

Verksamhetsläget för  
handläggningen av bostadstillägg  
och tillgängligheten i kundservice  
Februari 2021



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

Sammanfattning .....	i
Handläggningen av bostadstillägg.....	1
Tillgängligheten i kundservice .....	4

# Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2021 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice i förhållande till de av regeringen satta målen för området utifrån den handlingsplan som myndigheten redovisade i februari 2020. Uppföljningen ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet) månatligen.

I denna rapport redovisar Pensionsmyndigheten verksamhetsläget under februari 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ärenden om bostadstillägg var under februari 88 dagar. Handläggningstiden behöver därför minska under året för att nå det av regeringen formulerade målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av året.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i februari 63 %. Andelen behöver därför öka något för att nå det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

# Handläggningen av bostadstillägg

Regeringen har satt mål om bostadstillägg att den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar om bostadstillägg ska vara högst 40 dagar vid utgången av 2021.

Diagram 1: Genomsnittlig handläggningstid ansökan om bostadstillägg, antal dagar

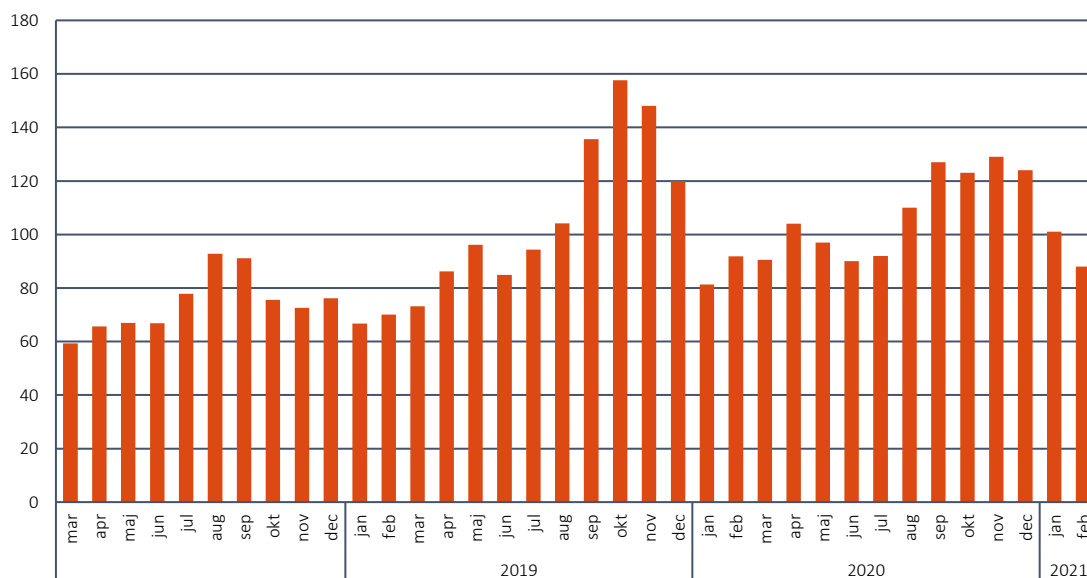
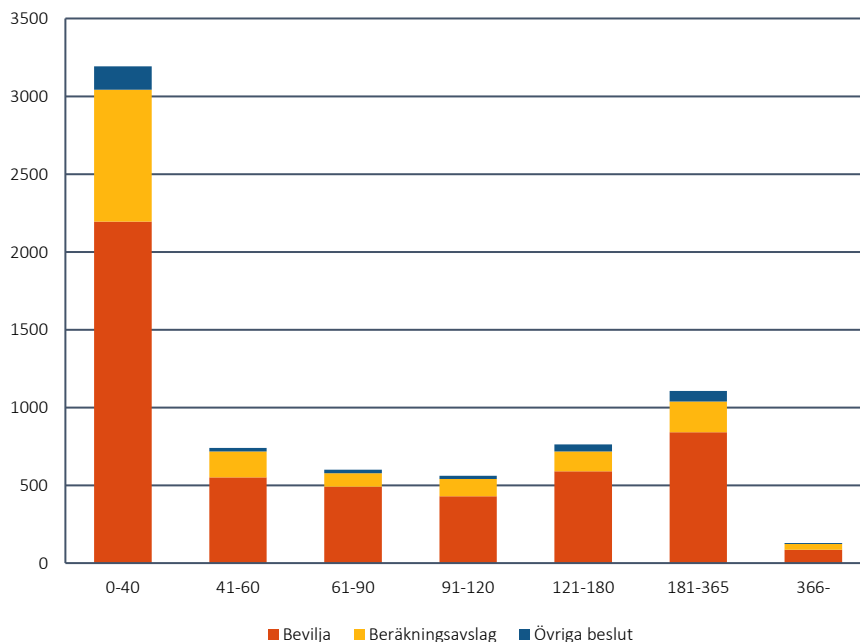


Diagram 2: Antal avgjorda ärenden om bostadstillägg i februari 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 7 094 ansökningar om bostadstillägg under februari, varav 5 183 ansökningar beviljades och 1 574 ansökningar avslutades med ett

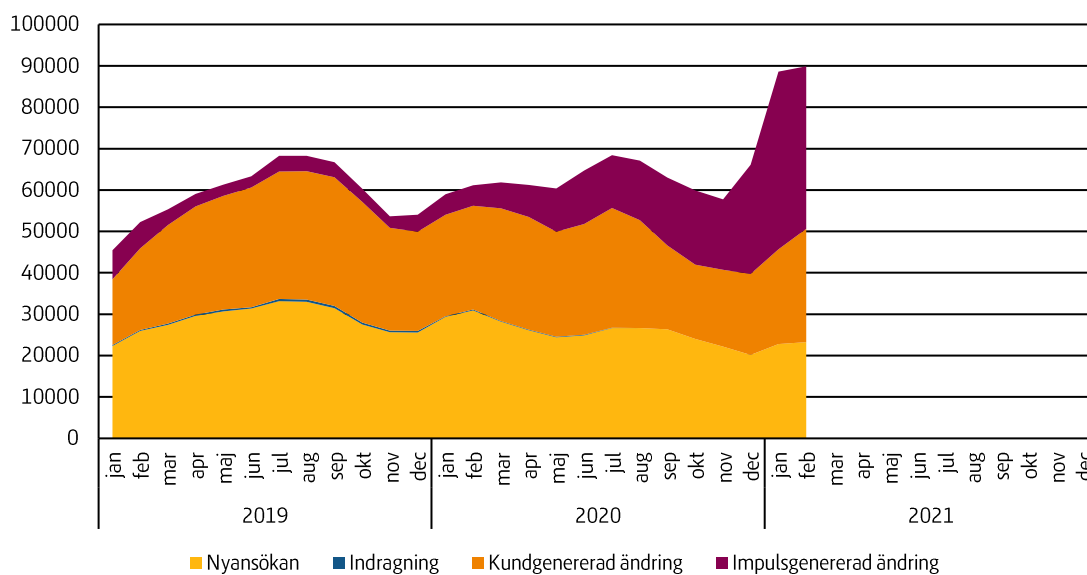
beräkningsavslag. Handläggningstiden för avslutade ansökningar i februari är i genomsnitt 88 dagar vilket är en förbättring jämfört med 101 dagars genomsnitt föregående månad (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 94 dagar. Andelen beslutade ansökningar inom 40 respektive 60 dagar är på samma nivå som i januari. 55 % av beslutade ansökningar i februari skedde inom 60 dagar och 45 % inom 40 dagar. Handläggningen av ansökningar om bostadstillägg sker från och med februari med särskilt fokus på inflödet med avsikten att inkomna ärenden inte ska bilda en ny balans vilket också bidragit till den förkortade genomsnittliga handläggningstiden. Totalt avsätter förmånen 100 årsarbetare till att fokusera på inflödet av ansökningar men konsekvensen av detta är att handläggningen av impulsgenererade ändringar<sup>1</sup> prioriterats ner. Något som även bidrar till att korta handläggningstiderna är det ökade antalet helt maskinella beslut. I februari gjordes 4 000 ärenden helt maskinellt när det gäller ansökningar och kundinitierade ändringsärenden jämfört med knappt 3 000 i januari och ca 1 400 maskinella ärenden i februari 2020.

Inflödet av nyansökningar har varit på samma nivå i februari som i januari men inflödet av ändringsanmälningar från kund har fördubblats jämfört med januari. Ökningen beror sannolikt på att många kunder har fått sin tjänstepension omräknad under februari i det nya handläggarstödet och därefter hört av sig till Pensionsmyndigheten. När det gäller tjänstepensionsomräkningen är det sannolikt att antalet ärenden som behöver hanteras manuellt kommer minska till 2022 då många av årets ärenden var en engångsåtgärd i samband med övergången till handläggningssystemet NBT.

---

<sup>1</sup> Impulsgenererade ändringar är ärenden som skapas automatiskt i handläggningssystemet när information tillförs systemet. Impulsgenererade ändringar kan genereras vid exempelvis omräkningar av allmän pension, tjänstepension eller när information inkommer från andra myndigheter. Impulsgenererade ändringar handläggs ofta helt maskinellt men kan även kräva manuell handläggning.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



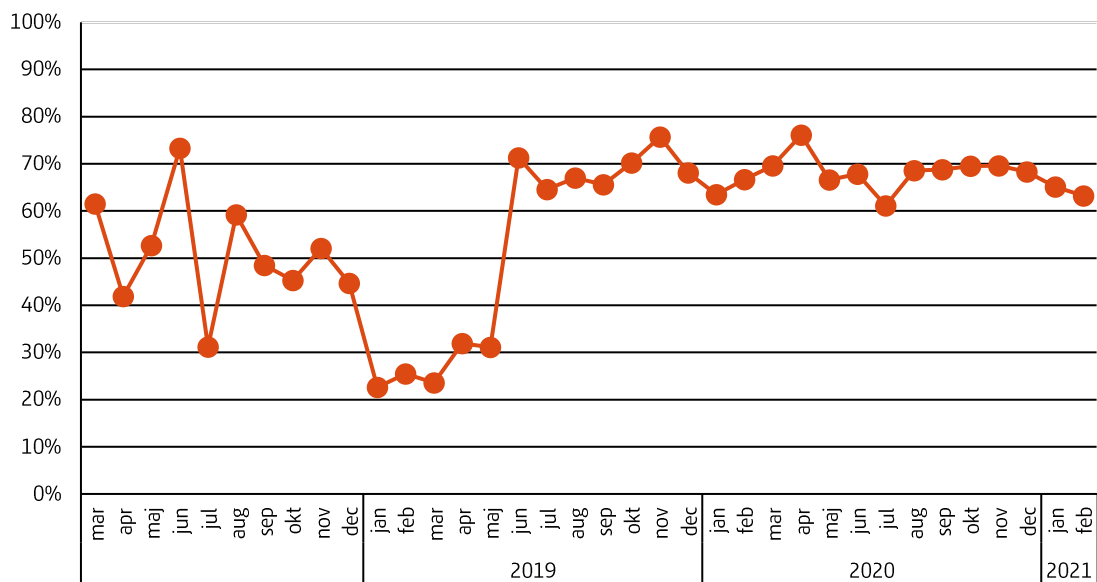
En stor del av de pågående ärendena inom bostadstillägg utgörs av impulsgenererade ändringar vilka nu prioriterats ner till förmån för nyansökningar. Vid utgången av februari utgjorde de impulsgenererade ändringarna drygt 39 000 av totalt knappt 90 000 pågående ärenden. Av dessa utgjordes ca 8 000 av ärenden som skapades i samband med årsomräkningarna. Ytterligare ca 15 000 utgjordes av ärenden som skapades i samband med tjänstepensionsomräkningen. De beslut som skickades ut i samband med tjänstepensionsomräkningen genererade även en kraftig ökning av antalet inkommande telefonsamtal och kundgenererade ärenden. De vanligaste förekommande anledningarna till impulsärenden utöver dessa är att kunder: flyttat, ändrat civilstånd eller har fått en ändrad förmån från Pensionsmyndigheten eller Försäkringskassan.

Trots det högre inflödet har balansen inte ökat med mer än ca 1 000 ärenden, se diagram 3. Det ökade antalet maskinella ärenden har bidragit till att hålla emot det högre inflödet men även antalet avslutade manuella ärenden har ökat.

# Tillgängligheten i kundservice

Regeringen har satt mål om kundservice att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 %.

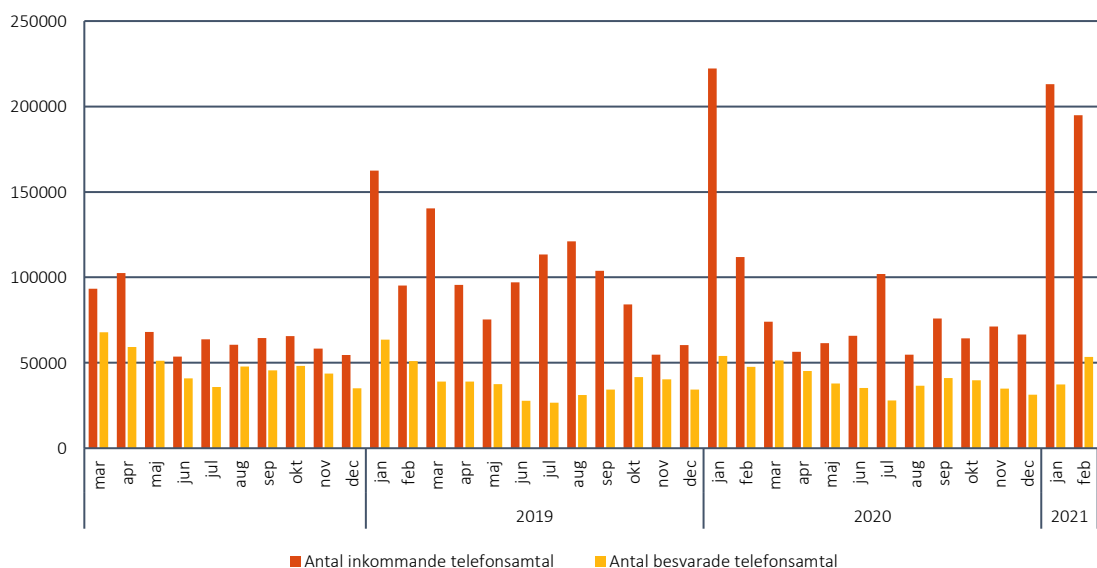
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i februari 63 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i februari på 38 %, vilket är en minskning jämfört med tidigare månader. Detta beror på att en väldigt stor andel kunder som ringde om bostadstillägg ville anmäla ändrade omständigheter i ett pågående ärende.

Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal

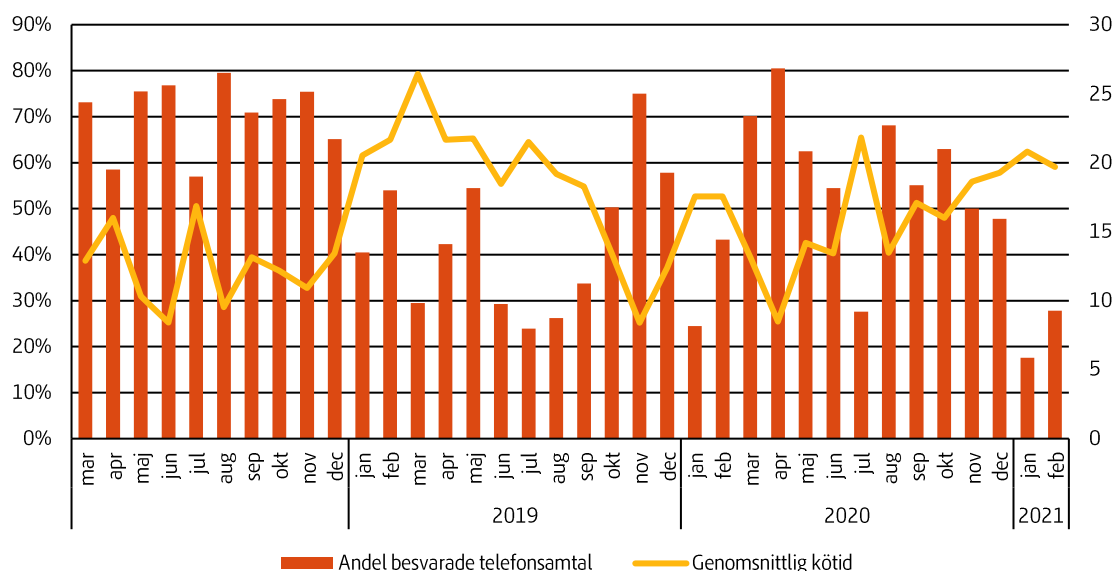


För 2021 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Under februari var inflödet av unika samtal högre än prognos.

Under januari-februari i år har inflödet varit extremt högt, det högsta sedan myndigheten startade. Normalt sett brukar inflödet av samtal avta under februari vilket inte skett i samma utsträckning i år. Detta beror sannolikt till stor del på tjänstepensionsomräkningar inom Bostadstillägg som genererade många samtal från våra kunder.

En omorganisation har genomförts från februari vilket innebär att fler handläggare kan svara på samtal och myndigheten besvarade ca 40 % fler samtal under februari jämfört med januari. Trots den ökningen i besvarade samtal klarade myndigheten inte av att möta inflödet av samtal. Då många kunder inte kom fram på första försöket har det medfört att många kunder behövt ringa igen vilket bidragit till att öka det totala antalet inkommande samtal.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 28 % i februari och den genomsnittliga svarstiden minskade något till 20 minuter.



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

