

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
December 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 december 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har minskat under december, från 109 dagar i november till 94 dagar i december. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021 uppnåddes inte då årets genomsnitt blev 96 dagar.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter ökade något till 72 % i december jämfört med 70 % i november. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed inte i december.

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

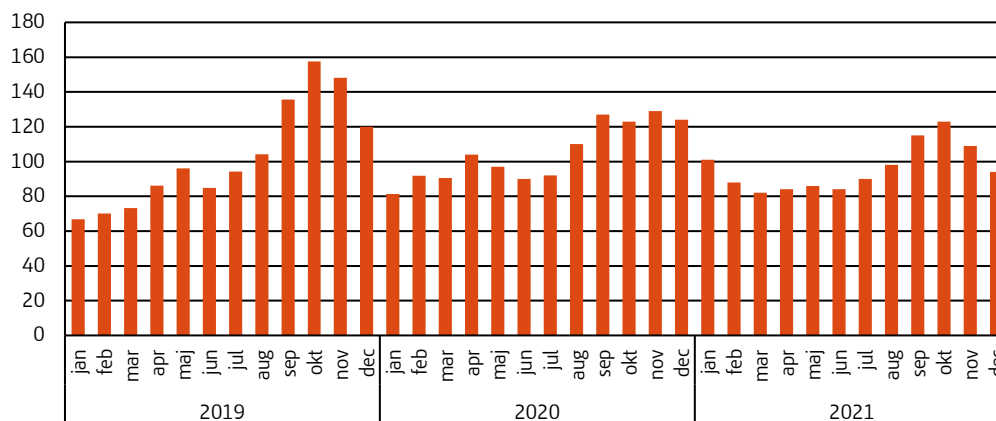
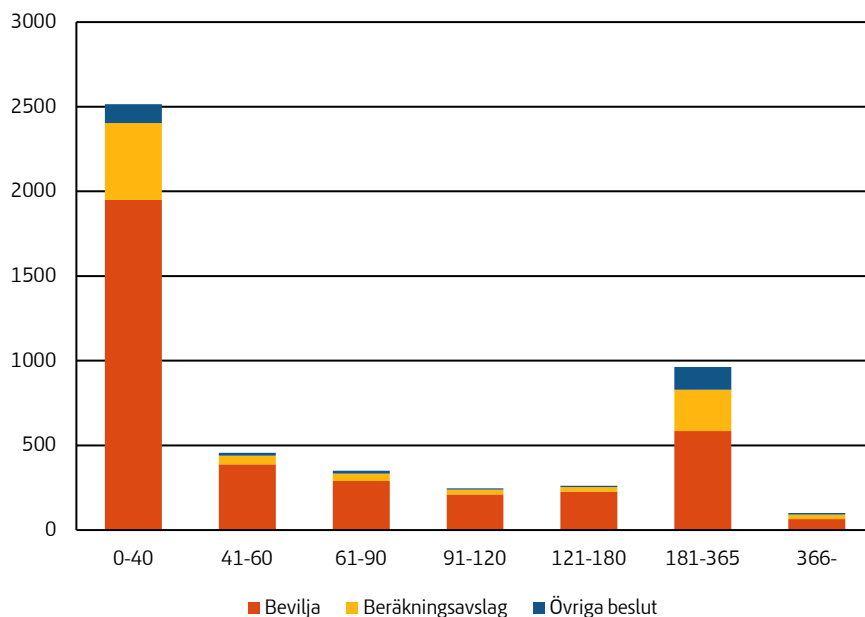


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i december 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 4 895 ansökningar om bostadstillägg under december 2021, varav 3 713 ansökningar beviljades och 875 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

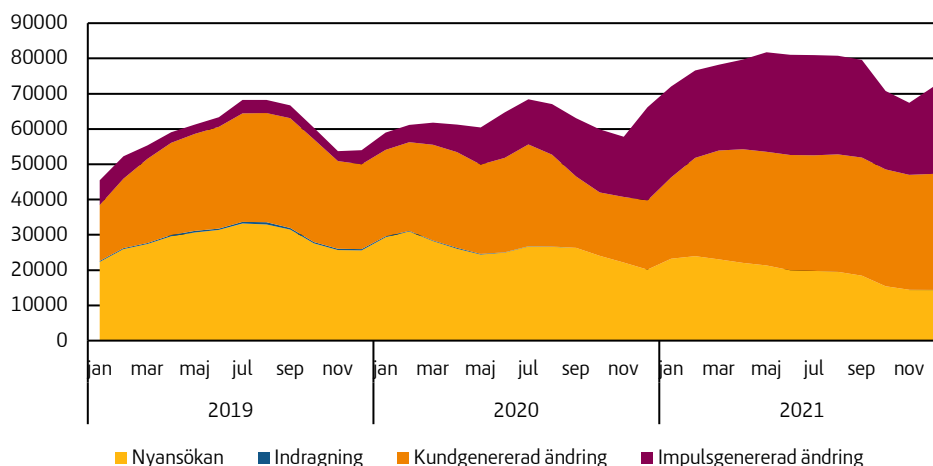
Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar är 61 % i december vilket är 3 procentenheter bättre jämfört med föregående månad och andelen beslut inom 40 dagar är 51 % i december jämfört med 49 % i november.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i december är i genomsnitt 94 dagar vilket är en förbättring jämfört med 109 dagar i november. Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 96 dagar. Skulle mätningen genomföras med endast ansökningar som avslutats och inkommit under 2021 är årets genomsnittliga handläggningstid 56 dagar.

Det är svårt att få ner den genomsnittliga handläggningstiden så länge ärendebalansen är hög och eftersom många ärenden hinner bli gamla finns det i princip inget utrymme att förbättra den 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 beståndsvårdinsatser och omhändertata 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 35 000 i december vilket var något högre jämfört med december 2020. Det högre inflödet tillsammans med julleddighet resulterade i att pågåendebalansen ökade med 5 000 ärenden.

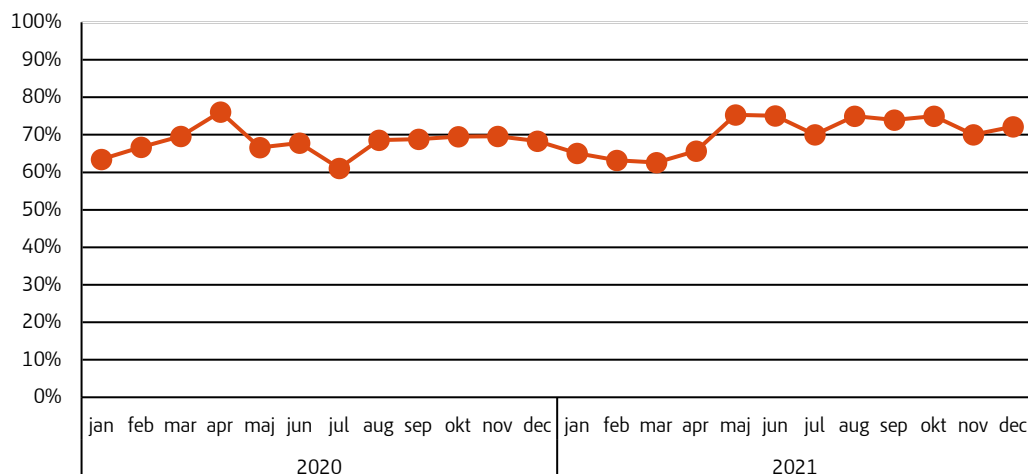
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten i kundservice

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

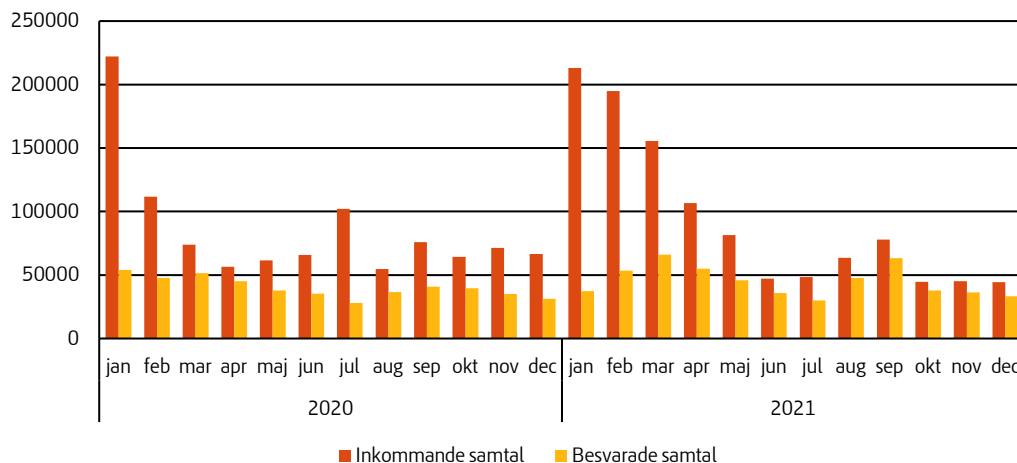
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i december 72 %, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes. Hela årets genomsnitt blev 70 %.

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i december på 40 %, jämfört med 50 % i november.

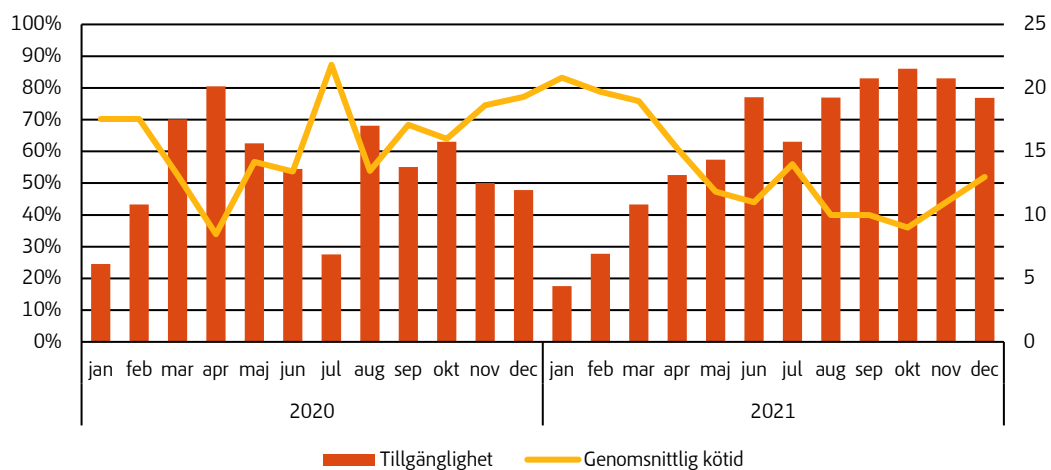
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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

Under december ringde det mindre än förväntat, totalt var det totala inflödet av telefonsamtal 56 % under prognos.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten minskade till totalt 77 % i december jämfört med 83 % i november och den genomsnittliga svarstiden var 13 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

