

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Januari 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 januari 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ärenden om bostadstillägg var under januari 101 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 januari 65%. 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

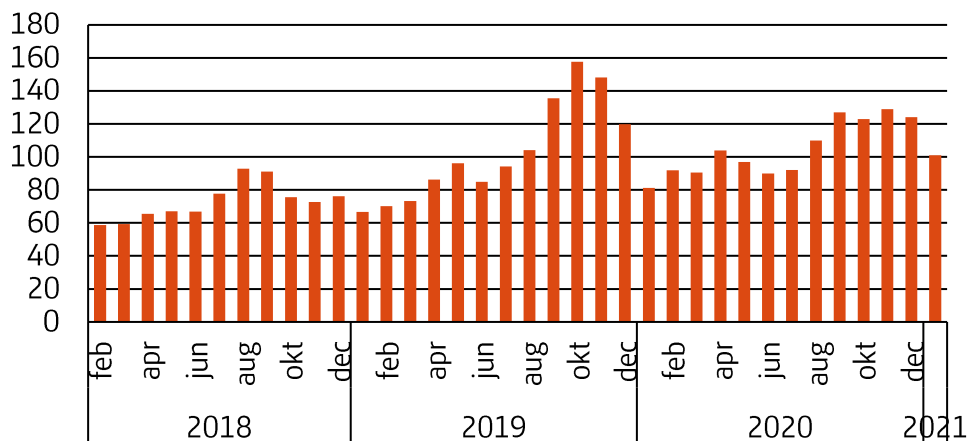
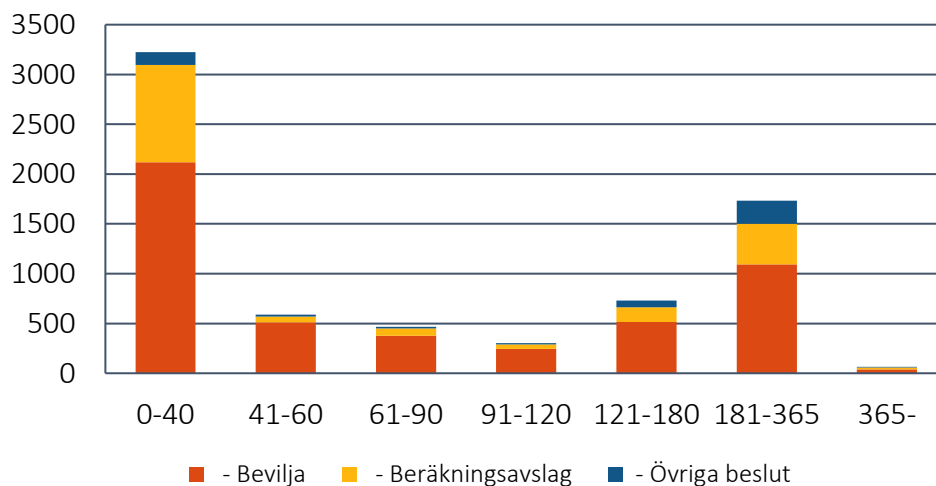


Diagram 2: Antal avgjorda ärenden om bostadstillägg i januari 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.

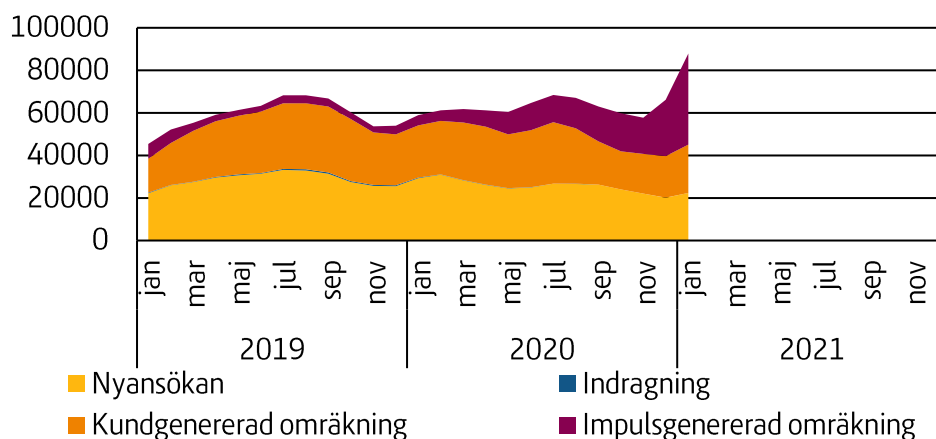


Totalt avgjordes 7 112 ansökningar om bostadstillägg under januari, varav 4 899 ansökningar beviljades och 1 729 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag. Handläggningstiden för avslutade ansökningar i januari är i genomsnitt 101 dagar vilket är en förbättring jämfört med 124 dagars genomsnitt föregående månad (se diagram 1). Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar har förbättrats, från 36 % i december till 45 % i januari. Nedgången i genomsnittlig handläggningstid och ökningen av andelen beslut inom 40 dagar förklaras delvis av en högre andel maskinella ansökningar. Det förhållandevis stora antalet ansökningar som avslutas

inom 40 dagar utgörs framförallt av ansökningar som kan hanteras helt maskinellt men även fortsättningsansökningar som prioriteras för att dessa kunder inte ska få ett avbrott i sina utbetalningar. En stor andel ansökningar avslutas efter mer än nio månader vilket beror på den stora och gamla balansen av pågående ansökningar. En större spridning i handläggningstid är en naturlig följd av att ansökningar hanteras i ett delautomatiserat flöde.

Inflödet av ansökningar och ändringsanmälningar från kund har varit lägre i januari 2021 jämfört med samma månad föregående år men av de ansökningar som inkommit är det en ökning av andelen som inkommit via webben, närmare 60 % av ansökningarna i januari var webbansökningar jämfört med drygt 33 % i genomsnitt under 2020. Samtidigt har inflödet av pappersansökningar minskat i januari. Att andelen webbansökan har ökat förbättrar möjligheterna att nå målet om beslut inom 40 dagar då automatiseringsgraden är högre på webbansökningar jämfört med pappersansökningar.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



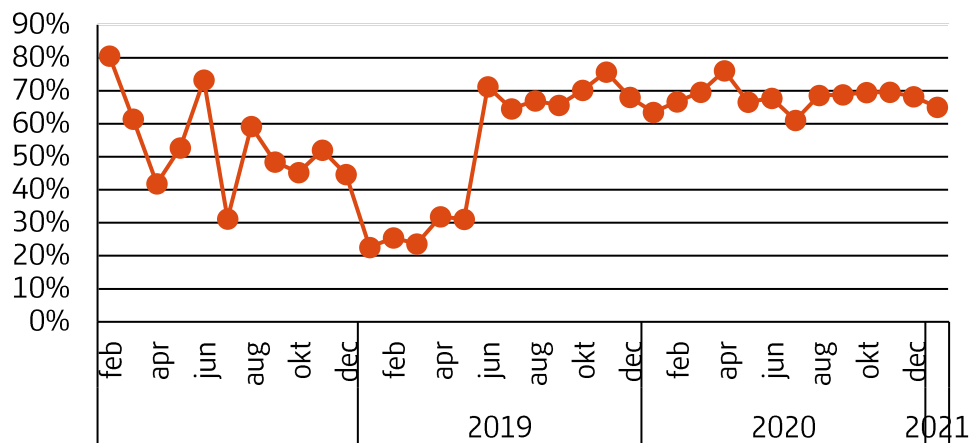
Ärendebalansen har ökat med ca 21 000 ärenden under januari varav ca 16 000 avser så kallade impulsgenererade ändringsärenden framförallt från till följd av den tjänstepensionsomräkning som sker i januari varje år. Antalet ansökningar har ökat med drygt 3 000 ärenden och kundinitierade ändringsärenden med 2 000 ärenden.

När det gäller effekter av NBT har januari 2021 genererat ca 2 800 helt maskinella avslut för ansökningar/ändringar inskickade av kunder jämfört med drygt 1 000 maskinella avslut i januari tidigare år.

Tillgängligheten i kundservice

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

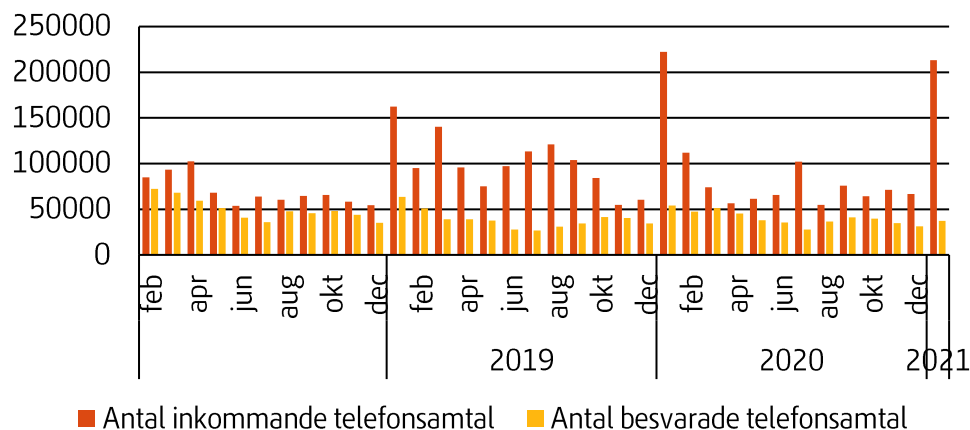
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i januari 65 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i januari på 46 %, vilket är en minskning jämfört med tidigare månader. Detta beror på att en större andel kunder som ringer om bostadstillägg vill ha hjälp med att ansöka eller anmäla ändrade omständigheter i ett pågående ärende. Under januari månad var det också många frågor från kunder angående pensionsbelopp.

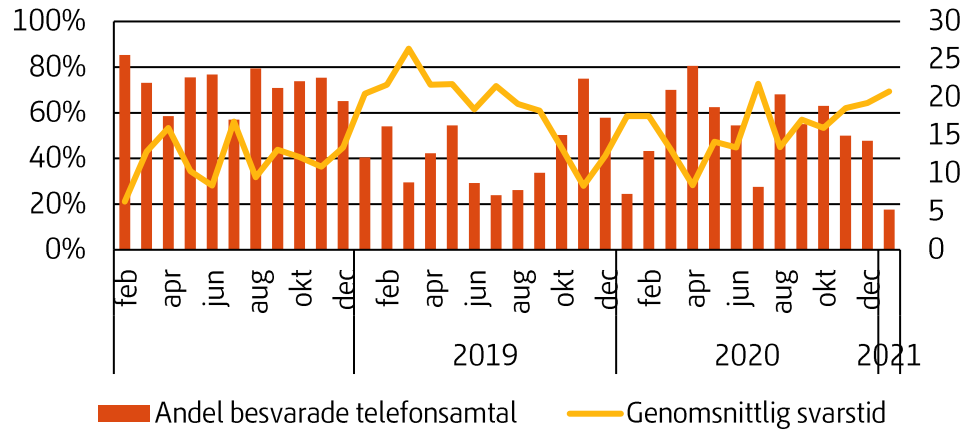
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



För 2020 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Under januari var inflödet av unika samtal i nivå med prognos. Många kunder kom dock inte fram på första försöket och ringde därför om vilket innebär att det totala antalet

inkommande samtal blev väsentligt högre, sammantaget drygt 213 000 samtal (se diagram 5).

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten var totalt 18 % i januari och den genomsnittliga svarstiden ökade till 21 minuter.

[Referenser]

www.pensionsmyndigheten.se

