

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Oktober 2021



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten i kundservice	3

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 oktober 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har ökat under oktober, från 115 dagar i september till 123 dagar i oktober. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021 kommer inte att uppnås då genomsnittet hittills i år är 95 dagar och kommer endast ändras marginellt innan årsskiftet.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter ökade till 75 % i oktober jämfört med 74 % i september. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed i oktober.

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

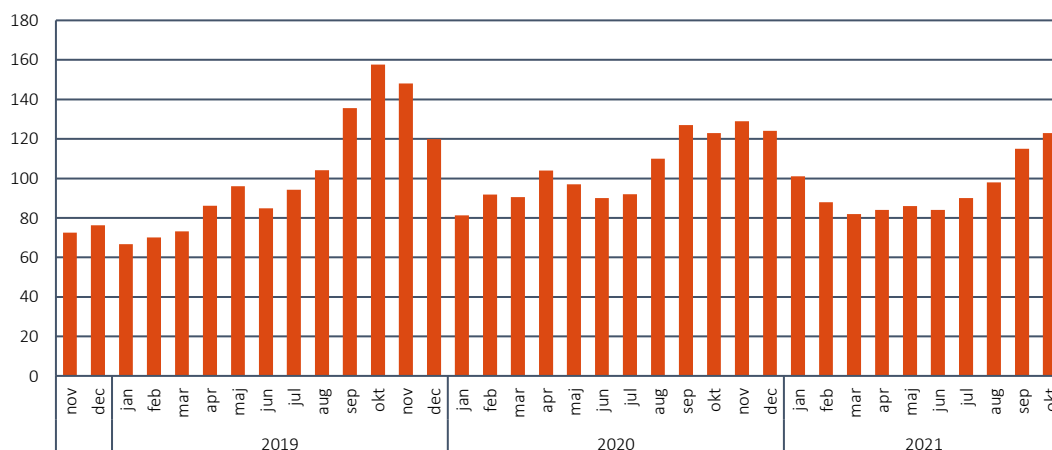
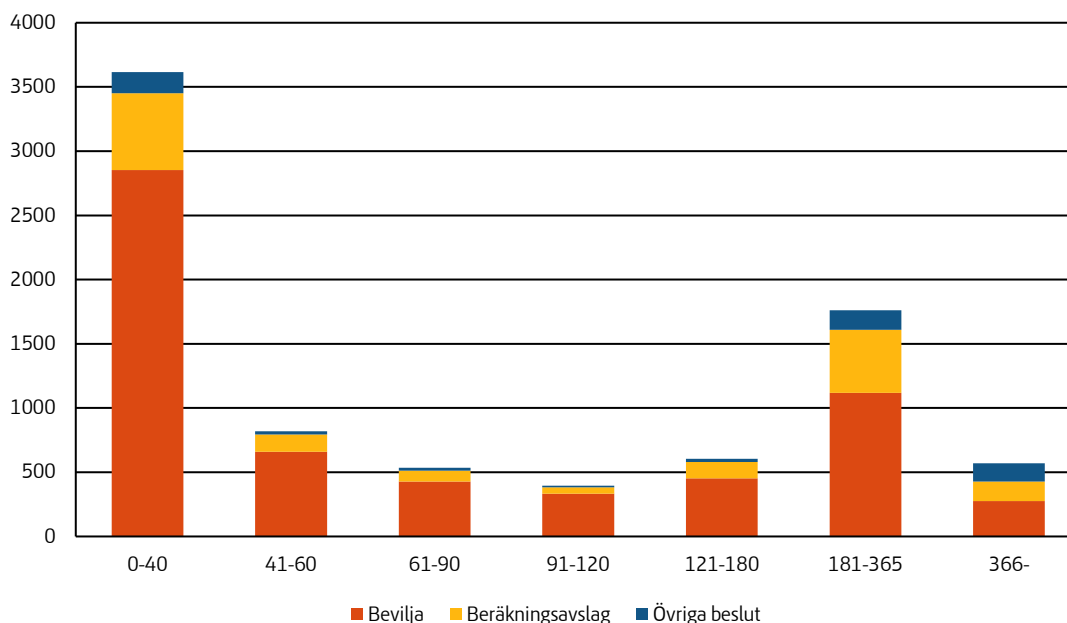


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i oktober 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 8 300 ansökningar om bostadstillägg under oktober 2021, varav 6 116 ansökningar beviljades och 1 640 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

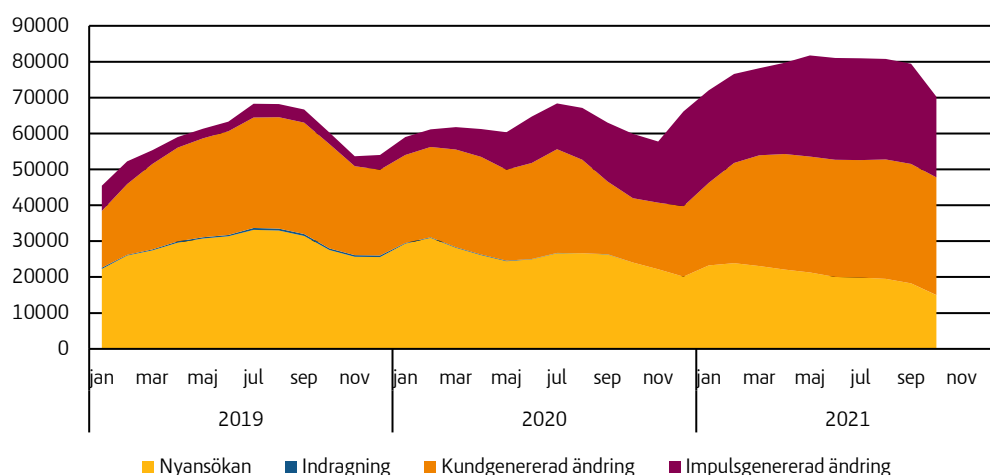
Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar är 53 % i oktober, vilket är på samma nivå som föregående månad medans andelen beslut inom 40 dagar har ökat till 44 % i oktober jämfört med 41 % i september.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i oktober är i genomsnitt 123 dagar vilket är en försämring jämfört med 115 dagar i september (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 95 dagar. Under september och oktober har insatser som syftar till att hantera de äldsta ärendena genomförts vilket har påverkat de genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade ärenden men har samtidigt minskat antalet ärenden som är äldre än sex månader.

Så länge ärendebalansen är hög och många ärenden är gamla finns det i princip inget utrymme att förbättra den genomsnittliga handläggningstiden mer än marginellt. Handläggningssystemet NBT bidrar inte heller till att effektivisera handläggningen och därmed korta handläggningstiderna så länge de stora balanserna kvarstår. Effektivitetsförbättringar och ökad kvalitet som ett resultat av NBT kräver att ärendebalanserna är på en gynnsam nivå och att uppgifter i ansökningar inte blir inaktuella innan handläggning. För att komma tillrätta med ärendebalanserna på sikt har Pensionsmyndigheten bedömt att ökade resurser behöver tillföras under de kommande åren i syfte att avarbeta balanserna, genomföra beståndsvårdningsinsatser och omhänderta återkravsbalanserna. Uppskattningsvis bedöms 80 årsarbetskrafter ytterligare behövas under det kommande året utöver den nuvarande resurssättningen om drygt 260 årsarbetskrafter. Resursbehoven har även redogjorts för i den senaste utgiftsprognosen.

Inflödet av ärenden var 16 000 i oktober jämfört med 20 000 i september vilket är lägre än prognos. Det lägre inflödet tillsammans med ett förhållandevis stort antal avslutade ärenden resulterade i att pågåendebalansen minskade med 9 200 ärenden i oktober.

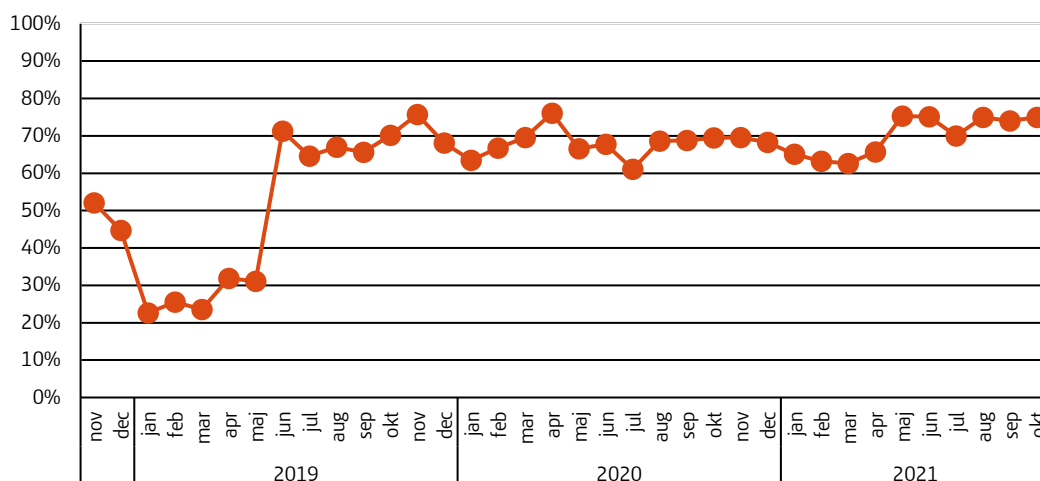
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten i kundservice

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

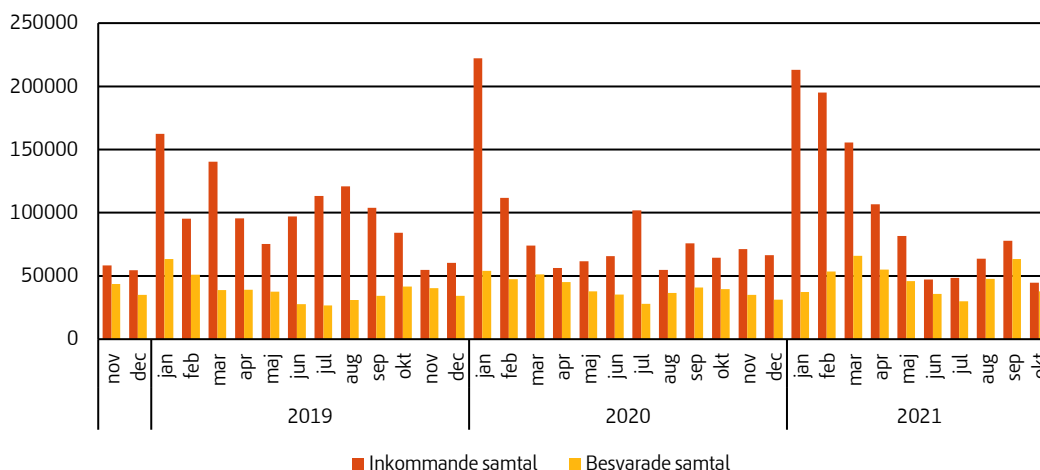
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i oktober 75 % (se diagram 4, vilket innebär att målet om 75 % uppnåddes.

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handlägningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i oktober på 52 %, vilket är högre jämfört med 46 % i september.

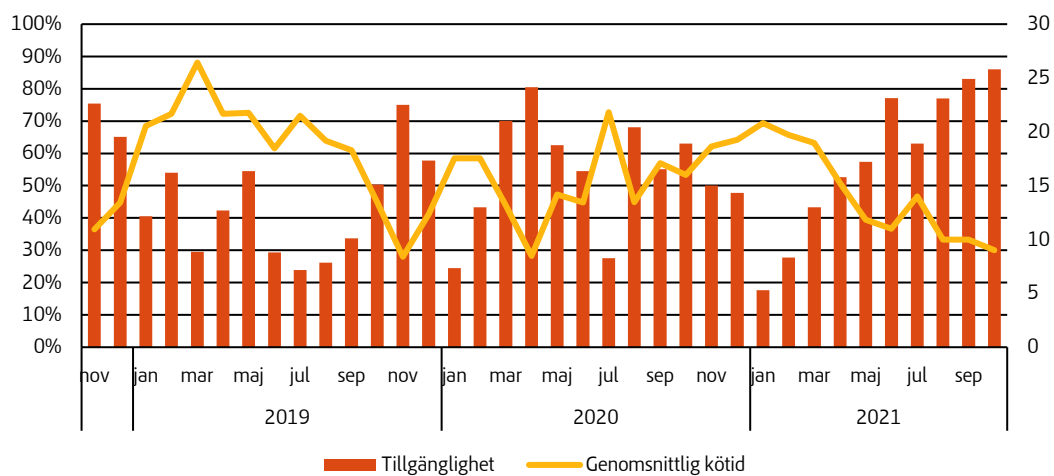
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



För 2021 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in.

Under oktober var det totala inflödet av telefonsamtal 44 % under prognos. En bidragande orsak är att färre kunder ringt in med frågor avseende IPT än förväntat.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 86 % i oktober jämfört med 83 % i september och den genomsnittliga svarstiden var 9 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

