte är riktade till myndigheten. De särredovisas också i Pensionsmyndighetens årsredovisning.

5.2. Data och metoder

5.2.1. Dataurval och databearbetning

Dataunderlaget som används för analysen i den här rapporten bygger i första hand på samtalsloggar och handläggarnas registrering av samtalskategori. Vi har begränsat urvalet till besvarade samtal som inkom under året 2021. Här har även callbacksamtal inkluderats, då dessa räknas som besvarade inkommande samtal även om riktningen på dessa är utgående. Övriga utgående samtal som har ringts av handläggare direkt till kunden och som inte har föregåtts av ett inkommande samtal från personen ifråga har rensats bort från data.

Notera att den stora mängden samtal som inte besvaras inte är en del av underlaget i den här rapporten. Vi saknar information om dessa personer, vilket också innebär att vi inte vet hur många gånger de har ringt totalt.

Ibland väljer den som ringer en viss kö i talsvaret, men det visar sig när den kommer fram till handläggaren inom den valda kön att frågorna som den vill ställa snarare rör andra områden och hade lämpat sig bättre i en annan kö. I sådana fall blir personen vidarekopplad till en annan handläggare. För samtal som har vidarekopplats har vi rensat bort alla första interaktioner och behållit endast den sista interaktionen med den sista handläggaren, som får anses vara den som tog emot och besvarade kundens frågor. Den här rensningen har tagit bort ungefär 46 000 samtal som annars hade tolkats som enskilda unika samtal.

Alla samtal som har inkommit vid en tidpunkt som infallit efter personens död har rensats bort i urvalet. Detta gäller cirka 8700 samtal. Anledningen till att det finns sådana samtal är att personnumret som anges och loggas i samtalet tillhör personen som ärendet gäller. Vid samtal om efterlevandepension anges därmed den avlidnes personnummer, även om det är efterlevande till den avlidne som ringer in och pratar. För dessa samtal saknas identifikation av den som faktiskt har ringt och en analys som inkluderar dessa samtal skulle därmed vara missvisande. Om personen har ringt in före sin död behålls samtalet i urvalet. För cirka 19 000 samtal har vi kunnat konstatera att personen som ringde in har avlidit efter att samtalet har ägt rum.

Dataurvalet som används i rapporten delas in i olika grupper beroende på informationen som finns tillgänglig:

- Alla besvarade samtal som inkom under året 2021
 - Alla samtal
 - Alla identifierade samtal (med personnummer)
 - Alla identifierade samtal där personnumret kan kopplas till minst en utbetalning av en förmån under 2021

För samtal som har identifierats med ett personnummer kan vi koppla på registerdata ur Pensionsmyndighetens datalager Pedal i vilket alla personnummer har ersatts med löpnummer för att skydda de registrerades

rättigheter. För dessa personer har vi kopplat på informationen som visas i tabell 3.

Tabell 3 Parametrar ur Pedal

Parameter	Kommentar
Ålder	Beräknas som 2021 - födelseår
Civilstånd	Civilståndet som gällde per 2021-12-31
Kön	Kön som gällde per 2021-12-31
Boendeort: län och kommun	Län och kommun baserat på folkbokföringsorten 2021-12-31
Boendeort: kommungrupp	Kommungrupp enligt SKR 2017
Boendeort: land, för utlandsboende	Baserat på boendeorten 2021-12-31, i den mån den är känd
Utmätning	Utmätning av pensionen någon gång under 2021

För parametrarna civilstånd och boendeort har även statusen vid årets början tagits fram, för att kunna undersöka om det har skett en förändring under året. Detta används i regressionsanalysen.

Vid beräkning av fördelning av samtalskategorier på län och kommun har en viktning av samtalen gjorts genom att dela varje samtal med det totala antalet samtal per person. På så sätt får en person som har ringt flera gånger inom olika kategorier viktade värden som är mindre än ett och totalt summerar till ett.

För att kunna beräkna andelar av populationen som har ringt till Pensionsmyndigheten har ett separat dataurval tagits fram som omfattar alla personer som har haft minst en utbetalning av någon förmån under året 2021. Totalt handlar det om cirka 2,45 miljoner människor. I denna population ingår även alla de som har ringt och identifierat sig, givet att de också hade en utbetalning under 2021. För alla dessa personer har vi på ett liknande sätt kopplat på information om ålder, civilstånd, kön, boendeort osv.

5.2.1.1. Digital vana

För varje individ som är med i urvalet bedömer vi om den haft någon digital aktivitet gentemot Pensionsmyndigheten. Vi avgränsar oss till digitala aktiviteter som skett sedan 2019. Att vi inte tar hänsyn till händelser längre bak i tiden är för att digital förmåga kan tappas, exempelvis på grund av

sjukdom. Om personen gjort något av följande mellan 2019 och första kvartalet 2022 klassas den som att den har digital vana:

- Loggat in på Pensionsmyndighetens hemsida (kräver bank-id)
- Skickat ett epostmeddelande till Pensionsmyndighetens kundservice
- Skickat in ett levnadsintyg i ej inloggat läge på Pensionsmyndighetens hemsida
- Fått någon handling (exempelvis beslutsbrev, utbetalningsbesked) skickad från Pensionsmyndigheten till en digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost.se etc.)

Utlandsboende saknar delvis förutsättningar att uträtta sina ärenden digitalt, bland annat finns inget heltäckande bank-id. För boende i Sverige bedöms datatäckningen vara god för personer med utbetalning.

5.2.1.2. Hjälp

För varje individ som är med i urvalet bedömer vi om vi kan se någon indikation på att personen haft hjälp i sin kontakt med Pensionsmyndigheten. Vi tror att detta kan påverka sannolikheten att kontakta kundservice via telefon.

Om något av följande uppfylls för personen mellan 2019 och första kvartalet 2022 klassas den som att den har fått hjälp:

- Någon annan än kunden har loggat in på Pensionsmyndighetens webbplats och för dennes räkning skickat in en ansökan, ändring eller anmälan om hyresändring gällande bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.
- Kunden har loggat in på sitt eget konto på Pensionsmyndighetens webbplats och skickat in en ansökan eller ändring av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, och i denna uppgett en fullmaktshavare.
- En handläggare har i en journalanteckning som gäller kunden använt vissa nyckelbegrepp såsom ”Fullmakt”, ”Behjälplig”, ”Behörig”, eller ”Ombud”, eller så finns vissa kombinationer av ord med i anteckningen, exempelvis ”Dotter ringde”, ”Svärson ringde” etc. Fritextsök är förstas en något trubbig metod, men stickprov tyder på att så som den utformats här är den tämligen träffsäker när det gäller att bara få med de personer där vi har tydliga belägg på att de haft hjälp i kontakten med myndigheten. En del av de som vi klassar som att de inte fått hjälp kommer ha fått hjälp utan att vi ser några spår av det, men vi undviker i möjligaste mån att felaktigt klassa någon som att den har fått hjälp när den faktiskt inte har det.

Utöver detta kontrollerar vi även om personen under 2021 hade en ställföreträdare av någon typ registrerad hos Pensionsmyndigheten. Ställföreträdare kan vara vårdnadshavare, god man, förvaltare eller särskild tillförordnad vårdnadshavare. Om så är fallet klassas kunden som att den har någon som är behjälplig. Registret över gode män och förvaltare utgår från att företrädaren har anmält företrädarskapet till Pensionsmyndigheten. Eftersom detta inte behöver ske vid varje typ av kontakt med myndigheten,

exempelvis vid enkla hyresändringar kommer uppgifterna inte vara helt kompletta.

Statistiken över vilka personer vi har indikation på att de haft någon som hjälpt dem med kontakten med myndigheten kommer förstås även i övrigt inte avspegla verkligheten fullständigt. Framförallt finns det fler formaliserade sätt, som ger avtryck i data, att få hjälp när det gäller bostadstillägg. Samtidigt är behovet av hjälp förmodligen större där än för exempelvis allmän pension, på grund av högre ålder bland de som behöver ansöka eller anmäla ändringar, mer komplicerade förmånsregler och lägre socioekonomisk bakgrund bland de sökande.

Om personen haft hjälp i sin kontakt med Pensionsmyndigheten är det förstås inte osannolikt att telefonsamtalet även görs av den behjälplige, även om det registreras på kunden.

Vid framtagning av variabeln har urvalet avgränsats till boende i Sverige, eftersom informationen som ligger till grund för variabeln framför allt inhämtas och är relevant för dessa. Datatäckningen med hänsyn till den här variabeln bland utlandsbosatta är alldeles för låg för att vara tillförlitlig.

5.2.1.3. Födelseland

Pensionsmyndigheten publicerar statistik uppdelat på födelseland. Vi tror att om personen är född utanför Sverige finns högre risk för svårigheter med svenska språket och även mindre kunskap om svenska myndigheter och pensionssystemet, vilket kan påverka benägenheten att ringa till Pensionsmyndighetens kundservice.

I rapporten används statistik som visar huruvida personen är född i Sverige eller utanför Sverige, utan uppdelning på enskilda länder.

5.2.1.4. Kundgrupper

Vi har kategoriserat varje individ som är med i urvalet vid varje telefonsamtal antingen som pensionssparare, pensionssökande eller pensionstagare, beroende på om personen har en utbetalning vid telefonsamtalet eller kommer att ha en utbetalning inom 6 månader efter telefonsamtalet. De tre begreppen för kundgrupperna används även generellt av Pensionsmyndigheten, med en snarlik definition.

Eftersom en person kan ha haft olika kategorier vid olika samtalstillfällen har en gruppering gjorts av sådana i gruppen ”Övriga kombinationer”.

5.2.2. Variabler i regressionsanalysen för pensionstagare med bostadstillägg

I det här avsnittet diskuteras de variabler som har tagits fram och använts i regressionsanalysen för de pensionstagare som har haft utbetalning av bostadstillägg under 2021.

Bedömningen är att dessa parametrar skulle kunna påverka benägenheten att ringa myndigheten:

- Förekomst av utländsk pension (Ja / Nej)
- Förekomst av privat pension (Ja / Nej)

- Antal tjänstepensioner
- Antal inneboende (exklusive medsökande)
- Bostadstyp (Bostadsrätt, hyresrätt, särskilt boende etc.)
- Tillgångar (Ja / Nej)
- Äldreförsörjningsstöd (Ja / Nej)
- Inkomst av Kapital över 5000 kr (Ja / Nej)
- Inkomst av anställning eller näringsverksamhet (Ja / Nej)
- Förekomst av mer ovanliga inkomster, oftast kopplade till en medsökande under 65: a-kassa, aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbetsskadeliivränta, bostadsbidrag, etableringsersättning, föräldrapenning, omvårdnadsbidrag, sjukersättning, sjukpenning, studiemedel, vårdbidrag, yrkesskadeliivränta, övriga inkomster (Ja / Nej)
- Utmätning av pensionen (Ja / Nej)

Variabeln Utmätning av pensionen anger om personen haft någon utmätning vid någon tidpunkt under året. För de andra variablerna studerar vi vilken information som låg till grund för personens senaste beslut om bostadstillägg under 2021.

Vi kopplar också på de variabler som redovisats tidigare i kapitlet, men med två ändringar. För civilstånd gör vi så att om personen har ett särskilt SFA³-civilstånd registrerat används detta, annars det vanliga civilståndet. Ålder används både numeriskt i form av faktisk ålder, men även grupperad ålder. Variabeln Hjälp är inte med i regressionen, vilket förklaras i avsnitt 3.5.

Eftersom den grupp vi analyserar är en blandning av de pensionärer som uppburit bostadstillägg sedan flera år och de som genomgått en ansökningsprocess och fått sin första utbetalning under 2021, har vi även med några variabler i regressionen som indikerar sådana förändringar för personen som vi vet i genomsnitt ökar behovet av kontakt med myndigheten. Om vi inte hade med dessa finns risk att den extra samtalsmängden som genereras av förändringar felaktigt skulle läggas på andra förklarande variabler i modellen som oftare uppbärs av personer som genomgår förändringar. Detta förutsatt att dessa individer skiljer sig från de individer som inte genomgår förändringar, vilket förvisso inte verkar vara fallet i någon större utsträckning.

- Om personen har flyttat under 2021 (Ja / Nej)
- Om personen har bytt civilstånd (vanligt civilstånd eller SFA-civilstånd) under 2021 (Ja / Nej)

³ Socialförsäkringsadministrativt civilstånd. En vanlig orsak att SFA-civilståndet skiljer sig från det juridiska civilståndet för en person är att den är gift men stadigvarande lever åtskild från sin make/maka, och då ur socialförsäkringens perspektiv är att betrakta som gift.

- Om personen fick en utbetalning av bostadstillägg för första gången under 2021

Slutligen tar vi med information om hur stor inkomstpension eller tilläggspension pensionären uppbär, detta som ett sorts mått på socioekonomisk status. En person som ansöker om bostadstillägg måste ta ut eventuell inkomstgrundad allmän pension. Decilgrupper delar in populationen i 10 lika stora grupper, där grupp 1 har lägst inkomstpension/tilläggspension och grupp 10 har högst.

- Inkomstdecil (för de som har bostadstillägg) för inkomstpension/tilläggspension (1 - 10).

5.2.3. Variabler i regressionsanalysen för övriga pensionstagare

Bedömningen är att dessa parametrar skulle kunna påverka benägenheten att ringa myndigheten för gruppen som bara uppbär allmän pension och/eller efterlevandepension:

- Vilka förmåner pensionären fick utbetalning i under 2021 (se lista i avsnitt 3.1, men räknar bort kombinationerna som inkluderar bostadstillägg eller äldreförsörjningsstöd)
- Utmätning av pensionen (Ja / Nej)

Vi kopplar också på de variabler som redovisats i avsnitt 5.2.1, men med några ändringar: För civilstånd gör vi så att om personen har ett särskilt SFA-civilstånd registrerat används detta, annars det vanliga civilståndet⁴. SFA-civilstånd fastställs inte för personer som bara uppbär inkomstbaserad pension. Variabeln ålder används både numeriskt i form av faktisk ålder, men även grupperad ålder. Hjälp-variabeln tas ej med i regressionen då den inte är särskilt heltäckande utanför gruppen som uppbär bostadstillägg eller äldreförsörjningsstöd.

Eftersom den grupp vi analyserar är en blandning av de pensionstagare som uppburit en förmån sedan flera år och de som genomgått en ansökningsprocess och fått en första utbetalning i en ny förmån under 2021, har vi även med en variabel i regressionen som indikerar sådana förändringar för personen som vi vet i genomsnitt ökar behovet av kontakt med myndigheten:

- Förändring i vilka förmåner pensionären fick utbetalning i mellan 2020 och 2021.

Observera att vi hade med ”Flytt” och ”Civilståndsförändring” som förklarande variabler i analysen av bostadstillägg, men inte här. Flyttar kan generera samtal även utanför gruppen med bostadstillägg, men dessa situationer bör fångas upp av en ändring i förmåns kombination, vilket inte

⁴ Ambitionen var att ta med information från folkbokföringsregistren om huruvida personerna i vårt urval var sambo med någon. Detta för att kunna dela upp gruppen ogifta och skilda i de som bor ensamma och de som bor med någon annan. Pensionsmyndighetens datalager innehöll dock felaktig information och det hann inte rättas i tid för rapportens färdigställande.

var fallet med bostadstillägg. Civilståndsförändringar bör likaså i de allra flesta fall fångas av ändringar i förmånskombination.

Vilken inkomstpension eller tilläggspension individerna har är inte relevant att koppla på för pensionstagare som bara uppbär barnpension, eller som exempelvis har tidigt uttag av premiepension. Vi har därför inte med någon variabel som kan anses vara ett mått på socioekonomisk status i regressionen för övriga pensionstagare. Vilka som har garantipension framgår dock av variabeln för förmånskombination, och huruvida en pensionär får detta beror ju på vilken inkomstpension den har.

5.2.4. Val av metod för regressionsanalysen

Den linjära multipla regression som används i rapporten ska, om en följer konstens alla regler egentligen inte användas för den typ av data som analyseras. Detta då linjär regression förutsätter att data är numeriskt, och inte så kallat "count"-data, alltså diskreta data där antal samtal ju måste vara 0, 1, 2, 3 och så vidare. En person kan inte ringa 0,4 gånger. En lämpligare modell skulle då vara att anta att samtalen är genererade av en poissonprocess. Ett problem med regressioner gjorda utifrån poissonfördelningen är dock att parameterestimaterna blir mer svårtolkade, vilket är en stor nackdel när målgruppen för rapporten framförallt är personer som inte är bevandrade i statistisk metodik.

Hur stort problemet är med att använda linjär regression när en regression utgående från poissonfördelningen vore mer lämplig beror också på vad syftet med modellen är. Om syftet är att kunna förutsäga hur en viss individ ska bete sig i framtiden är det viktigare att antagandena är uppfyllda. Så är exempelvis ofta fallet i försäkringsbranschen när försäkringspremier ska beräknas. Men om vi nöjer oss med att uttala oss om hur sambanden såg ut för de som ringde 2021, vilket är fallet för denna rapport, är det mindre viktigt.

Som framkommit i statistiken är det en förhållandevis stor andel av personerna med utbetalning under 2021 som inte ringt någon gång under det året, och som alltså har 0 samtal. Andelen varierar beroende på vilken typ av förmån som pensionstagarna uppbär. En hög andel 0:or utgör ett problem utifrån antagandena för poissonfördelningen eftersom en sådan utgår från att variansen är lika med medelvärdet. Problemet yttrar sig främst i att parameterestimaterna framstår som säkrare än de faktiskt är (konfidensintervallen är smalare än de borde vara), inte att punktskattningarna för estimaterna är felaktiga.

Försök på våra data påvisar också att överspridning, att variansen är större än medelvärdet, förekommer, men att det förvisso inte är överdrivet stort. Om vi vill använda en modell som justerar för överspridning finns två huvudalternativ, antingen att använda en quasi-poisson-modell eller en negativ-binomial. Försök med negativ-binomial visar dock att den snarast ger problem med underspridning, vilket inte innebär en förbättring jämfört med poissonmodellen. Quasi-poisson-modellen förefaller passa bäst, och sådana regressioner har använts för att kontrollera att de estimerade som tagits fram i rapporten med linjär regression är rimliga utifrån storlek och tecken

på parameterestimaten samt signifikansnivåer. Regressionerna har framförallt gjorts med Generalized linear models (GLM), men vi har även testat Generalized additive models (GAM) för att kunna anpassa numerisk ålder som förklarande variabel, vilket inte GLM stödjer.

Utöver detta har vi tagit ställning till alternativa metoder som används vid en hög andel nollor, kallad Zero-Inflated Poisson (ZIP) eller Zero-Inflated Negative-Binomial (ZINB). I bedömningen av om en ZIP- eller ZINB-modell ska användas behöver tas hänsyn till hur stor andel 0:or vi har, men också till om vi faktiskt tror att anledningen till att det är mycket 0:or är att det finns en del personer som aldrig skulle ringa och som alltså har 0 procent sannolikhet att ringa oavsett vad som händer (ofta benämnda strukturella nollor eller definitiva nollor). Ett exempel på när sådana modeller är rimliga är om det exempelvis vore så att hälften av befolkningen inte hade tillgång till en telefon och därmed *inte kan ha annat än 0* samtal (något förenklat, de kan ju låta någon annan ringa i deras ställe).

Ett sätt att bedöma om vi har strukturella nollor är att titta på de individer som har haft störst anledning att ringa, vilket är de bostadstillägstagare som 2021 var 70 år gamla. För dessa har vi data över telefonsamtalen från och med 2014, alltså sedan dessa individer var 63 år gamla. I denna grupp är det 90,3 procent som har ringt sedan 2014 (och identifierat sig och fått prata med en handläggare). Cirka en fjärdedel av de personer som vi inte har uppgift om telefonsamtal för bor dock ihop med en person som i sin tur kan ha ringt, vilket ger att 9,7 procent egentligen är en överskattning. Å andra sidan kan inte uteslutas att en del personer som skulle kunna få bostadstillägg men inte fått det har missat att få bostadstillägg *just för att* de inte velat ringa, eller inte velat vänta så länge i telefonkön som ofta krävs. De kan då vara strukturella nollor men inte kommit med i urvalet just på grund av att de är strukturella nollor. Ser vi sammantaget på dessa faktorer framstår det ändå tydligt att gruppen som aldrig skulle ringa oavsett vad som händer verkar vara förhållandevis liten. Vi anser därmed att förutsättningarna för att använda en ZIP- eller ZINB-modell inte är uppfyllda.

Vi har slutligen också bedömt om vi skulle använda en annan utfallsvariabel än antal samtal, nämligen en binär variabel som antingen kan vara att personen inte ringt alls eller att den ringt en eller flera gånger. I dessa fall används en logistisk regression, och problemet med fördelningen av antal nollor försvinner. Problemet är dock att vi tappar information om vad som får en person att ringa mer än 1 gång. Vi anser därför att fördelarna med modellen där utfallsvariabeln är antal samtal överväger.

5.2.4.1. Samvarierande variabler

Statistiska test har gjorts för att undvika multikollinearitet, dvs. att vissa förklarande variabler i regressionen samvarierar med varandra. Variabeln 'Medsökande (Ja/Nej)', fick då tas bort ur analysen för pensionärer med bostadstillägg då den samvarierade för mycket med SFA-civilståndsväriabeln. I övrigt finns inga indikationer på problem med multikollinearitet, inte heller för exempelvis förändringsvariablerna för bostadstillägg.

5.3. Utfall av regressionsanalys

Som vi nämner i rapporten presenteras resultaten från vår regressionsanalys⁵ i detta avsnitt. Regressionsanalysen är baserad på de personer som fick minst en av pensions- och grundskyddsförmånerna utbetalda under 2021. Vårt syfte med analysmetoden är dels att försöka särskilja de faktorer som påverkar antalet samtal till Pensionsmyndighetens kundservice och dels undersöka om dessa faktorer har en stor eller liten påverkan på antalet samtal. Det finns många underliggande förhållanden som påverkar behovet att ringa myndigheten där någon grupp, exempelvis kvinnor eller män av naturliga skäl är över- eller underrepresenterade i statistiken i kapitel 3. De underliggande förhållandena kan ses som objektiva skäl till varför ett samtal rings till myndigheten, medan andra faktorer som exempelvis det län personen är bosatt i, inte i sig *borde* påverka att någon ringer till myndighetens kundservice.

För att ta reda på i vilken utsträckning en viss faktor, exempelvis civilstånd, spelar roll för att en person ringer till myndigheten kan vi analysera ärenden som i så stor utsträckning som möjligt är likadana, förutom just sökandes civilstånd. Detta görs i en regressionsanalys, en metod som undersöker om det finns statistiska samband mellan en utfallsvariabel och ett antal förklarande variabler. Med utfallsvariabel avses i det här fallet antal samtal. De förklarande variablerna avser egenskaper för personen som har utbetalning från myndigheten.

Regressionen har delats upp i två delar, en regression för de pensionstagare som har fått en utbetalning av bostadstillägg eller äldreförsörjningsstöd⁶ och en regression för personer som har fått utbetalning av annan förmån än bostadstillägg. Orsaken till uppdelningen är att vi har betydligt mer bakgrundsinformation om personer som uppbär bostadstillägg, då förmånen är konstruerad så att mycket hänsyn tas till den sökandes personliga förhållanden när förmånen beräknas. Utfallsvariabeln för de som har bostadstillägg är antal samtal exklusive samtal om inkomstpensionstillägg, medan utfallsvariabeln för övriga är antal samtal inklusive inkomstpensionstillägg⁷.

Resultaten av respektive regression har av utrymmesskäl delats upp i ett antal olika tabeller. Estimaten för respektive parameter i tabellerna ska tolkas som en del av hela regressionen. Det kan också vara värt att påpeka att det i genomsnitt rings betydligt mer samtal inom gruppen med bostadstillägg än gruppen som bara har allmän pension och/eller

⁵ Vi har valt att använda linjär regression i redovisningen i detta kapitel. Se avsnitt 5.2.4 för en utförlig diskussion.

⁶ Fortsättningsvis i texten använder vi begreppet "bostadstillägg" och avser med detta de pensionstagare som har fått en utbetalning av bostadstillägg och/eller äldreförsörjningsstöd.

⁷ Regressionsanalyser har även gjorts för bostadstilläggstagare där utfallsvariabeln varit 'Antal samtal inklusive IPT' och 'Antal samtal om bostadstillägg', och för gruppen övriga 'Antal samtal exklusive IPT'. Slutsatserna av de analyserna avviker dock inte nämnvärt från de resultat som redovisas i rapporten, så av utrymmesskäl visas de ej, men tas ibland upp till diskussion i texten.

efterlevandepension. Om en variabel har samma estimat i bägge regressionerna innebär det alltså en betydligt lägre procentuell ökning i antal samtal bland de som har bostadstillägg än de som inte har det.

5.3.1. Bostadstillägg

Vi har studerat alla personer som uppbar bostadstillägg någon gång under 2021 och sedan fördelat dem på hur många gånger de har ringt till Pensionsmyndigheten under det året. Totalt handlar det om cirka 328 000 personer. Utöver den information vi redovisat tidigare i rapporten har vi, i samråd med kunniga inom området, kopplat på mer information om pensionstagarna. Det handlar om information som för det mesta endast registreras för de pensionärer som uppbar förmånen, exempelvis typ av boende vet vi endast för de som har bostadstillägg. En närmare beskrivning av de förklarande variablerna som används i regressionsanalysen finns i avsnitt 5.2.2.

Tabellerna nedan i avsnittet ska tolkas som så, att estimatet visar hur många fler (eller färre) samtal en person kommer göra som uppfyller kriteriet, jämfört med en som inte uppfyller det. Resultaten i tabell 4 visar exempelvis att en civilståndsförändring under 2021 leder till 0,426 fler samtal till myndigheten under samma år, under antagandet att individerna var helt lika i övrigt. Hur säker en kan vara på att estimatet är skiljt från 0, det vill säga har betydelse, visas av antalet stjärnor efter estimatet. Estimat som bara är signifikanta på 5-procentsnivån (*) bör inte dras några större växlar på eftersom regressionen innehåller så många förklarande variabler att någon eller några av dessa riskerar att se ut att vara signifikanta utan att faktiskt vara det. Estimat som är signifikanta på 1-procentsnivå (**) och på 0,1-procentsnivå (***) har med högre respektive mycket högre sannolikhet en betydelse för antalet samtal som rings till Pensionsmyndighetens kundservice.

Variablerna i tabell 4 är med i regressionen eftersom den grupp vi analyserar är en blandning av de pensionstagare som uppburit bostadstillägg sedan flera år och de som genomgått en ansökningsprocess och fått sin första utbetalning under 2021. Vi har därför tagit med några faktorer som indikerar sådana förändringar för pensionstagaren som vi vet i genomsnitt ökar behovet av kontakt med myndigheten.

Tabell 4 Utfall av regression bostadstillägg, förändringsvariabler

Parameter	Estimat ¹
Civilståndsförändring under året	0,426***
Flytt under året	0,707***
Utbetalning av bostadstillägg första gången 2021	0,705***

¹ *** / ** / * indikerar att estimatet är statistiskt säkerställt skilt från 0, eller referensnivån, på 0,1 / 1 / 5 - procentsnivån.

Alla förändringsvariabler är högst signifikanta och påverkar samtalsmängden väldigt stort, vilket är förväntat. För att kunna börja få

utbetalningar i bostadstillägg krävs en ansökningsprocess som i de allra flesta fall kräver någon sorts komplettering. En flytt innebär en ny ansökan om bostadstillägg utifrån den nya bostadens förutsättningar, där ny information behöver samlas in. Civilståndsförändringar kan innebära att samtal behöver göras angående andra förmåner än bostadstillägg, exempelvis om personen ska bli prövad för en efterlevandeförmån. Ibland behövs kontakt med myndigheter i andra länder som Pensionsmyndigheten ofta har ansvaret för, om den efterlevande ska få en efterlevandeförmån även därifrån. Det är inte helt ovanligt att en person går igenom flera av förändringarna under ett år⁸. Exempelvis om pensionstagaren blir änka, flyttar till ett mindre boende och, givet nya lägre inkomster, söker och beviljas bostadstillägg under samma kalenderår.

I tabell 5 ser vi att åldersgrupperna 19–54 och 55–64 ringer väsentligt mindre än de äldre åldersgrupperna. Personerna i de yngre åldersgrupperna är dock framförallt medsökande till pensionärer över 65, vilket kan förklara den lägre benägenheten att ringa. Inom respektive åldersgrupp sjunker samtalsmängden i genomsnitt för varje år äldre en person blir.

Att gifta personer ringer så pass mycket färre samtal beror delvis på att de kan ha en medsökande som ringer för bägges räkning. Vi har inte kontrollerat för det i våra regressionsanalyser.

Tabell 5 Utfall av regression bostadstillägg, demografiska variabler och digital vana

Parameter	Estimat
Åldersgrupp: (65 - 74 referens)⁹	
Åldersgrupp 19 - 54	-0,748***
Åldersgrupp 55 - 64	-0,483***
Åldersgrupp 75 +	-0,057***
Ålder (inom åldersgrupperna ovan)	-0,012***
Kön: (Kvinna referens)	
Man	-0,059***
Civilstånd: (Änka/änkling referens)	

⁸ Om personer väldigt ofta upplevde flera av förändringarna samtidigt skulle det innebära ett problem för tolkningen av modellen, men så är inte fallet. Se avsnitt 5.2.4.

⁹ För variabler som har fler än 2 möjliga alternativ, exempelvis bostadstyp, spelar det roll vilket värde för variabeln som sätts som referens. Om vi inte sett något särskilt skäl att välja en viss referens har vi utgått från bokstavsordningen, så att till exempel "bostadsrätt" blir referens inom bostadstyp. För åldersgrupperna valde vi dock bort "19 - 54" som referens eftersom det är så få kunder som återfinns i den kategorin.

Parameter	Estimat
Gift	-0,158***
Ogift	-0,024***
Skild	0,028***
Utrikes född	-0,015*
Digital vana	0,198***

Tabell 6 nedan redovisar de kontrollvariabler som vi bedömer kan påverka behovet av kontakt med myndigheten, antingen detta initieras från pensionären via en anmälan om ändrade förhållanden, eller om Pensionsmyndigheten gör en omräkning och skickar ut ett besked om ändrat bostadstillägg.

Estimaten är alla i den riktningen som förväntades innan regressionsanalysen gjordes. Äldreförsörjningsstöd spelar störst roll, vilket är rimligt utifrån att de personer som har den förmånen alltid har tidsbegränsade beslut som maximalt löper under ett år, varefter en ny ansökan behöver göras. Något förvånande är att, när hänsyn tas till alla andra faktorer, vi inte ser någon ökning i antal telefonsamtal ju fler tjänstepensioner pensionstagaren har. Görs regressionen om med endast samtal om bostadstillägg som utfallsvariabel får dock antal tjänstepensioner en signifikant positiv påverkan på antal samtal, 0,016 fler samtal per tjänstepensionsutbetalare. Det skulle kunna förklaras av att personer som har fler tjänstepensioner ringer färre samtal om annat än bostadstillägg.

De som har bostadstyp ”övrigt boende” ringer betydligt mer än övriga grupper, men då det är ganska få personer som har den bostadstypen är resultatet bara signifikant på 5-procentsnivån. Vi ser också i tabellen att estimatet för variabeln Utmätning av pension har en hög signifikansnivå men när vi genomför en regression där endast samtal som handlar om bostadstillägg är utfallsvariabeln så tappar estimatet sin signifikans, det vill säga variabeln Utmätning av pensionen har då inte betydelse för antalet samtal som rings till myndighetens kundservice. Den grupp personer som har utmätning ringer alltså inte fler samtal om bostadstillägg än övriga grupper av personer som inte har denna form av utmätning. Att ha någon annan inneboende hos sig ökar antalet samtal med 0,055 samtal per inneboende.

Tabell 6 Utfall av regression för bostadstillägg, inkomster och bostadstyp

Parameter	Estimat
Har äldreförsörjningsstöd	0,489***
Har inkomst av anställning eller näringsverksamhet	0,052***

Parameter	Estimat
Har inkomst av kapital över 5000 kr	0,207***
Har utländsk pension	0,100***
Har privat pension	-0,064***
Har tillgångar	0,014**
Har ovanliga inkomster ¹⁰	0,162***
Har utmätning av pensionen	0,125***
Antal inneboende	0,055***
Antal tjänstepensioner	0,005
Bostadstyp: (Bostadsrätt referens)	
Egen fastighet	-0,034***
Hyrd bostad	0,068***
Särskilt boende	-0,021*
Övrigt boende	0,241*

De som har lägst (decilgrupp 1) respektive högst inkomstpension (decilgrupp 9 och 10) ringer, kontrollerat för alla andra förklarande variabler, signifikant mindre än de som ligger i mitten av fördelningen, se tabell 7. Görs regressionen om med endast samtal om bostadstillägg som utfallsvariabel är det signifikant lägre samtal för decilgrupp 1, 2, 3 och 10. Notera att många av de som ligger i decilgrupp 1 helt saknar inkomstpension. I den gruppen kommer det ändå ske många samtal eftersom ungefär hälften har grundskydd i form av äldreförsörjningsstöd, vilket vi såg i föregående tabell verkar leda till fler samtal.

Tabell 7 Utfall av regression för bostadstillägg, Decilgrupp för Inkomstpension. Decilgrupp 5 som referens

Parameter	Estimat
Decilgrupp 1	-0,083***
Decilgrupp 2	-0,003

¹⁰ Exempelvis A-kassa, bostadsbidrag, föräldrpenning, studiemedel, se avsnitt 5.2.1.

Parameter	Estimat
Decilgrupp 3	0,004
Decilgrupp 4	0,011
Decilgrupp 6	-0,013
Decilgrupp 7	-0,022*
Decilgrupp 8	-0,013
Decilgrupp 9	-0,030***
Decilgrupp 10	-0,060***

Varför resultaten ser ut som de gör kan vi bara spekulera i. De med lägst inkomstpension kanske hellre besöker Servicekontor och får hjälp med sina frågor där? Pensionsmyndigheten har ingen data i sina register över vilka av pensionstagarna som har besökt ett Servicekontor. De personer som har hög inkomstpension, men ändå inte högre än att de fortfarande har rätt till bostadstillägg, kanske har större resurser när det gäller att förstå förmånsregler och att det därför krävs färre samtal? Det kan också tänkas att de med relativt hög inkomstpension får låga utbetalningar av bostadstillägg, och därmed inte är lika aktiva i att ringa. Eller är det någon stort stigma med bostadstillägget som förklarar inringningsbenägenheten? Å andra sidan borde högre socioekonomisk status, vilket inkomstpensionen bör kunna ses som en indikation på, i genomsnitt göra att en person är mer van att kräva sin rätt. Detta borde leda till fler samtal, inte färre.

Tabell 8 visar att de som bor i eller nära större städer och storstäder ringer signifikant mer än de som bor på mindre orter.

Tabell 8 Utfall av regression för bostadstillägg, kommuntyp.
Landsbygdskommun som referens

Parameter	Estimat
Landsbygdskommun med besöksnäring	0,029
Lågpendlingskommun nära större stad	0,026*
Mindre stad/tätort	0,016
Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	0,042***
Pendlingskommun nära storstad	0,057***
Pendlingskommun nära större stad	0,026*

Parameter	Estimat
Storstäder	0,101***
Större stad	0,053***

Norrbottnens och Västerbottnens län avviker signifikant från referenslänet, som här är Blekinge län, det är något färre samtal som rings från dessa två län, se tabell 9. Östergötland och Halland avviker också, men på en lägre signifikansnivå. Resultat på den signifikansnivån bör som nämnts tidigare i kapitlet tolkas försiktigt.

Tabell 9 Utfall av regression för bostadstillägg, län. Blekinge län som referens.

Parameter	Estimat
Dalarna	-0,013
Gotland	-0,011
Gävleborg	-0,014
Halland	-0,044*
Jämtland	-0,030
Jönköping	-0,027
Kalmar	0,005
Kronoberg	0,005
Norrbotten	-0,082***
Skåne	-0,027
Stockholm	0,025
Södermanland	-0,025
Uppsala	0,030
Värmland	-0,009
Västerbotten	-0,061**
Västernorrland	-0,011
Västmanland	-0,000

Parameter	Estimat
Västra Götaland	-0,019
Örebro	-0,020
Östergötland	-0,042*

Notera att resultaten ovan är framtagna med beaktande av kommuntyp. Om vi inte kontrollerar för kommuntypen blir resultatet i princip detsamma, med undantag för att Stockholms län har signifikant fler samtal än referenslänet Blekinge län.

Observera att personer bosatta utomlands i slutet av 2021 inte ingår i underlagen för regressionerna. Dessa personer kan ha haft bostadstillägg och eller äldreförsörjningsstöd tidigare under året, men inte vid slutet av året eftersom förmånerna är bosättningsbaserade.

5.3.2. Övriga pensionstagare

I detta avsnitt analyserar vi alla personer som fick utbetalning av minst en av pensionsförmånerna någon gång under 2021, men har exkluderat de personer som hade bostadstillägg eller äldreförsörjningsstöd. Vi har fördelat personerna i analysunderlaget på hur många gånger de har ringt under 2021. Antalet personer i underlaget uppgår till strax över 2,1 miljoner. Utöver den information vi redovisat i kapitel 3 har vi kopplat på ytterligare information om personerna, exempelvis utmätning av pension. Personerna i analysunderlaget har en större variation i typer av förmåner och var i livet de befinner sig jämfört med i avsnitt 5.3.1 ovan som enbart ser till dem som uppbar bostadstillägg. Därutöver är antalet förklarande variabler som kan kopplas till personerna i analysen nedan betydligt färre än för dem som har bostadstillägg. Som vi nämner ovan i rapporten beror det på att myndigheten inte behöver hämta in lika detaljerade uppgifter om individerna för att handlägga deras ansökningar om dessa förmåner jämfört med bostadstillägget. Pensionsmyndigheten har därför färre variabler i sina registerdata över dessa personer. En närmare beskrivning av de förklarande variablerna i regressionsanalysen finns i avsnitt 5.2.3.

Resultatet i tabell 10 nedan visar att variabeln Ändrad förmånskombination är högst signifikant och påverkar samtalsmängden stort. Ändrad förmånskombination handlar dels om personer som inte hade någon förmån från Pensionsmyndigheten alls innan 2021, och dels om personer som exempelvis haft tidigt uttag av inkomstpension men prövas för garantipension när de fyller 65 år.

Tabell 10 Utfall av regression övriga pensionärer, förändringsvariabel

Parameter	Estimat ¹
Ändrad förmånskombination 2021	0,343***

¹ *** / ** / * indikerar att estimatet är statistiskt säkerställt skilt från 0, eller referensnivån, på 0,1 / 1 / 5 - procentsnivån.

I tabell 11 visas demografiska variabler, digital vana och utmätning, och vi ser att alla variabler är högst signifikanta. Notera att personerna i åldrarna upp till 61 endast kan ha utbetalningar i efterlevandeförmåner. Regressionen kontrollerar dock för vilka förmåner personerna uppbär, se tabell 12. Att ha utmätning av pensionen leder till 0,141 fler samtal.

Resultaten nedan är framtagna när analysen görs på alla samtal. Om vi gör om analysen men exkluderar samtalen om inkomstpensionstillägg blir resultaten snarlika, men den signifikanta skillnaden mellan kvinnor och män försvinner helt. Utrikes född leder fortfarande till signifikant fler samtal, men effekten blir betydligt lägre (0,066 istället för 0,142). Skillnaden beror till största delen på att handläggningen av inkomstpensionstillägget behöver ta hänsyn till utländska pensioner och bosättningsstid i andra länder, vilket är avsevärt mer vanligt bland personer som inte är födda i Sverige.

Tabell 11 Utfall av regressionen för övriga pensionärer, demografiska variabler samt digital vana och utmätning

Parameter	Estimat
Åldersgrupp: (65 - 74 referens)	
Åldersgrupp 0 – 18	-0,106***
Åldersgrupp 19 - 54	-0,076***
Åldersgrupp 55 - 64	-0,040***
Åldersgrupp 75 +	-0,008***
Ålder (inom åldersgrupperna ovan)	-0,002***
Kön: (Kvinna referens)	
Man	-0,008***
Civilstånd: (Änka/änkling referens)	
Gift	-0,040***
Ogift	0,011***
Skild	0,017***
Utrikes född	0,142***
Digital vana	0,041***
Har utmätning av pensionen	0,141***

I tabell 12 visas effekten på antal samtal av vilken förmånskombination pensionstagarna har. Gruppen med endast allmän pension är referens. Syftet med att ha med förmånskombinationerna i modellen är att olika förmåner i genomsnitt bör kräva olika mycket kontakt med myndigheten. Bortsett från gruppen AP-EPV är alla resultat högst signifikanta. Pensionärer med AP och GARP ringer signifikant mer, medan övriga grupper ringer signifikant mindre.

Tabell 12 Utfall av regression för övriga pensionärer, förmånskombination. AP referens.

Parameter	Estimat
AP-EPV	0,001
AP-GARP	0,031***
AP-GARP-EPV	0,021***
EPB	-0,073***
EPV	-0,033***
GARP	-0,051***
GARP-EPV	-0,029***

Förkortningar: allmän pension exklusive garantipension (AP), garantipension (GARP), efterlevandepension till vuxen (EPV), efterlevandepension till barn (EPB).

Om regressionen görs exklusive samtal om inkomstpensionstillägg försvinner de signifikanta resultaten för EPV, GARP och GARP-EPV. Orsaken är att de flesta samtal om inkomstpensionstillägg skedde för gruppen AP, tar vi bort dessa samtal minskar skillnaden mellan AP och de andra grupperna.

Tabell 13 visar att de som bor i eller nära större städer och storstäder ringer signifikant mer än de som bor på mindre orter. Effekten är snarlik den för bostadstillägg, men estimaten är generellt lägre. Samtidigt rings det i genomsnitt färre samtal inom gruppen som inte uppbär bostadstillägg än gruppen som gör det.

Tabell 13 Utfall av regression för övriga pensionärer, kommuntyp.
Landsbygdskommun som referens

Parameter	Estimat
Landsbygdskommun med besöksnäring	0,008**
Lågpendlingskommun nära större stad	0,003
Mindre stad/tätort	0,002
Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	0,002
Pendlingskommun nära storstad	0,014***
Pendlingskommun nära större stad	0,005*
Storstäder	0,029***
Större stad	0,011***
Boende utomlands	0,043***

Som vi ser i tabell 14 är det ett antal län som avviker signifikant från referenslänet, och allt annat lika rings det färre samtal än förväntat från dessa. Om hänsyn inte tas till kommuntypen blir resultatet att Stockholms län, Skåne län och Västra Götalands län har signifikant fler samtal än referenslänet. Detta beror på att dessa län till större del domineras av kommuner som tillhör de kommuntyper där fler samtal rings.

Tabell 14 Utfall av regression för övriga pensionärer, Län. Blekinge län som referens.

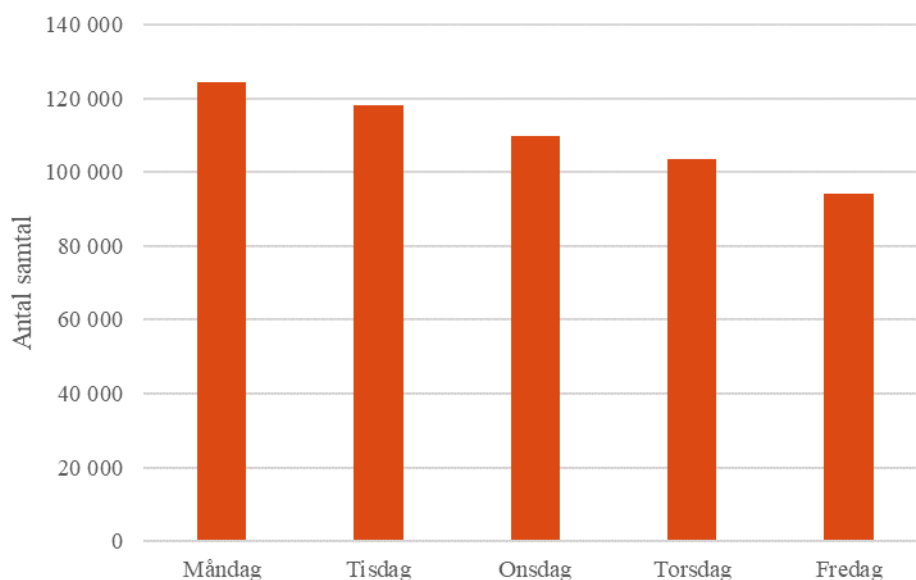
Parameter	Estimat
Dalarna	-0,004
Gotland	-0,015**
Gävleborg	-0,012***
Halland	-0,010**
Jämtland	-0,008*
Jönköping	-0,012***
Kalmar	-0,003
Kronoberg	-0,008*

Parameter	Estimat
Norrbottn	-0,014***
Skåne	-0,003
Stockholm	0,003
Södermanland	-0,007*
Uppsala	-0,003
Värmland	-0,000
Västerbotten	-0,018***
Västernorrland	-0,006
Västmanland	-0,007*
Västra Götaland	-0,003
Örebro	-0,007*
Östergötland	-0,014***

5.4. Statistik över besvarade samtal

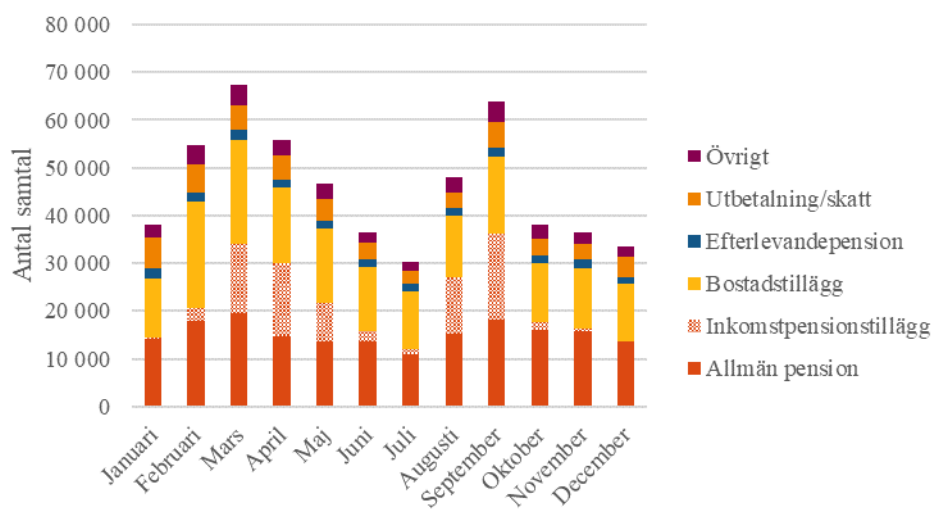
Fördelningen av besvarade samtal 2021 på veckodagar och månader beror till en viss del på hur många veckodagar som inte är helgdagar. Figur 27 visar att det ser ut att vara en nedåtgående trend för antalet samtal fördelade på veckodagar, med flest på måndagar och lägst antal på fredagar.

Figur 27 Antal besvarade samtal fördelade på veckodag



Fler samtal inkommer under första halvåret (se figur 28) och det är då det händer mycket som skulle kunna skapa ett behov av telefonkontakt med Pensionsmyndigheten, bl.a. skickas de orange kuverten ut i februari-mars och för bostadstillägg är det många ändrade omständigheter efter årsskiftet, exempelvis hyresändringar, som behöver meddelas.

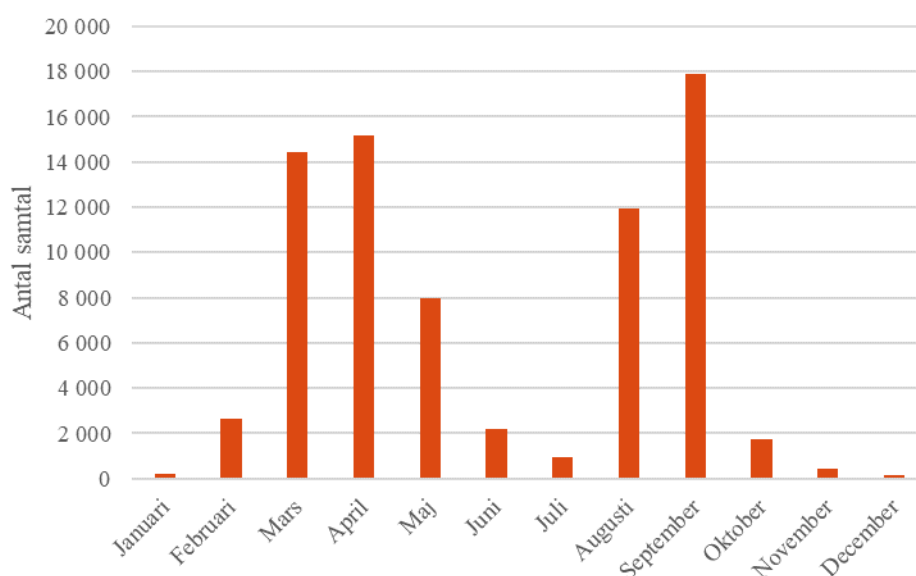
Figur 28 Antal besvarade samtal uppdelade på månad och samtalskategori



Fördelningen av samtalskategorierna per månad varierar inte så mycket, bortsett från inkomstpensionstilläggssamtalen som har tydliga toppar på våren och hösten. Generellt berör i storleksordningen en tredjedel av samtalen allmän pension respektive bostadstillägg, 14 procent inkomstpensionstillägg, 10 procent utbetalning/skatt, 6 procent övrigt och 3 procent efterlevandepension.

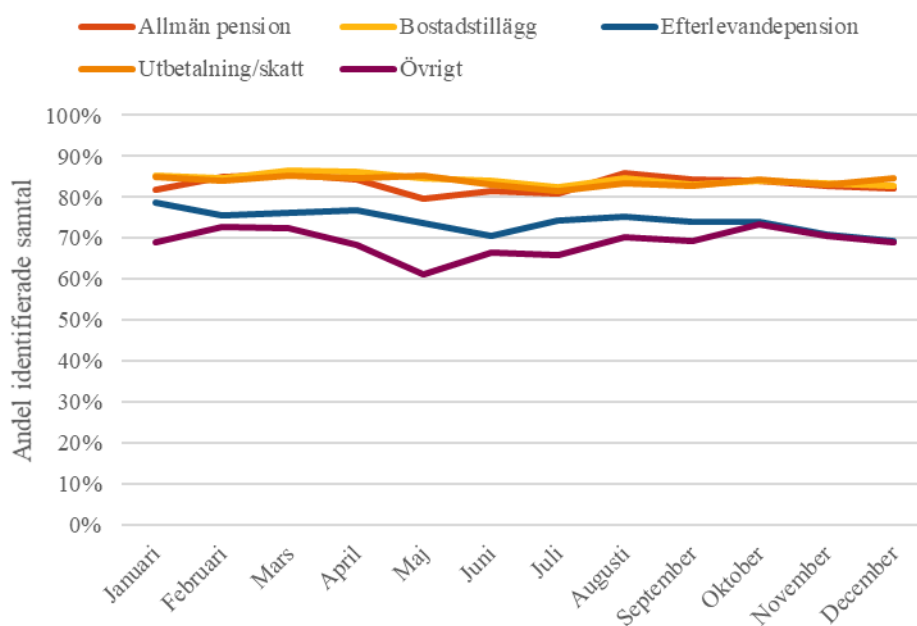
Det stora antalet samtal om inkomstpensionstillägget under månaderna mars-april samt augusti-september, som kan ses i figur 29, kan till en stor del härledas till det första informationsutskicket på våren och den första utbetalningen som skedde på hösten 2021.

Figur 29 Antal besvarade samtal gällande inkomstpensionstillägg fördelade på månad



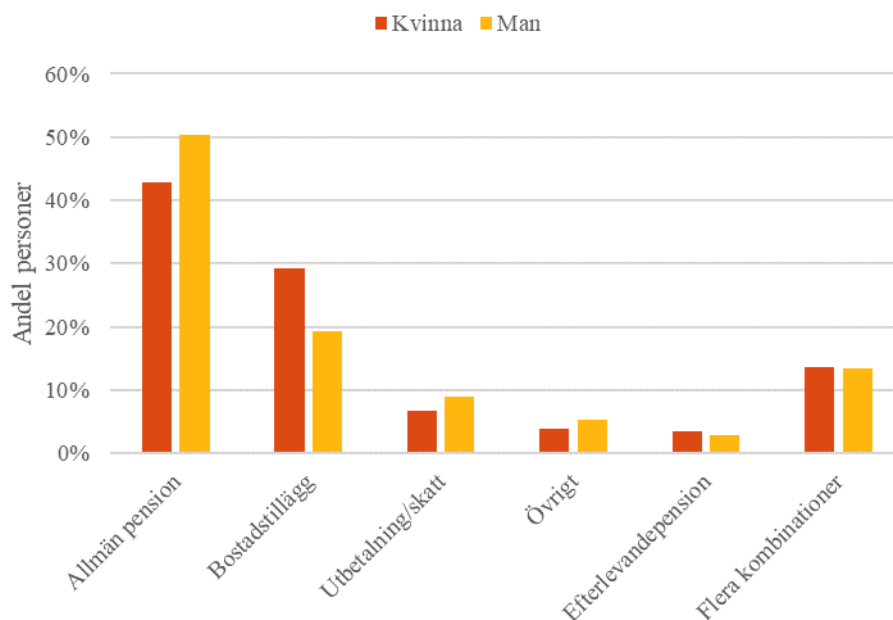
Figur 30 visar att andelen identifierade samtal inom kategorierna allmän pension, bostadstillägg och utbetalning/skatt är cirka 84 procent. Inom kategorin efterlevandepension är andelen 74 procent och inom övriga frågor 69 procent.

Figur 30 Andel identifierade samtal uppdelat på månad och samtalskategori



Bland kvinnorna kan vi se i figur 31 att det är en högre andel personer som ringer angående bostadstillägg än bland männen, men det kan troligtvis kopplas ihop med att det är fler kvinnor än män som uppbär den förmånen och därför i högre utsträckning har kontaktbehov.

Figur 31 Fördelning personer uppdelat på kön och samtalskategori

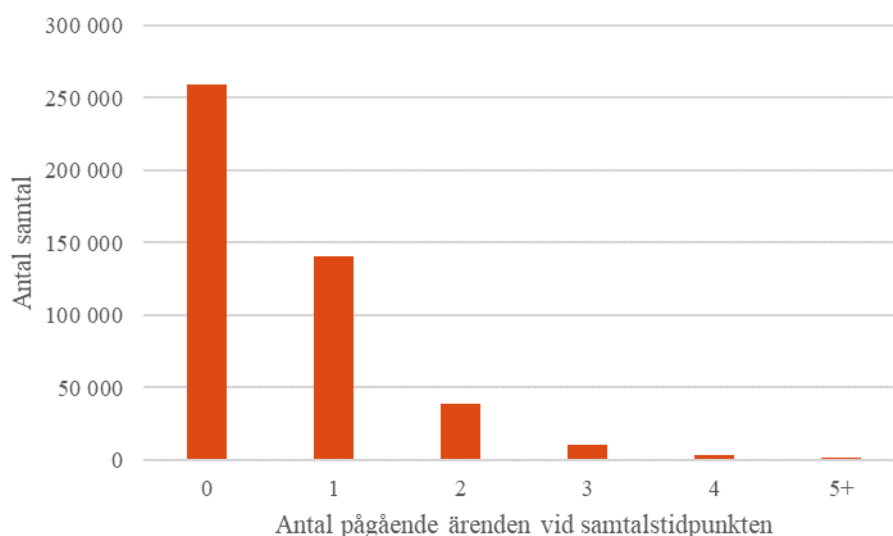


5.5. Statistik över pågående ärenden vid samtalstidpunkten

För de samtal där personen identifierade sig matchar vi på data från Pensionsmyndighetens ärendehanteringssystem för att se om personen vid samtalstidpunkten hade ett eller flera öppna/pågående ärenden, se figur 32.

Att många personer har mer än 1 ärende avspeglar dels hur ärendehanteringssystemet och förmånerna är uppbyggda, men är också en konsekvens av de stora balanser av gamla ärenden som myndigheten har. Om en pensionär exempelvis uppbär bostadstillägg och skickar in en fortsättningsansökan som inte behandlas tillräckligt fort, är risken att andra förhållanden för personen hinner ändras innan ärendet hanteras. Om boendeförhållanden eller civilstånd eller andra faktorer ändras genereras då fler pågående ärenden. En del ändrade förhållanden kan också skapa flera nya ärenden på pensionären, om det är så att denne uppbär exempelvis både allmän pension och bostadstillägg.

Figur 32 Antal samtal uppdelat på antal pågående ärenden vid samtalstidpunkten

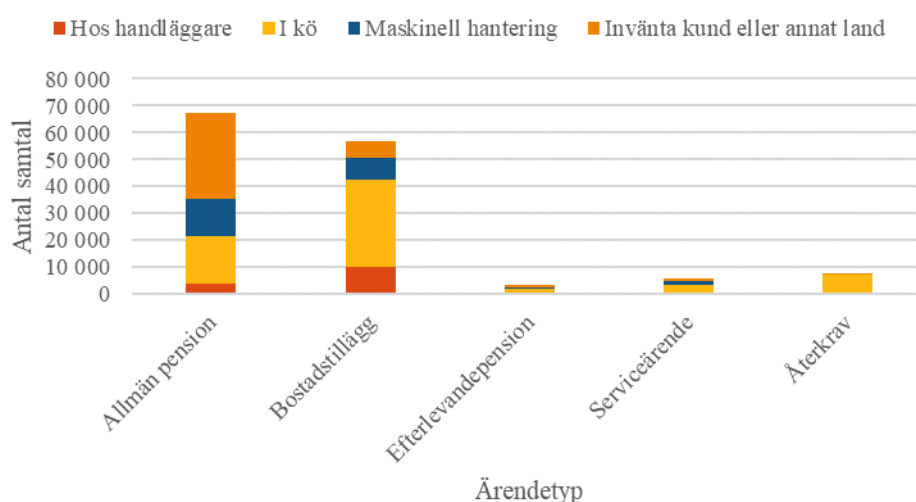


Att så stor andel av de som ringer har många pågående ärenden försvårar en meningsfull analys. Men om vi, för att visa på vad som går att göra studerar de 140 000 samtal som vid samtalstidpunkten bara har 1 pågående ärende, kan vi se vilken status dessa ärenden då ligger i. Notera att en person kan förekomma flera gånger i diagrammet, så länge den bara ringer in när den har exakt ett pågående ärende. Den kan både ha ringt in flera gånger under samma ärende, eller vid ärenden som pågick vid olika tidpunkter.

Myndigheten har i vissa avseenden väldigt goda möjligheter att följa vad som händer och vad som är kvar att göra i ärendena, men statusindelningen i figur 33 är gjord på ganska aggregerad nivå.

Med ”I kö” avses att ärendet inväntar att någon handläggare ska titta på ärendet och vidta någon åtgärd. Många som ringer i detta skede undrar vad som händer med deras ärende, och efterfrågar beslut. Om ärendet behöver kompletteras från kund eller pensionsinstitution i annat land ligger det i ”Invänta kund eller annat land”, så här är det naturligt att personen hör av sig som respons på exempelvis ett brev med begäran om kompletterande uppgifter som behövs för att komma till beslut. Antalet samtal rörande allmän pension där kund behöver komplettera drogs upp avsevärt under 2021 på grund av införandet av den nya förmånen inkomstpensionstillägg, där många behövde komma in med uppgifter om vad de hade för inkomst i form av utländska pensioner.

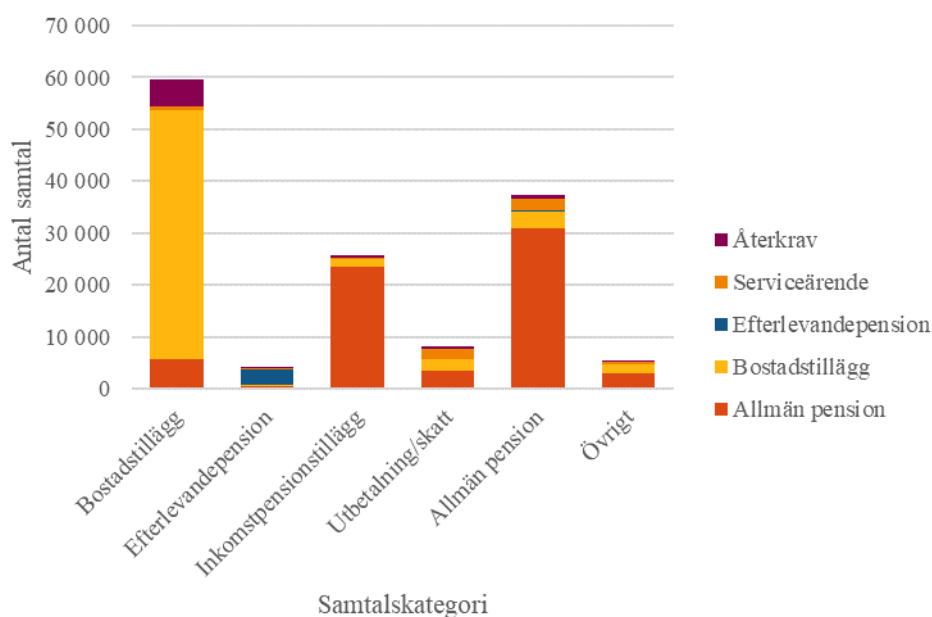
Figur 33 Antal samtal uppdelat på ärendetyp samt status i pågående ärende, för personer som bara hade ett pågående ärende vid samtalstidpunkten



De flesta ärenden med status ”Maskinell hantering” inväntar att den önskade pensioneringsmånaden ska infinna sig, så att ärendet kan tas vidare i processen. Om en person söker om pension i god tid innan det är dags för myndigheten enligt lag inte besluta i ärendet för tidigt. Exempel på anledningar att ringa i detta skede är att den pensionssökande har ändrat sig om från vilken månad den vill ta ut pensionen. ”Hos handläggare” innebär att ärendet redan ligger för handläggning på en handläggares skrivbord. En del av dessa ärenden inväntar dock egentligen svar från kund eller annan, men handläggaren har på grund av de stora ärendebalanserna valt att inte släppa ärendet ifrån sig under väntetiden, då detta skapar ineffektiviteter i nästa led i handläggningen.

Det finns fler ledder att vända statistiken på. I figur 34 visas exempelvis vilken samtalskategori handläggaren klassat telefonsamtalet till, uppdelat på vilket pågående ärende personen hade vid den tidpunkten. I statistiken är fortfarande endast de samtal med som matchas mot exakt 1 ärende.

Figur 34 Antal samtal uppdelat på samtalskategori samt typ av pågående ärende, för personer som bara hade ett pågående ärende vid samtalstidpunkten



Vi kan då bland annat se att de flesta som ringer angående bostadstillägg och har ett pågående ärende naturligt nog har just ett ärende om bostadstillägg. Det är dock inte ovanligt att istället ha ett ärende gällande allmän pension eller återkrav. Någon samtalsklassificering för just återkrav finns inte tillgängliga att använda för handläggarna, så de samtalen kan inte särredovisas. Värt att notera i sammanhanget är att myndigheten har stora balanser av återkravsärenden där handläggning inte har påbörjats och där kunden ofta är omedveten om ärendets existens. Det går därför inte att utgå ifrån att samtalet skulle gälla återkravsärendet.

Referenser

Försäkringskassan (2017), *Vilka ringer till Försäkringskassans kundcenter och varför?*, Socialförsäkringsrapport 2017:12

Sveriges kommuner och regioner (2017), *Kommungruppsindelning 2017*, [<https://skr.se/skr/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html>]

www.pensionsmyndigheten.se

