

Återrapportering avseende balanser inom bostadstillägg och tillgängligheten i telefonin

Februari 2023



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Sammanfattning	i
2.	Inledning	ii
3.	Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg	1
	Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos	1
	Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos	1
	Diagram 2: Status för nyansökningar	2
4.	Inflöde av ärenden	3
	Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos	3
	Diagram 3: Inflöde utfall och prognos.....	3
5.	Antal avslutade ärenden.....	4
	Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos	4
	Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos.....	5
6.	Handläggningstider	6
	Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall.....	6
	Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad.....	6
7.	Bemanning – antal årsarbetare	7
	Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos	7
	Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad	7
8.	Produktivitet – antal avslut per årsarbetare	8
	Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos	8
	Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad.....	9
9.	Omprovningar, ärendebalans	10
	Tabell 7. Omprovningar, bostadstillägg – prognos och utfall.....	10
10.	Återkrav bostadstillägg, ärendebalans	11
	Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos.....	11
	Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023...12	
11.	Andel besvarade samtal (tillgänglighet).....	13
	Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utall och prognos	13
	Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %.....	13
12.	Antal inkommande samtal och väntetid.....	14
	Tabell 10. Antal inkommande samtal och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos	14
	Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal.....	15

Doc. bet. PID283648
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2023-67

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas ärendebalanser och handläggningstid avseende bostadstillägg samt tillgängligheten inom telefonin.

Återrapporteringen redovisar utfallet sedan föregående rapportering men fokuserar på utfallet i januari och på prognosen för helåret 2023.

Återrapporteringen sker i enlighet med mål och återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023.

Balansen av bostadstilläggsärenden bestod vid utgången av januari 2023 av strax under 68 000 ärenden, återkrav exkluderat. Balansen blev högre än förväntat vilket i huvudsak förklaras av att inflödet av ärenden i januari var 4 700 högre jämfört med prognosen.

Inflödet av ärenden låg strax under 31 000 ärenden. Det är framförallt kundgenererade ändringar som blev fler än förväntat.

Under januari avslutades 26 800 ärenden. Det innebar ett ökat antal avslutade ärenden jämfört med januari föregående år men antal avslut är lägre än prognostiserat.

Handläggningstiden för nyansökningar låg i januari i genomsnitt på 65 dagar. Utfallet i januari brukar vara lägre jämfört med övriga året då ett större antal ansökningar avslutas maskinellt, vilket drar ner genomsnittet.

I enlighet med plan och prognos utgjordes i januari 2023 bemanningen inom bostadstillägg av 316 årsarbetskrafter.

Det avslutades i genomsnitt 85 ärenden per årsarbetare i januari, vilket innebär att arbetsproduktiviteten låg något lägre än prognostiserat.

När det gäller omprövningsärenden så har balansen minskat snabbare än prognostiserat och låg vid utgången av januari 2023 strax över 200 ärenden. Det har avslutats något fler omprövningar än beräknat under de senaste två månaderna samtidigt som inflödet varit lägre jämfört med samma period föregående år.

Hanteringen av återkravsärenden är fortsatt ansträngd. Vid utgången av januari var balansen av återkravsärenden strax över 31 300 ärenden. Enligt våra beräkningar är det totala återkravsbeloppet i slutet av januari omkring 390 miljoner kronor.

Tillgängligheten inom telefonin har förbättrats och låg på 65 procent under januari månad i jämförelse med 28 procent under januari 2022. Antalet inkommande samtal blev cirka 98 000 med en genomsnittlig väntetid på cirka 10 min.

Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023 ska tillgängligheten i telefonin öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten. Vidare ska ärendebalanser och handläggningstid för nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav avseende bostadstillägg minska.

Pensionsmyndigheten ska, för relevanta indikatorer avseende produktivitet, handläggningstider och tillgänglighet, redovisa utfall, ny prognos samt jämförelse med föregående prognos. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkomna och beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare, antalet inkomna samtal, andelen samtal som har besvarats och väntetid, samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Redovisningen ska omfatta nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav. Resultaten och utvecklingen ska analyseras och kommenteras i redovisningen. Redovisningar ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) i samband med att prognoserna lämnas i februari, april och oktober 2023.

I redovisningen redogörs för utfallet sedan föregående rapport där fokus ligger på den senaste månaden och även en jämförelse med motsvarande månad 2022 och 2021. Prognoserna sträcker sig över hela 2023 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med föregående prognos.

I början av februari beslutades om en ny budget för hela 2023. Den nya budgeten har resulterat i nya beräkningar och nya förutsättningar för bostadstillägg under innevarande år och skiljer sig avsevärt jämfört med föregående prognos. Den nya budgeten ger förutsättningar att behålla en stor del av den bemanning som tidigare planerades att flyttas till området allmän pension i början av sommaren. Se beräkningar under respektive kapitel i rapporten.

Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

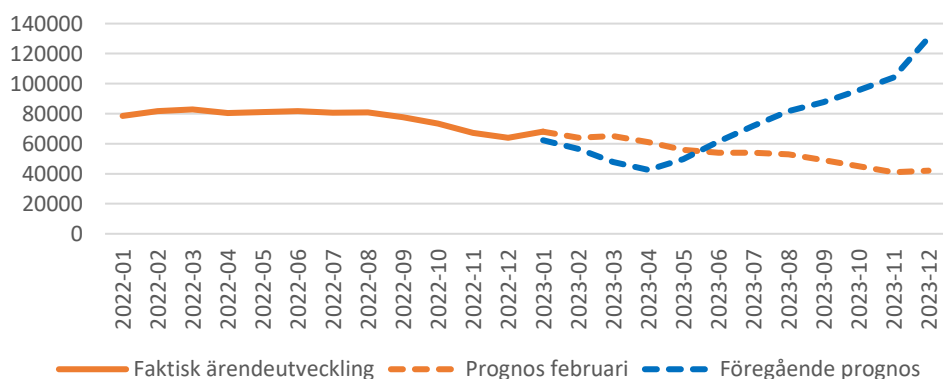
Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Bostadstillägg					
Utfall pågående nyansökningar ¹	23 422	18 542	16 368		
Utfall kundgenererade ändringar	23 861	37 173	31 282		
Utfall systemgenererade ändringar	24 612	22 699	20 167		
Utfall summerat	71 895	78 414	67 817		
Avvikelse mot föregående prognos, antal					+ 5 546
Avvikelse mot föregående prognos, %					+8,9 %
Föregående prognos			62 271		
Prognos februari				64 000	65 000

Vid utgången av januari 2023 utgjordes den totala balansen av bostadstilläggsärenden av strax under 68 000 ärenden. Utfallet blev således en total ärendebalans på cirka 5 500 fler ärenden än prognostiserat. Skillnaden i utfall i jämförelse mot prognos beror i huvudsak på att även inflödet av ärenden i januari blev 4 700 ärenden högre än prognostiserat.

Antalet maskinella beslut blev ungefär som förväntat medans antalet manuella ärenden var lägre, se avsnitten om avslutade ärenden och produktivitet. Avvikelsen från prognosen beror även på utfallet i december eftersom jämförelsen denna gång görs med slutet av november 2022. I december var utfallet bättre än prognos.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



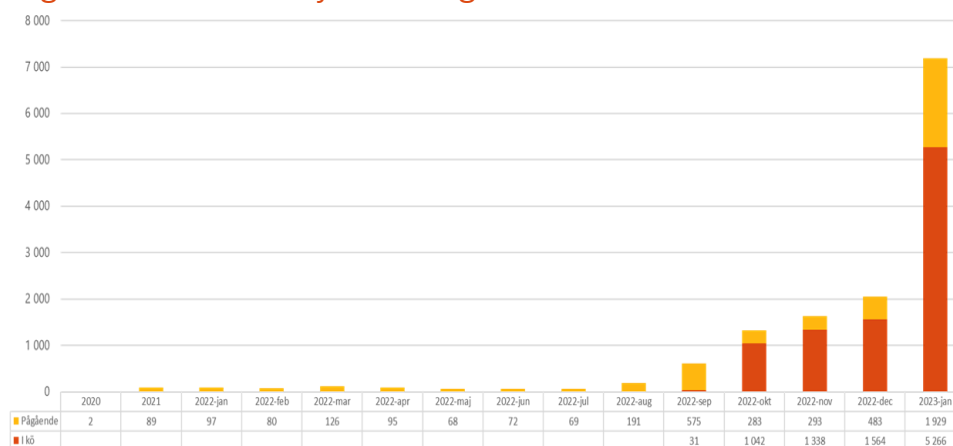
¹ Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

När det gäller prognosen för ärendebalansens förändring för resterande delen av 2023 så har denna förändrats i jämförelse mot senast lämnade prognos från december 2022 (jmf. Diagram 1). Det beror bland annat på att den föregående prognosen baserades på då kända indikativa budgetförutsättningar för budgetåret 2023, vilka förutsatte en bemanningsplanering som byggde på att antalet årsarbetare inom bostadstilläggshanteringen behövde minska från och med maj 2023 och framåt. I februari 2023 fastställdes slutlig budget i enlighet med årets regleringsbrev, och prognosen för ärendebalansen har således justerats i enlighet med den bemanningsplan som den slutliga budgeten gett förutsättningar för.

I enlighet med återrapporteringskraven delas bostadstilläggsärendebalansen i förevarande rapport upp mellan ansökningsärenden och ändringsärenden. Vid utgången av januari månad 2023 utgjordes balansen av cirka 25 procent ansökningsärenden och 75 procent ändringsärenden. Ansökningsärenden är generellt högst prioriterade och under hösten 2022 har myndigheten dessutom genomfört en avarbetningsinsats där ett av målen var att hantera äldre ansökningar. Nedanstående diagram visar statusen för de omkring 16 400 ansökningar som var pågående i slutet av januari 2023 och det kan konstateras att majoriteten av ansökningarna har inkommit de senaste månaderna. Insatsen har även gjort pågåendebalansen av ansökningar betydligt yngre jämfört med ett år sedan. Det finns dock ett färre antal ärenden kvar från 2021 och första halvåret 2022 men de är påbörjade och hanteras i särskild ordning.

Den gula delen av staplarna visar ärenden där handläggningen har påbörjats och den röda delen visar ärenden som finns i kö men som ännu inte har påbörjats.

Diagram 2: Status för nyansökningar²



² Status per den 12 februari

Inflöde av ärenden

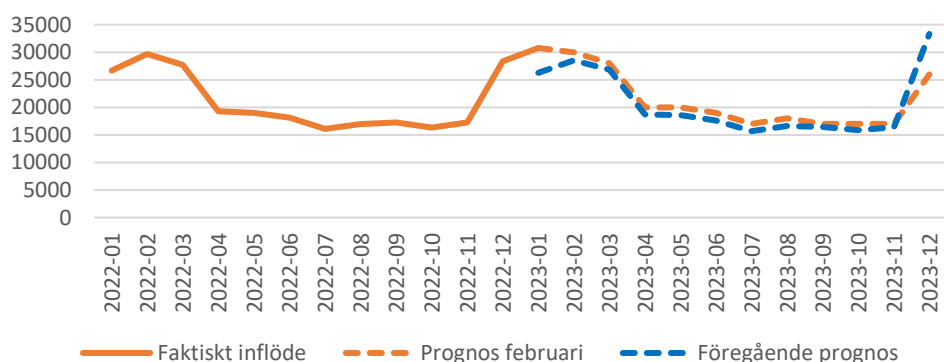
Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	9 365	10 006	11 007		
Utfall kundgenererade ändringar	7 610	9 505	12 926		
Utfall systemgenererade ändringar ³	9 853	7 025	7 000		
Utfall summerat	26 828	26 536	30 933		
Avvikelse mot föregående prognos, antal				4 700	
Avvikelse mot föregående prognos, %				+17,9%	
Föregående prognos				26 233	
Prognos februari				30 000	28 000

Under januari månad 2023 summerades inflödet av bostadstilläggsärenden till strax under 31 000 ärenden. Förväntat inflöde var omkring 26 300 ärenden, vilket totalt gav ett utfall som låg nästan 18 procent högre än prognostiserat.

Sett till uppdelningen mellan ansökningsärenden och ändringsärenden, kan det dock konstateras att inflödet av nyansökningsärenden ligger i ungefärlig linje med prognos. När det gäller ändringsärenden däremot, låg inflödet högre än prognostiserat och det gäller då i synnerhet kundgenererade ändringsanmälningar där inflödet landade på ungefär 4 000 ärenden fler än förväntat. När det gäller prognosen för det totala inflödet av bostadstilläggsärenden för helåret 2023, så har även denna, liksom ärendebalansprognosen (jmf. Diagram 1), förändrats något i jämförelse mot senast lämnade prognos från december 2022 (jmf. Diagram 3).

Diagram 3: Inflöde utfall och prognos



³ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Antal avslutade ärenden

Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	7 112	6 319	7 305		
Utfall kundgenererade ändringar	4 404	6 172	11 949		
Utfall systemgenererade ändringar ⁴	9 365	8 274	7 471		
Utfall summerat	20 881	20 765	26 725		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			-3 219		
Avvikelse mot föregående prognos, %			-10,8 %		
Föregående prognos			29 944		
Prognos februari				34 000	28 000

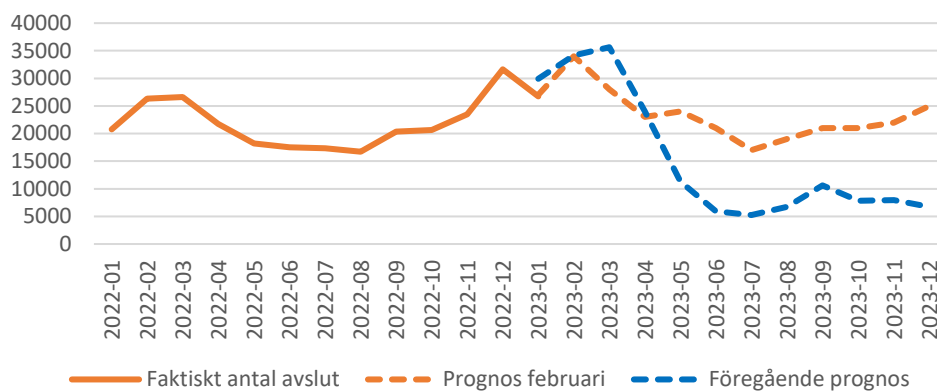
Under januari månad 2023 avslutades totalt sett 26 700 ärenden jämfört med 20 800 ärenden i januari 2022. I föregående prognos beräknades ett utfall på ungefär 30 000 avslutade ärenden.

Sett till en uppdelning mellan ärenden som hanteras maskinellt respektive manuellt, kan det konstateras att utfallet om 7 600 avslutade maskinellt hanterade ärenden ligger i ungefärlig linje med prognos. Däremot skiljer antalet avslut för manuellt hanterade ärenden i förhållande till prognosen för den ärendekategorin, se avsnitt avseende produktivitet.

När det gäller prognosen för antal avslutade ärenden för resterande delen av 2023 så har denna förändrats i jämförelse mot senast lämnade prognos från december 2022 (jmf. Diagram 4). Även här beror detta i huvudsak på att den föregående prognosen baserades på då kända indikativa budgetförutsättningar för budgetåret 2023, vilka förutsatte en bemanningsplanering som byggde på att antalet årsarbetare inom bostadstilläggshanteringen behövde minska från och med maj 2023 och framåt. Prognosen har justerats i enlighet med den bemanningsplan som den nu beslutade slutliga budgeten ger förutsättningar för.

⁴ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



Handläggningstider

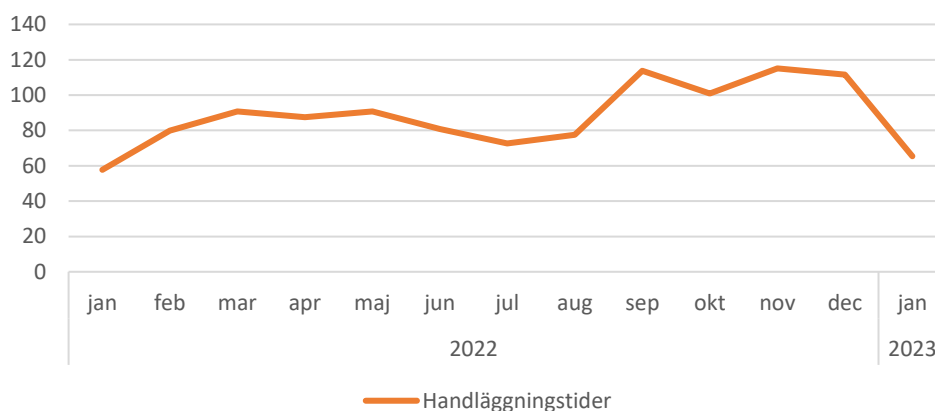
Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall

	Jan 21	Jan 22	Jan 23
Bostadstillägg, handläggningstid ansökningar, antal dagar			
Utfall månad	101	58	65
Utfall ackumulerat under året			65

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade nyansökningar var i januari 2023 65 dagar. Något som påverkar utfallet i januari är att det hanteras fler maskinella ansökningar i anslutning till årsskiftet och dessa ärenden avslutas normalt inom några dagar från att de skapas vilket drar ner genomsnittet.

För helåret 2022 låg det genomsnittliga utfallet på 90 dagar och det var framförallt under avarbetningsinsatsen under hösten som genomsnittet ökade. Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2022 redovisas nedan (Diagram 5).

Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad



Gällande 2023 kan det övergripande prognostiseras att genomsnittet för handläggningstiden kommer att vara lägre jämfört med 2022. Under hösten 2022 genomfördes en avarbetningsinsats av balansärenden, vilken ledde till en delvis föryngring av pågående ansökningar i balans och således påverkade utfallet av den genomsnittliga handläggningstiden. Denna föryngring ger förutsättningar för ett lägre genomsnitt under 2023, men det finns flera osäkerhetsfaktorer som påverkar möjligheten att prognostisera ett genomsnittligt utfall månad för månad. Handläggningstiderna varierar mot bakgrund av ett flertal faktorer, exempelvis åldern på nuvarande balans men också utifrån variationer i inflödet, bemanning, prioriteringar med mera.

Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos

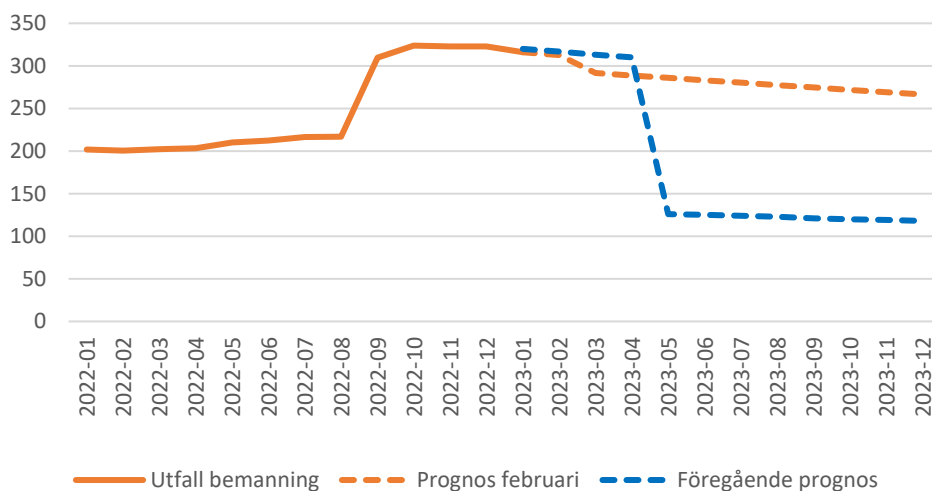
	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅA)					
Utfall	238 ⁵	202	316		
Varav konsulter	0	0	0		
Avvikelse mot föregående prognos, antal				-4	
Föregående prognos			320		
Prognos februari				313	292

Bemanningen inom bostadstillägg bestod vid utgången av januari månad 2023 av 316 årsarbetare vilket i stort sett är i linje med prognosen.

I jämförelse med januari månad 2022 är bemanningen betydligt högre vilket beror på att myndigheten fick möjligheten att anställa omkring 130 nya medarbetare under hösten 2022.

Som ovan nämnts har tidigare prognos justerats utifrån beslutad slutlig budget, vilken påverkat bemanningsplaneringen för bostadstillägg i jämförelse med tidigare indikativa budgetförutsättningar (jmf. Diagram 6).

Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



⁵ I siffran från januari 2021 ingår inte personal som hanterar telefonsamtal. Från och med februari 2021 ingår även telefonin efter en omorganisation.

Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad					
Utfall		88 ⁶	103	85	
Avvikelse mot föregående prognos, antal				-8	
Föregående prognos				93	
Prognos februari				109	96

Det genomsnittliga utfallet för antalet avslutade ärenden per medarbetare och månad låg i januari 2023 på 85 stycken. I det totala utfallet inkluderas maskinellt hanterade ärenden. Utfallet av antal maskinella ärenden är i linje med prognos medans utfallet är något lägre avseende de manuellt hanterade ärendena. I januari 2022 var bemanningen lägre, se föregående avsnitt, och det har betydelse för produktiviteten eftersom de ärenden som hanteras maskinellt fördelas på färre handläggare. Det påverkar att produktiviteten var högre under samma månad föregående år.

I uppdraget för hanteringen av bostadstillägg ingår även att besvara telefonsamtal. I utfallet och prognosen av produktiviteten ingår endast avslutade ärenden, ej antal besvarade samtal. Telefonin påverkar därför produktiviteten eftersom det finns variation i hur mycket tid som behöver läggas på telefonin beroende på antal inkommande samtal och vilken typ av samtal som hanteras och hur ofta samtalet resulterar i ett hanterat ärende. I januari 2023 har dessutom mer resurser lagts på att hantera telefonsamtal för att säkerställa en god tillgänglighet.

Under hösten 2022 beräknades produktiviteten bli lägre med anledning av det stora antalet nyanställda, och förväntades gradvis öka i takt med upplärning och ökad kunskap om ärendehandläggningen. Denna ökning har till stora delar infunnit sig under slutet av 2022, se diagram 7.

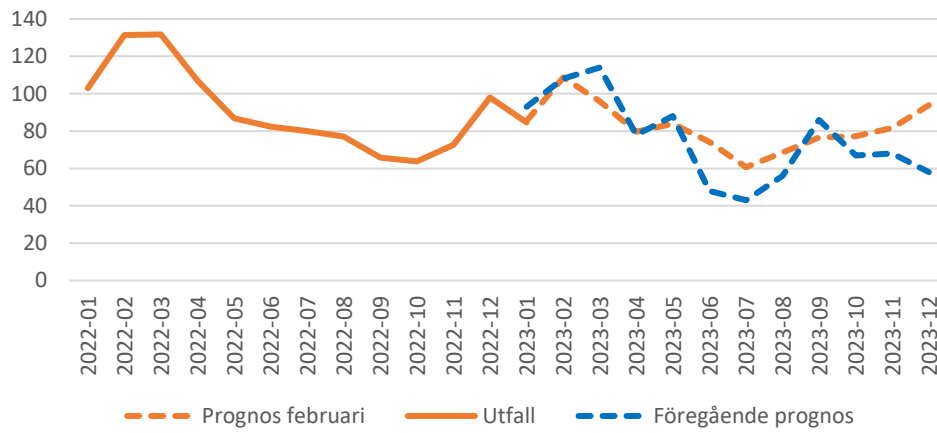
Uppföljningen av arbetsproduktiviteten används av verksamheten som en delfaktor i produktionsplanering och prognosanalys.

I förhållande till justeringarna i tidigare prognos med anledning av nu beslutad slutlig budget, har även produktivetsprognosen justerats som underlag för planering och påverkar med anledning därav indirekt även övriga prognoser. I den nya prognosen beräknas förmånen kunna bemanna både handläggningen och telefonin på ett mer effektivt sätt vilket antas öka

⁶ I januari 2021 hanterades inte telefonin av förmånen vilket gör det svårt att jämföra produktiviteten före och efter den omorganisation som genomfördes i februari 2021.

produktiviteten jämfört med ursprunglig prognos där bemanningen under sommaren och hösten var mycket lägre.

Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Omprövningar, bostadstillägg					
Utfall omprövning bostadstillägg		356	489	203	
Avvikelse mot föregående prognos, antal				-143	
Avvikelse mot föregående prognos, %				-41,3 %	
Föregående prognos			346		
Prognos februari				230	250

Vid utgången av januari månad 2023 fanns det 203 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg, vilket är 286 ärende färre än vid utgången av samma period föregående år.

Vid samma tid 2023 var cirka 57 procent av omprövningsärendena äldre än en månad jämfört med 75 procent i januari 2022.

Balansen av omprövningsärenden är lägre än beräknat och det beror både på att det avslutats fler ärenden än förväntat och att inflödet varit något lägre. Framöver beräknas ärendebalansen av omprövningar inom bostadstillägg att öka något eftersom inflödet av omprövningar står i relation till det prognostiserade inflödet av ordinarie bostadstilläggsärenden, när detta inflöde är högre brukar även antalet omprövningsärenden öka.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Återkrav, bostadstillägg					
Utfall återkrav bostadstillägg	16 693	24 212	31 347		
Avvikelse mot föregående prognos, antal				847	
Avvikelse mot föregående prognos, %				+2,8%	
Föregående prognos			30 500		
Prognos februari				32 000	33 000

Vid utgången av januari månad 2023 pågick 31 347 återkrav kopplade till bostadstilläggsärenden, jämfört med cirka 24 200 återkrav vid utgången av januari månad 2022. En bidragande orsak till nuvarande antal pågående återkravsärenden är den avarbetningsinsats av ändringsärenden som genomfördes under hösten, vilken genererade många nya återkrav.

Mot bakgrund av antalet pågående återkravsärenden beräknades det totala potentiella återkravsbeloppet uppgå till cirka 390 miljoner kronor vid utgången av januari månad 2023.

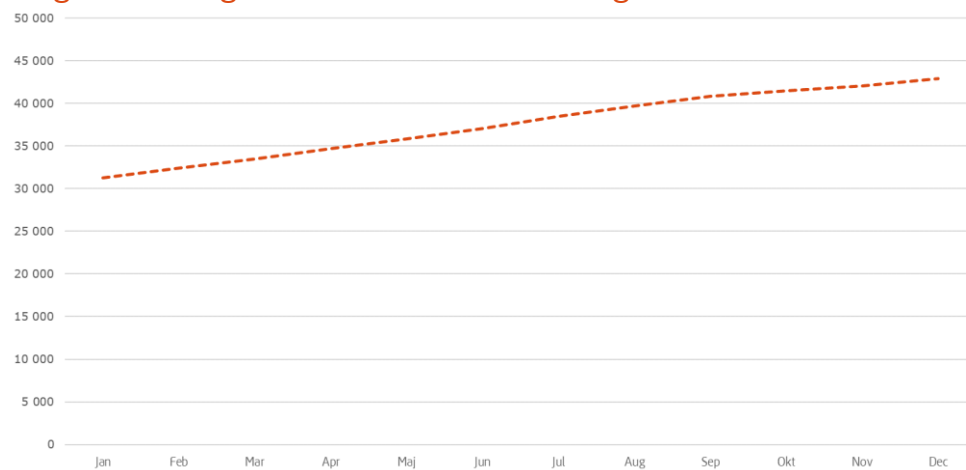
Balansen av pågående återkravsärenden har ökat successivt de senaste åren då myndigheten sedan flera år tillbaka prioriterat handläggning av ordinarie ärenden före hanteringen av återkrav. Antalet avgjorda återkravsärenden minskade successivt från ca 6 000 hanterade ärenden 2018 till knappt 4 000 hanterade ärenden 2020. Därefter har antalet avgjorda återkravsärenden ökat igen under 2021 till omkring 4 400 hanterade ärenden och till 6 000 under 2022.

De senaste åren visar mätningar att anmälningsfrekvensen av ändrade omständigheter har ökat, vilket bidrar till möjligheten att höja kvaliteten inom pågående ärenden inom bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav. Däremot finns det fortsatt utmaningar när det gäller att hinna med hanteringen av de inkomna ändringarna så pass skyndsamt att felaktigt utbetalade belopp helt kan undvikas.

Återkravsärenden är komplexa och resurskrävande och de ökade balanserna medför längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. Långa handläggningstider inom bostadstillägg innebär att återkravsbeloppen för pensionärerna ofta blir höga. Utifrån nuvarande förutsättningar prognostiseras den befintliga återkravsbalansen ta lång tid att hantera. Det finns även risk för att en stor mängd ytterligare återkravsärenden genereras när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Prognosen för ärendeutvecklingen avseende återkrav är att balansen fortsatt kommer att fortsätta öka under 2023, men med en liten minskning av takten i slutet på året. Detta eftersom det planeras en utbildning inom området vilken ska leda till att fler handläggare kan börja hantera återkravsärenden. Balansen vid utgången av 2023 förväntas ligga mellan 40 000 till 45 000 ärenden.

Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023



Andel besvarade samtal (tillgänglighet)

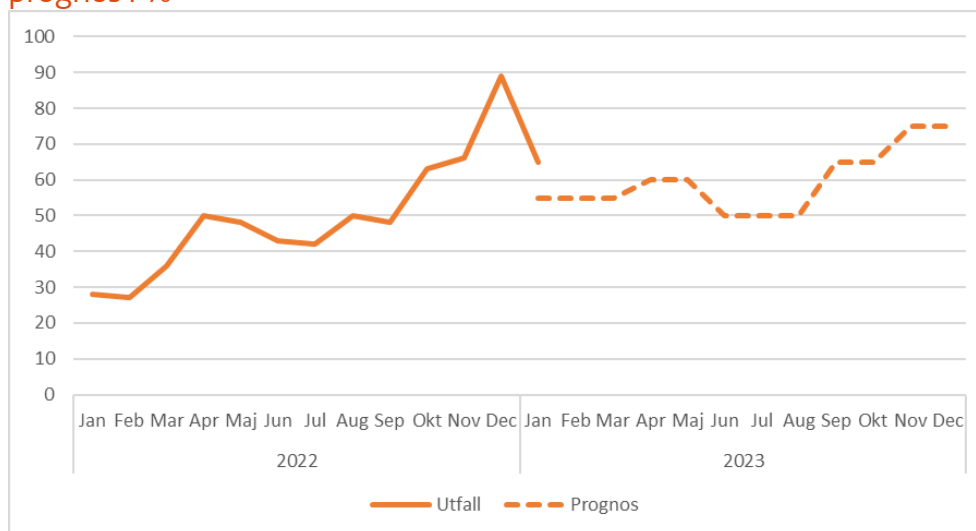
Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner					
Utfall genomsnitt	18%	28%	65%		
Avvikelse mot föregående prognos			+15 %		
Föregående prognos			50%		
Prognos februari			50-60%	50-60%	

Tillgängligheten för januari månad 2023 visar ett utfall på 65 procent, vilket avviker från prognos med 15 procentenheter. Utfallet på 65 procent är mer än dubbelt så högt jämfört med 28 procent i januari månad 2022. Historiken visar att tillgängligheten i januari inte legat så högt sedan 2017.

Tillgängligheten som redovisas utgörs av ett genomsnitt av förmånerna bostadstillägg, allmän pension, efterlevandepension samt förmånsövergripande frågor. Förmånsvis visar området efterlevandepension fortsatt en hög tillgänglighet med 97 procent vid utfallet av januari månad. Myndigheten anser nivån vara hög. Tillgängligheten för bostadstillägg var 59 procent, allmän pension 58 procent och förmånsövergripande frågor 84,5 procent, vilket myndigheten anser vara godtagbart.

Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Tillgängligheten förväntas vara lägre de första månaderna av 2023 jämfört med slutet av 2022. Det prognostiserade utfallet för det första kvartalet beräknas hamna mellan 50-60 procent. Detta med anledning av det stora inflödet av samtal som förväntas infalla under årets första månader. Den högre bemanningen kommer att finnas kvar fram till mars månad. Det prognostiserade utfallet för resterande del av året är en tillgänglighet mellan 50-75 procent.

Antal inkommande samtal och väntetid

Tabell 10. Antal inkommande samtal⁷ och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos

	Jan 21	Jan 22	Jan 23	Feb 23	Mar 23
Telefoni					
Antal inkommande samtal	213 000	157 000	97 700		
Antal unika samtal ⁸	104 000	88 000	74 000		
Besvarade samtal inkl callback	37 400	43 300	62 700		
Väntetid/genomsnittlig kötid (min)	21	19	10		
Avvikelse mot föregående prognos, antal inkommande samtal			21 400		
Föregående prognos			76 300		
Prognos februari				76 300	70 000

Antal inkommande samtal var lägre och antalet besvarade samtal var högre i januari 2023 jämfört med samma månad föregående år. Utfallet av inkommande samtal blev dock högre jämfört med prognos. En högre bemanning i telefonin ger förutsättningar för att besvara fler samtal som i sin tur resulterar i att färre kunder behöver ringa fler gånger. Det är också anledningen till att prognosen över inkommande samtal i januari 2023 skiljer sig jämfört med utfallet i januari 2021 och 2022.

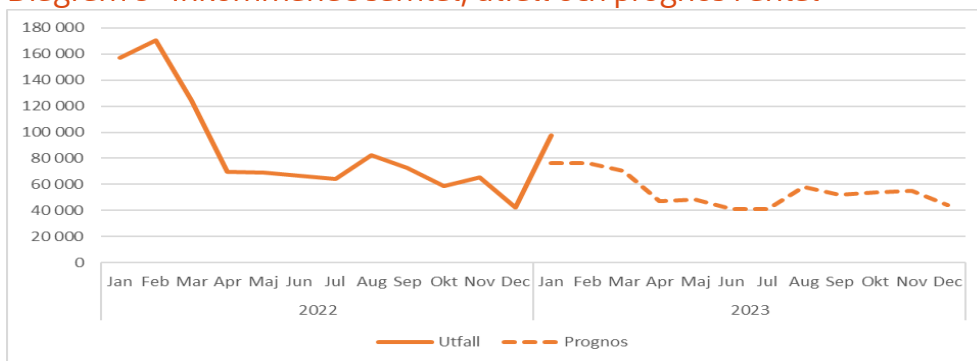
Under januari handlade de inkommande samtalen huvudsakligen om frågor kopplade till utskicket av Orange kuvert, allmänna frågor om nya pensionsbelopp, frågor om upphörandet av garantipension för utlandsbosatta samt frågor gällande hyresändringar. De frågor som inkommer under första halvan av februari handlar ofta om tjänstepensionsomräkningen inom bostadstillägg. Från mitten av februari till mitten av mars görs utskick av Orange kuvert till alla pensionssparare, vilket även under den perioden genererar ett flertal samtal kopplat till detta.

Prognosen för antal inkommande samtal under 2023 visar på en variation över året utifrån variationen i efterfrågan, som exempelvis beror på ovan nämnda faktorer. Prognosen korrelerar med tillgängligheten, som ska vara minst godtagbar sett över helåret.

⁷ Antal inkommande samtal exklusive MinPension

⁸ Ett unikt samtal innebär att endast ett samtal per telefonnummer och dag räknas med. Ofta ringer samma kund/telefonnummer flera gånger samma dag om de inte kommer fram på första försöket, den här siffran räknar med endast ett av de samtalen per dag.

Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal



www.pensionsmyndigheten.se

