

Handlingsplan för bostadstillägg och kundservice

Svar på regeringsuppdrag

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Bakgrund	1
2.	Åtgärder för att komma tillrätta med situationen inom bostadstillägg och kundservice	3
2.1.	Nytt handläggningssystem för bostadstillägg (NBT) och dess effekter	4
2.1.1.	Effekter av NBT	4
2.2.	Informations - och kommunikationsinsatser	5
2.2.1.	Effekter av informations – och kommunikationsinsatser	5
2.2.2.	Exempel på aktiviteter informations – och kommunikationsinsatser	6
2.3.	Utveckling och förbättring av handlägningsprocesser	7
2.3.1.	Effekter av utveckling och förbättring av handlägningsprocesser	8
2.3.2.	Exempel på aktiviteter utveckling och förbättring av handlägningsprocesser	8
2.3.3.	Tillämpning av gällande lagstiftning samt regelutveckling	9
3.	Förväntade effekter	9
	Referenser	12

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten redovisar en handlingsplan för att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna i bostadstillägg och i kundservice.

Den rådande situationen med långa handläggningstider inom bostadstillägg och långa väntetider inom kundservice är för myndigheten angelägna utmaningar att komma till rätta med snarast. Det är av största vikt att handläggningstiderna kortas och att de som är i behov av bidraget får snabbare besked på sin ansökan.

Inom både bostadstillägg och kundservice ökade de genomsnittliga handläggningstiderna respektive svarstiderna under 2019, vilket bland annat är en följd av växande balanser av pågående ärenden som är resurskrävande att hantera samt bidragit till fler samtal till myndigheten. Situationen har uppstått bland annat på grund av en alltför begränsad kapacitet med en underbemanning under inledningen av 2019 och resurstapp till följd av utbildningsinsatser av nyanställda under slutet av året. Förseningen av det nya systemstödet för bostadstillägg (NBT) innebar även att de avsedda effekterna, gällande en effektivisering av handläggningen, har förskjutits. En påbörjad effekthemtagning av NBT redan under 2019 hade gynnat pensionärer och gett myndigheten ett bättre utgångsläge för 2020.

Pensionsmyndigheten genomför ett samlat åtgärds paket för att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg och svarstiderna i kundservice.

Det åtgärds paket som pågår inom myndigheten och vilket redogörs för i denna handlingsplan innehåller tre delar som samlat ska bidra till kortare handläggningstider inom bostadstillägg, minskade balanser av öppna ärenden om bostadstillägg, färre samtal till kundservice, fler besvarade samtal och kortare svarstider inom kundservice. De minskade balanserna och de färre samtalen till kundservice samt tidpunkten för realiseringen av effekterna är dock beroende av ett flertal variabler, bland andra myndighetens resurssättning.

De delar som ingår i åtgärds paketet är:

- Implementeringen av nytt system för bostadstillägg (NBT)
- Informations- och kommunikationsinsatser
- Utveckling och förbättring av handlägningsprocesser

Den åtgärds plan myndigheten genomför ligger fortsatt fast men de mål regeringen satt upp för myndigheten under 2020 innebär en ambitionsökning vilket gör att myndigheten behöver komma tillrätta med situationen snabbare än vad som bedöms möjligt med tillgängliga medel. Myndigheten har därför i en hemställan till regeringen redovisat de ytterligare behov av medel som bedöms nödvändiga för att uppnå regeringens mål för myndigheten.

1. Bakgrund

Regeringen har satt upp mål för Pensionsmyndigheten om att handläggningstiden för nyansökningar om bostadstillägg ska vara högst 60 dagar vid utgången av 2020 och högst 40 dagar vid utgången av 2021. Mål om kundservice har regeringen satt till att andelen besvarade samtal inom tio minuter ska öka till 75 procent. Ett uppdrag har även getts till myndigheten att redovisa en handlingsplan för att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg och kundservice. Målen innebär en ambitionshöjning i förhållande till Pensionsmyndighetens ursprungliga förslag och som låg till grund för äskande om ytterligare resurser 2019.

Den rådande situationen med långa handläggningstider inom bostadstillägg och långa väntetider inom kundservice är för myndigheten angelägna utmaningar att komma till rätta med snarast. Situationen påverkar pensionärer negativt vilket givetvis är mycket beklagligt och den frustration det skapar har myndigheten stor förståelse för. Det är av största vikt att handläggningstiderna kortas och att de som är i behov av bidraget får snabbare besked på sin ansökan.

Med de åtgärder och förutsättningar som myndigheten beskriver i förevarande handlingsplan finns det goda möjligheter att komma till rätta med situationen inom både bostadstillägg och kundservice.

En väl fungerande handläggning av bostadstillägg är en förutsättning för att komma tillrätta med de långa svarstiderna inom kundservice och för att Pensionsmyndigheten ska ha förutsättningar att realisera beslutade och kommande reformer inom pensionsområdet.

Handläggningen av bostadstilläggsärenden har varit ansträngt under en längre period. Ärendebalanserna växte också under 2019 till nästan 54 000 ärenden vid årets slut och de genomsnittliga handläggningstiderna för 2019 uppgick till 113 dagar. Det totala inflödet av ärenden under 2019 var lägre än under 2018 men effekterna av det lägre inflödet begränsades av att bemanningen inom handläggningen av bostadstillägg var lägre under större delen av 2019 jämfört med 2018. Detta berodde bland annat på att myndigheten till följd av då rådande budgetläge fattade besparingsbeslut, vilket påverkade möjligheten till ersättningsrekryteringar under hösten 2018. Detta resulterade i färre avgjorda ärenden under förra året, även om myndigheten fick möjlighet att tillföra ytterligare resurser under senare delen av hösten 2019.

Under 2019 genomfördes en omfördelning av resurser från annan förmånshantering i syfte att stärka kapaciteten inom bostadstillägg med motsvarande 35 årsarbetskrafter, vilket ökade kapaciteten men inte i en utsträckning som gjorde att kapacitetsbortfallet under inledningen av året kunde vägas upp. Omfördelningen påverkade andra verksamheter negativt, främst inom återkravshanteringen där balanserna ökade samt inom

kundservice med ökade svarstider som följd. Genom den ökade medelstilldelningen i höständringsbudgeten 2019 kunde myndigheten rekrytera resurser för att ytterligare stärka handläggningen av bostadstillägg, vilket inneburit två nya handläggargrupper med anställningar under två års tid med start i december 2019. När handläggarna efter utbildningsinsatser är i full produktion, vilket beräknas ske under våren 2020, innebär dessa förstärkningar en kapacitetsökning med uppskattningsvis 60 000 till 70 000 handlagda ärenden under 2020.

Även inom kundservice är läget ansträngt. Andelen besvarade samtal minskade och svarstiderna ökade 2019. Den ökade medelstilldelningen i höständringsbudgeten innebar att myndigheten gavs utrymme att förstärka grundbemanningen inom kundservice och har därutöver utökat bemanningen med tillfälligt konsultstöd under slutet av 2019. Kundservice har därmed fler resurser under inledningen av 2020 än vid början av 2019. Det har resulterat i att väntetiderna i telefon minskade med i genomsnitt fem minuter under slutet av 2019 jämfört med tidigare månader under året. Kapacitetsökningen i form av besvarade samtal beräknas med nuvarande resursförstärkningar ha ökat med upp mot 60 procent jämfört med samma tid föregående år. Resursförstärkningen inom kundservice är i nuläget planerad att fortsätta under det första kvartalet 2020.

Även om resurser tillförts bostadstilläggshanteringen under 2019 har antalet nya handläggare inom bostadstillägg inneburit att mycket av redan befintlig personals tid lagts på nyanställdas utbildning och handledning vilket varit en nödvändig investering för att öka kapaciteten på sikt. Under året har myndigheten även lagt resurser på att utbilda alla handläggare inför införandet av förmånens nya systemstöd (NBT) och ytterligare utbildningsinsatser kommer ske under 2020. Sammantaget resulterade det i färre avgjorda ärenden under 2019, ca 188 000 avgjorda ärenden jämfört med ca 214 000 beslut 2018 vilket ökade balanserna av pågående ärenden.¹

I syfte att möjliggöra en snabbare handläggning har myndigheten under hösten 2019 justerat handlägningsprocessen inom bostadstillägg och överlåter mer av ansvaret kring ansökan av bostadstillägg till pensionären, samtidigt som myndigheten arbetar med att, inom ramen för myndighetens uppdrag, underlätta ansökningsprocessen för den enskilde. På så vis kan det ställas större krav än tidigare på att ansökan ska vara komplett och korrekt för att bli föremål för handläggning i sakfrågan. Det har även under år 2018 gjorts översyn över hur myndigheten tolkar andra förvaltningsrättsliga principer, framförallt kommunikeringsskyldigheten.

Utöver att arbeta med rekryteringar arbetar myndigheten aktivt med att komma till rätta med sjuktalen. De befintliga pensionshandläggarna, som kan handläggningen av förmånerna och bemannar kundservice, är centrala resurser för att komma tillrätta med handläggläggningstiderna. Under 2019 intensifierades arbetet för att skapa trivsel och välmående på jobbet vilket har lett till högre frisktal och minskad sjukfrånvaro. Fokus är bland annat att

¹ Se Årsredovisning 2019 (VER 2019-274)

skapa ett varierat arbetsinnehåll för myndighetens medarbetare samt erbjuda medarbetare fler utvecklingsmöjligheter. Åtgärderna som myndigheten vidtar för att öka frisktalerna väntas leda till ett ökat välmående på arbetet i enlighet med myndighetens mål *må bra på och av jobbet*. Genom att arbeta för att nå likvärdiga nivåer gällande frisktal som staten i övrigt, skapar vi mer produktionstid som kan användas till att möta kunder och deras olika behov. Redan under 2019 kunde myndigheten se förbättringar med minskade sjuktal jämfört med 2018. Från 6,1 till 5,2 procent för myndigheten som helhet. För Produktionsavdelningen, som handlägger bostadstillägg och bemannar kundservice, har sjuktalen minskat från 7,7 till 6,7 procent.²

Genom den månatliga rapportering som Pensionsmyndigheten enligt uppdraget ska lämna till regeringen kommer progressen inom handläggningstider för nyansökningar om bostadstillägg och andelen besvarade samtal inom 10 minuter att kunna följas.

2. Åtgärder för att komma tillrätta med situationen inom bostadstillägg och kundservice

Myndigheten har konstaterat att det, i kombination med tillförsel av ytterligare resurser, finns tre övergripande områden med underliggande åtgärder för att komma till rätta med handläggningstiderna och svarstiderna.

De tre övergripande områden som myndigheten arbetar med för att uppnå målen inkluderar den satsning som myndigheten gör på NBT, informations- och kommunikationsinsatser samt utveckling och förbättring av handlägningsprocesser. Läget inom kundservice är till del beroende av läget inom bostadstillägg, men åtgärder som genomförs påverkar hela verksamheten varför effekterna måste ses ur ett större perspektiv. Nedan redovisas dessa övergripande åtgärdsområden med ett antal exempel på underliggande aktiviteter, vilka problem åtgärderna är ämnade att lösa samt vilka effekter myndigheten ser att detta kan medföra. Det är viktigt att notera att respektive åtgärd eller aktivitet i sig själv inte nödvändigtvis leder till en hållbar effektivisering, utan att det är samspelet mellan åtgärderna som sammantaget leder till ändamålsenliga lösningar både på kort och på lång sikt.

² A.a.

2.1. Nytt handläggningssystem för bostadstillägg (NBT) och dess effekter

Under 2020 implementeras det nya handläggningssystemet för bostadstillägg (NBT), en åtgärd som myndigheten arbetat med sedan 2017 och som sattes i produktion i slutet av 2019. Det innebär att en del av dagens ärenden kommer att hanteras helt maskinellt, exempelvis omräkningar samt maskinella beräkningsavslag som implementeras i den nya systemlösningen, men framförallt kommer handläggningen förenklas genom att fler uppgifter som behövs i handläggningen hämtas in automatiskt.

Pensionsmyndigheten kommer därutöver att se över möjligheten att ytterligare förbättra den digitala tjänsten för ändringsanmälan som tagits fram i NBT så att fler ärenden kan hanteras automatiserat samt se över möjligheten att ansluta fler tjänstepensionsbolag till automatiserad uppgiftsinhämtning.

2.1.1. Effekter av NBT

NBT ger, tillsammans med fortsatta förbättringar inom handlägningsprocesserna, goda förutsättningar för effektivisering av handläggningen av bostadstillägg med kortare handläggningstider som följd. Ett exempel på det är att myndigheten med stöd av NBT kan besluta om avslag av en ansökan på grund av för höga inkomster eller avslag av en ansökan på grund av att grundläggande rätt till förmån saknas, omedelbart när ansökan kommer in till myndigheten. Därutöver kan många handlägningsmoment genomföras maskinellt, vilket sparar både tid och manuella handlägningsresurser. Med stöd av NBT kan ansökningar som är kompletta i många fall leda till automatiserade beslut i princip omedelbart.

Systemet sattes i produktion i slutet av 2019 och kommer stegvis implementeras under första halvåret 2020. De fulla effekterna från NBT har, i projektets avslutande fas, beräknats att ge tidsbesparingar motsvarande 88 årsarbetskrafter. Av dessa beräknas effektiviseringen genom systemet uppgå till 105 årsarbetskrafter, men att 17 årsarbetskrafter av dessa från och med tidigast 2021 kommer att krävas för nödvändig beståndsvård av pågående tillsvidarebeslut om bostadstillägg. Effekterna kommer att uppnås när samtliga ärenden migrerats från det befintliga systemet och samtliga funktioner kan användas. Den beräknade effekten av NBT kan uppnås fullt ut om myndigheten ges författningsstöd för elektroniskt utlämnande av personuppgifter till banker, vilket skulle innebära att ca 50 000 förfrågningar per år kan ske elektroniskt istället för genom nuvarande pappershantering. De resurser som frigörs möjliggör för myndigheten att hantera fler ärenden om bostadstillägg, samt möjliggör på sikt ökad hantering av övriga ärendeslag såsom exempelvis återkrav. Det är i dag för tidigt att göra en utfallsbaserad skattning av effekterna av det nya systemet. Det finns dock, efter ett par månaders implementeringsarbete, inget som tyder på att den beräknade effekten inte kommer att kunna infrias.

Införandet av NBT innebär en ökad automatiseringsgrad i handläggningen av bostadstillägg. De högsta effekterna nås i de ärenden som inkommer via digitala kanaler. I dagsläget inkommer cirka 25 procent av ansökningarna digitalt, vilket är den nivå myndigheten använt i sina effektbedömningar.

2.2. Informations - och kommunikationsinsatser

Ärendehantering inom bostadstillägg präglas i nuläget av en stor andel inkompleta ansökningar där uppgifter saknas för att kunna fatta beslut samt en stor andelen onödig efterfrågan, exempelvis frågor om status i ärendet, vilket leder till merarbete för myndigheten. Det grundas på de fakta att bostadstillägg är en komplex förmån som är utmanande för kunden att avgöra om man är berättigad till, komplicerad att ansöka om och det finns en betydande andel ärenden där kunden ansöker utan grunder för ersättning. Myndigheten arbetar löpande med olika åtgärder för att det ska vara enkelt att förstå hur bostadstillägg fungerar, för att förenkla ansökan för att underlätta för pensionärerna att göra rätt från början samt för att nå ut till dem som kan vara berättigade till stödet. Arbetet har intensifierats för att bidra till de uppsatta målen i regleringsbrevet.

2.2.1. Effekter av informations – och kommunikationsinsatser

Genom att satsa på kommunikation och information både innan ansökan om bostadstillägg samt under handlägningsprocessen avser myndigheten minska den onödiga efterfrågan in till främst kundservice. Detta leder i sin tur till en ökad tillgänglighet och kortare kötider. Vidare arbetar myndigheten för att minska andelen inkompleta ansökningar in till myndigheten, vilket i sin tur ska leda till en snabbare process från ansökan till färdig handläggning, samt hindra byggandet av ytterligare balanser. På samma sätt kan en minskning av andelen ogrundade ansökningar från personer som inte uppfyller kraven för att vara berättigad till bostadstillägg leda till att myndigheten frigör resurser för att hantera de ärenden där pensionären de facto har möjlighet att få bostadstillägg, vilket skulle vara kostnadseffektivt både för pensionärer och för verksamheten. Att myndigheten försäkras sig om att pensionären förstått både förmån, process och beslut är nödvändigt för att minska både onödig efterfrågan och inkompleta samt ogrundade ansökningar. Löpande förändringar i regelverket har medfört ökade utmaningar för pensionärer att förstå om de har rätt till ersättning och kräver därför ökade och kontinuerliga informationsinsatser.

Arbetet med att minska onödig efterfrågan är långsiktigt och primärt handlar det om att få bättre kunskap om hur stor den är och vad myndigheten kan göra för att minska den. Från och med februari kommer nya sätt att mäta efterfrågan introduceras inom kundservice.

I dagsläget har en första uppskattning av den onödiga efterfrågan kopplat till telefonsamtal avseende bostadstillägg gjorts. Den visar att upp till 50 procent av efterfrågan kan betraktas som förebyggbar. Samtal om bostadstillägg utgör cirka 30 procent av totalvolymen av samtal och kan den

onödiga efterfrågan förebyggas inom detta område skulle därmed samtalsvolymerna kunna minska med 15 procent. På grund av den stora variationen är dock effekten av detta på servicenivåerna svår att förutse innan ytterligare mätningar gjorts. Det finns skäl att tro att det finns onödig efterfrågan även när det gäller samtal inom övriga förmåner, även om den i nuläget inte bedöms vara lika omfattande. Myndigheten arbetar idag utifrån ett antagande om att cirka 30-40 procent av efterfrågan in i telefonin på sikt går att bygga bort.

Inom telefonin skulle arbetet med att förebygga onödig efterfrågan framförallt leda till att Pensionsmyndigheten bättre och mer effektivt kan möta kundens behov direkt. Effekten kommer främst att visa sig i form av att myndigheten totalt sett ökar förmågan att lösa bostadstilläggsärenden snabbare, även om enskilda samtal kan ta längre tid.

2.2.2. Exempel på aktiviteter informations – och kommunikationsinsatser

Följande aktiviteter bedömer myndigheten skulle ge störst effekt avseende information och kommunikation.

2.2.2.1. Förändra mediebilderna av bostadstillägg

Bostadstillägget beskrivs frekvent i media som ett tillägg många bör ansöka, vilket driver ogrundade ansökningar. De ogrundade ansökningarna skapar onödig administration och försenar hanteringen till de som är beroende av tillägget. Genom att tydliggöra enklare tumregler och självskattningskriterier är förhoppningen att fler av de som inte är berättigade inte heller söker. Dock begränsas möjligheten att ta fram enkla tumregler av komplexa kriterier för bostadstillägg.

2.2.2.2. Riktade informationsinsatser gällande bostadstillägg via olika kanaler

Pensionsmyndigheten behöver effektivare arbeta med riktad information om hur man ansöker om bostadstillägg, och när man är berättigad till förmånen, via flera olika kanaler och på sätt som målgruppen kan tillgodogöra sig på bästa sätt. Informationen behöver anpassas på ett sätt som gör att målgruppen kan tillgodogöra sig den på bästa sätt. Hanteringen i myndighetens egna digitala kanaler är enkel att påverka och skapar mindre behov av komplettering, men en stor del av ansökningarna kommer in på blankett då stor del av målgruppen äldre pensionärer föredrar analog ansökan. Således behöver även enklare stöd för ansökningar via blanketten och utökad anhöriginloggning vidareutvecklas under 2020.

2.2.2.3. Förbättrade utskick till pensionärer

De analyser som genomförts inom myndigheten visar på att ett stort antal samtal till myndigheten härrör till de beslut, beslutsmotiveringar eller annan information som sänds ut till pensionärer. Myndigheten har därför sett över och fortsätter förbättra utformningen av och informationen i besluten för att öka förståelsen hos pensionärer om innebörden i dessa. Genom öka

förståelsen för informationen i våra beslut eller andra informationsåtgärder bedöms antalet samtal till kundtjänsten kunna minska och därmed tillgängligheten öka. Likaså visar analysen att andelen inkompleta ansökningar in till myndigheten är stor. För att förhindra detta ska myndigheten under 2020 se till att det är lätt för pensionären att förstå hur ansökan går till, samt att pensionären redan vid första försöket kan göra en så komplett ansökan som möjligt.

2.2.2.4. Statushantering

En stor del av de inkomna samtalen till kundservice handlar om att ta reda på status i ett pågående ärende för bostadstillägg. Genom att arbeta fram enklare sätt att automatisera statusuppdateringar i pensionärernas ärenden så förväntas inkommande samtal kunna minskas. Dessa kommer primärt att finnas i inloggat läge på Mina sidor, men möjligheten att skicka dessa med e-post eller sms utreds också.

2.3. Utveckling och förbättring av handläggningsprocesser

Myndigheten har vidtagit och vidtar en rad olika åtgärder för att utveckla och förbättra handläggningsprocesserna inom bostadstillägg och kundservice för att på så sätt öka effektiviteten. Genom att fokusera på pensionärens hela process, snarare än bara bostadstilläggsprocessen eller antalet samtal in till kundservice, har myndigheten identifierat åtgärder som kan ge mer hållbara effekter för handläggningstiderna.

Under 2020 kommer myndigheten att arbeta med en aktiv resursfördelning inom bostadstillägg för att möta säsongsvariationerna av nya ansökningar på ett än mer effektivt sätt. Jämfört med resursfördelningen från tidigare år innebär det en justering då planeringen och styrningen tidigare i större utsträckning fokuserade på att i första hand minska balansen av de äldsta ärendena. Syftet är att undvika att bygga på antalet pågående ärenden i balansen och undvika en ökning av komplexitet i ärenden som kommer av att ärendena blir äldre då nya omständigheter uppstår i ärenden eller underlag som blir inaktuella.

Pensionsmyndigheten har beslutat att hanteringen av alla ärenden inom myndighetens förmåner ska utgå från principen att lösa så mycket som möjligt vid första kontakten samt se till att pensionären förstår information och beslut. Ett ökat fokus på att vid första kontakt hjälpa pensionärer och pensionsparare har till syfte att undvika onödiga överlämningar, kompletteringar eller omringningar som leder till merarbete. Myndigheten har även ökat handläggning av ärenden direkt i telefon. Effekterna bedöms på sikt innebära en ökad nytta för de som tar kontakt med myndigheten, minskad onödig efterfrågan samt ökad kostnadseffektivitet när färre handläggare behöver involveras i varje enskilt ärende.

2.3.1. Effekter av utveckling och förbättring av handläggningsprocesser

Även dessa aktiviteter syftar till att komma åt problematiken med onödig efterfrågan, inkompleta ansökningar samt ogrundade ansökningar. Vidare leder åtgärderna till att myndigheten kan hindra byggandet av ytterligare balanser, så att arbetet med att arbeta av balansen kan effektiviseras.

2.3.2. Exempel på aktiviteter utveckling och förbättring av handläggningsprocesser

Följande aktiviteter pågår eller är inplanerade för att förbättra effektiviteten av våra handläggningsprocesser.

2.3.2.1. Utveckling av tekniska lösningar

Pensionsmyndigheten har under 2019 påbörjat utvecklingen av tekniska lösningar inom kundservice. En förbättrad callback-funktion har införts och denna kommer att utvecklas ytterligare under 2020, vilket minskar tiden som kunder som valt att bli uppringda behöver vänta i telefonkö.

För att kunna hantera en större del av efterfrågan som kommer in i kundtjänst och därmed undvika att pensionären behöver återkomma till myndigheten i annan kanal behövs ytterligare tekniska förbättringar komma på plats. Ett steg i detta är att under början av 2020 utveckla signering av vissa ärenden med bank-ID direkt när pensionären är i telefon.

Pensionsmyndigheten ser vidare över möjligheten att införa en chatbot vilket skulle kunna ge möjlighet att pensionärer kan få vägledning och information i vissa enklare frågor när som helst under dygnet.

Myndigheten ska under 2020 fokusera ytterligare på att hitta snabbare lösningar för automatisering av repetitiva handläggningsmoment och informationsöverföring, genom robotteknik. Innan dessa möjligheter analyserats är det svårt att bedöma effekter på handläggningstider eller svarstider.

2.3.2.2. Analysera och utveckla i avgränsade försöksverksamheter

Pensionsmyndigheten har under hösten 2019 inlett ett analysarbete inom ramen för en avgränsad försöksverksamhet³ med fokus på handläggningen av bostadstillägg. I försöksverksamheten analyseras de behov som pensionärer har, hur systemet i sin helhet ser ut och vilka faktorer som påverkar pensionshandläggarnas förmåga att möta de behov som pensionärerna har och som ligger inom myndighetens uppgifter. Genom analysen kommer myndigheten att identifiera källorna till variationer som orsakar hinder och problem i flödet utifrån systemets nuvarande utformning. Analysen som ska fortgå under delar av 2020 ska följas av ett kontinuerligt arbete med att hantera ärenden genom nya tillvägagångssätt. De försök som har genomförts inom försöksverksamheten har visat att ju tydligare vi är i

³ Tillvägagångssättet med avgränsade försöksverksamheter, inklusive systemanalyser, beskrivs bland annat i SOU 2013:40 Att tänka nytt för att göra nytta

den första kontakten mellan pensionärer och myndigheten när vi hanterar deras behov, desto bättre blir vår service samt att tiden för beslut kan kortas ner avsevärt. I samtal där kunderna vill ansöka om bostadstillägg för första gången eller anmäler ändringar kan pensionshandläggare i många fall handlägga ärendet direkt i telefon. Försöken har även visat att en stor del av den onödiga efterfrågan kan undvikas genom att lösa så mycket som möjligt av pensionärernas behov redan i första kontakten.

2.3.3. Tillämpning av gällande lagstiftning samt regelutveckling

Det finns goda möjligheter att med stöd av befintlig lagstiftning förkorta tiden från det att ansökan kommer in till myndigheten till dess att beslut kan tas i ärendet. Några av dessa möjligheter beskrivs i detta avsnitt. Det är angeläget att den enskilde så snabbt som möjligt efter det att ansökan görs får ett beslut i ärendet för att kunna planera sin ekonomi.

Myndigheten ska också under vissa förutsättningar underrätta den enskilde om väsentlig försening.

2.3.3.1. Förtydligande av den enskildes ansvar att lämna fullständig ansökan

När det gäller ansökningar avseende rätt till en förmån är det som utgångspunkt den enskildes eget ansvar att se till att ansökan är fullständig och korrekt ifylld. När så inte är fallet kan det finnas rättslig möjlighet för myndigheten att avslå en ansökan utan prövning i sak. Genom att öka tydligheten i förhållande till den enskilde när det gäller det förhållandet att det är den enskilde själv som bär huvudansvaret för uppgifterna i ärendet kan vi både förkorta handläggningstiderna och öka förtroendet för myndigheten.

2.3.3.2. Bevakning av rättsutvecklingen

Myndigheten följer rättsutvecklingen och agerar i enlighet med ny praxis som ger möjlighet att förenkla och effektivisera handläggningen. Myndigheten har också en särskild organisation för att kontinuerligt bevaka om det därutöver finns möjlighet att ytterligare effektivisera, förenkla och öka kundnyttan genom att internt och externt se över och föreslå förändringar av de regelverk som påverkar handläggningen av bostadstillägg.

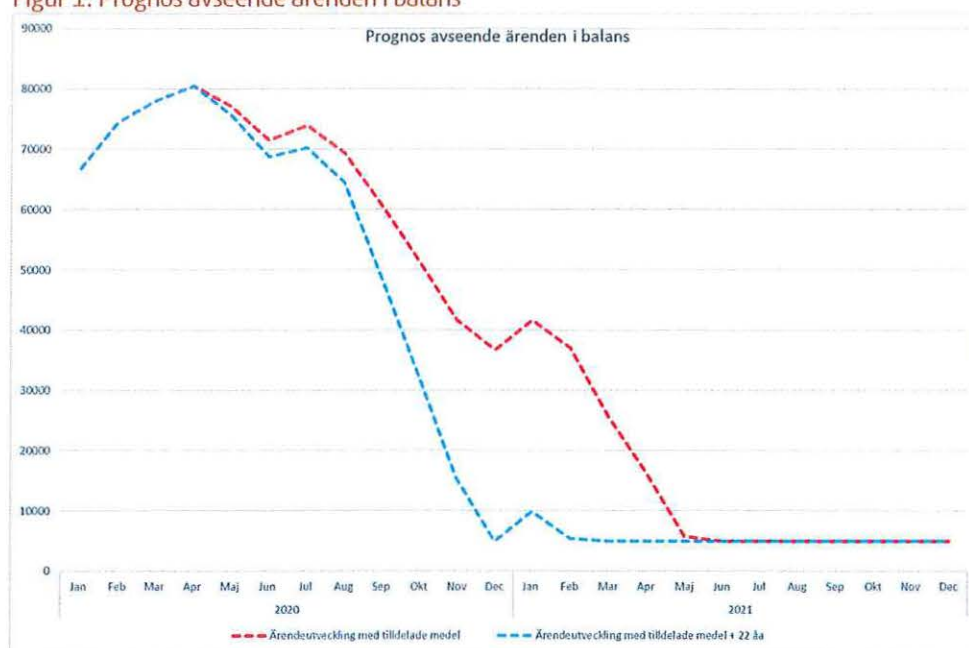
3. Förväntade effekter

Pensionsmyndigheten bedömer att åtgärds paketet tillsammans med tillförda resurser kommer göra det möjligt att nå målen 2020 och 2021.

Åtgärds paketet väntas resultera i kortare handläggningstider inom bostadstillägg, minskade balanser av öppna ärenden om bostadstillägg samt färre samtal till kundservice, fler besvarade samtal och kortare svarstider inom kundservice.

I hemställan⁴ till regeringen har myndigheten redogjort för de ökade behoven inom förmånshanteringen för att klara både de nuvarande målen samt övriga förmåner. Behoven för 2020 uppgår till 22 årsarbetskrafter för handläggning av ansökningar om bostadstillägg samt 25 årsarbetskrafter för tillhörande återkravshantering. Dessa resursökningar vill myndigheten hantera genom en ökad anslagskredit. De ytterligare behoven av medel, genom tilläggsanslag, för telefonin inom kundmötet uppgår till motsvarande 40 medarbetare i grundbemanning samt bemanningskonsulter under säsongstoppar. I samband med hemställan har myndigheten redovisat effekterna för balansutvecklingen inom bostadstillägg med eller utan äskade resurser. En effektiv hantering av balanserna är avgörande för att kunna korta handläggningstiderna. Efter en något reviderad effektanalys, utifrån tidpunkten då resurser nu kan tillsättas samt ge effekter utifrån tillräcklig kompetens, ser balansutvecklingen med de begärda medlen ut som följer nedan.

Figur 1. Prognos avseende ärenden i balans



Konsekvenserna av nuvarande budgettram har också redogjorts för i hemställan samt i februariprognosen.⁵

⁴ Pensionsmyndighetens behov av förvaltningsanslag 2020 (VER 2020-61)

⁵ Pensionsmyndighetens behov av förvaltningsanslag 2020 (VER 2020-61) och Anslagsbelastning och prognoser för Pensionsmyndighetens anslag (VER 2020-2)

Beslut om denna handlingsplan har fattats av Pensionsmyndighetens styrelse efter föredragning av avdelningschef Magnus Rodin. Närvarande från styrelsen har varit ordföranden Kerstin Wigzell samt ledamöterna Annika Creutzer, Eva Vestin, Thomas Rolén, Marcus Karlsson och generaldirektör Daniel Barr. I den slutliga beredningen av ärendet deltog chefsjurist Lena Aronsson, stabschef Kajsa Möller och avdelningscheferna Carl-Magnus Löfström, Marie Evander, Henrik Engström, Ole Settergren, Bengt Blomberg, Erik Fransson samt t.f. personalchef Maria Weimer.

Referenser

Årsredovisning 2019 (VER 2019-274)

Pensionsmyndighetens behov av förvaltningsanslag 2020 (VER 2020-61)

Anslagsbelastning och prognoser för Pensionsmyndighetens anslag (VER 2020-2)

SOU 2013:40 Att tänka nytt för att göra nytta

www.pensionsmyndigheten.se