

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Maj 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 maj 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har utvecklats positivt under det senaste halvåret men ökade något den senaste månaden, från 84 dagar i april till 86 dagar i maj. Handläggningstiden behöver förbättras ytterligare för att nå det av regeringen formulerade målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter ökade i maj till 75 % jämfört med 66 % i april. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed för maj.

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

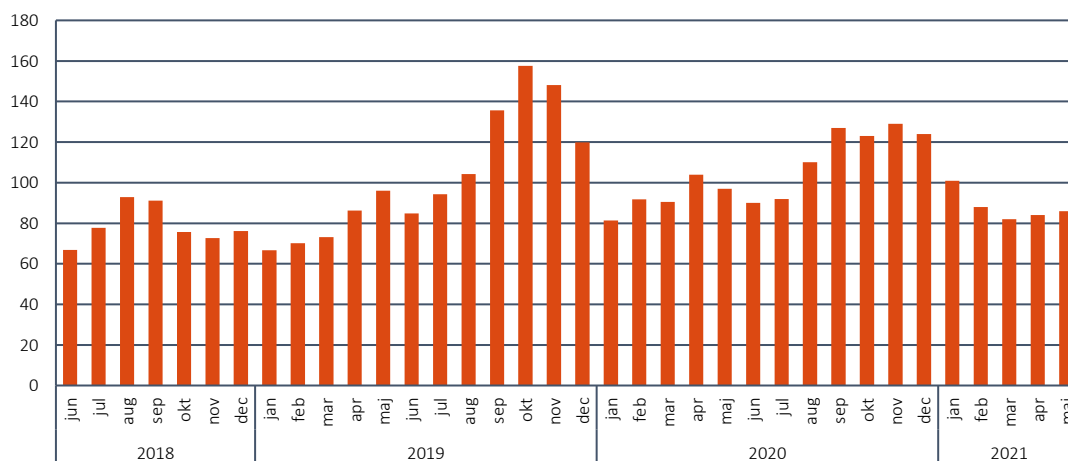
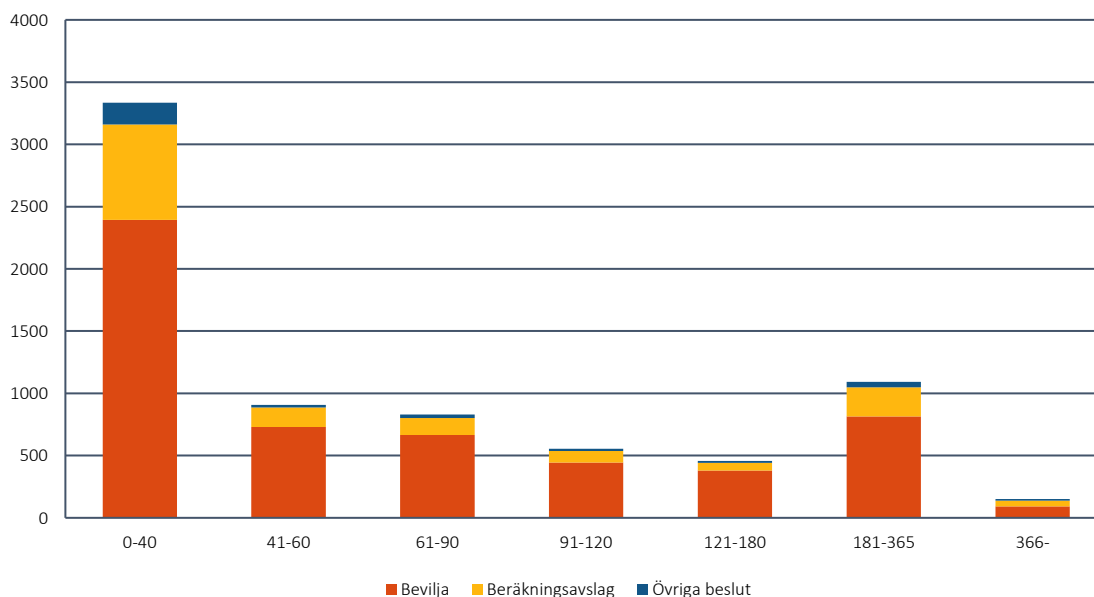


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i maj 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 7 326 ansökningar om bostadstillägg under maj 2021, varav 5 518 ansökningar beviljades och 1 494 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

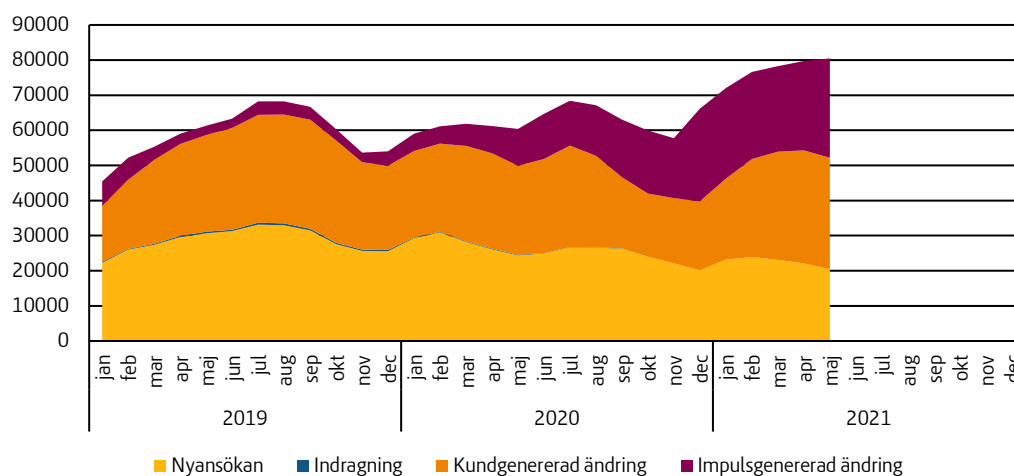
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i maj är i genomsnitt 86 dagar vilket är något sämre jämfört med 84 dagars genomsnitt föregående

månad (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 88 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom både 40 dagar och 60 dagar har förbättrats i maj jämfört med april. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar ökade med sex procentenheter till 46 % och andelen beslut inom 60 dagar ökade med tre procentenheter till 58 %.

Inflödet av ärenden var ca 23 700 i maj jämfört med ca 24 600 i april vilket är på en förväntad nivå. Pågåendebalansen ökade med ca 800 ärenden men ökningen avser framför allt impulsgenererade ändringar. Bland nyansökningar och kundgenererade ändringar ser vi en minskning under maj, se diagram 3.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg

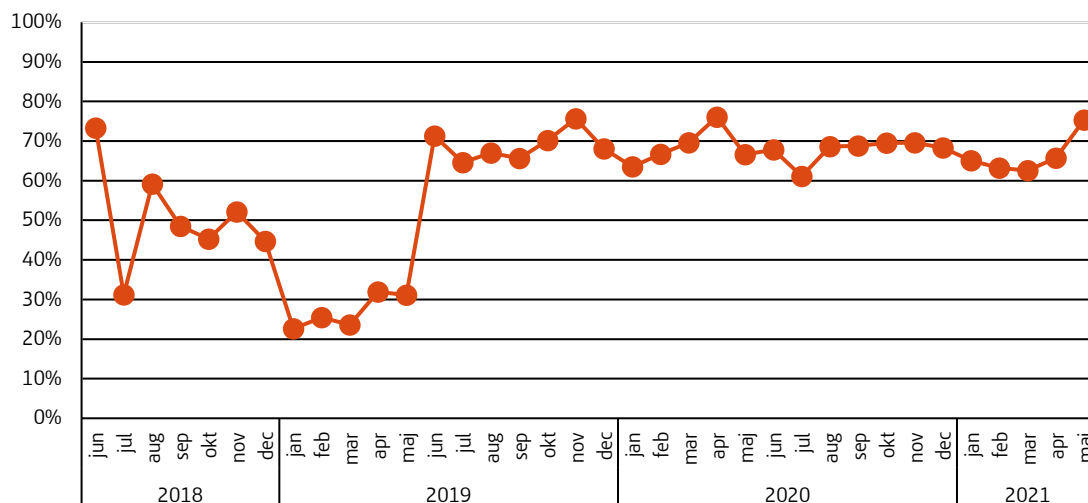


En stor del av de pågående ärendena inom bostadstillägg utgörs av impulsgenererade ändringar vilka prioriterats ner till förmån för nyansökningar. Vid utgången av maj utgjorde de impulsgenererade ändringarna drygt 28 000 av totalt knappt 80 500 pågående ärenden.

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

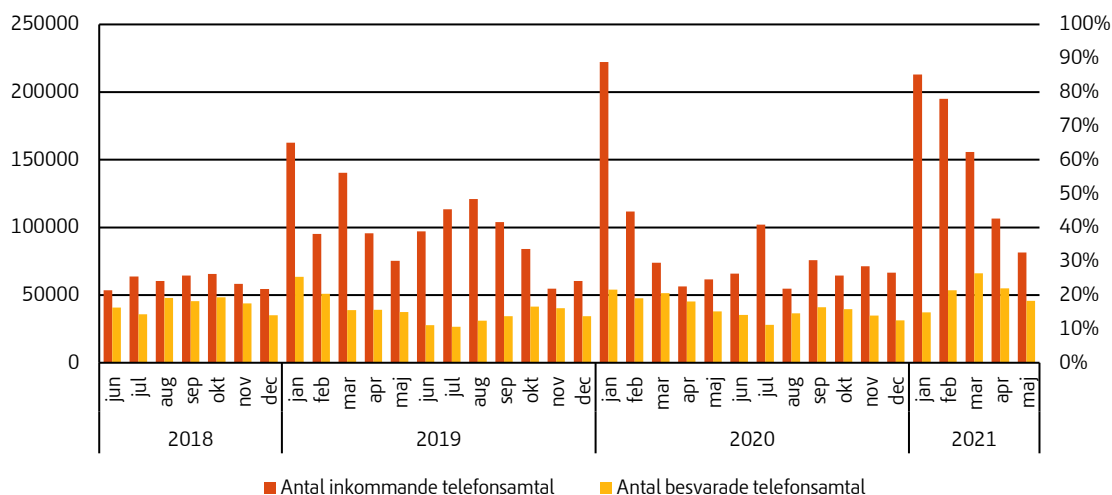


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i maj 75 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i maj på 47 %, vilket är liten ökning mot april, och beror på att antalet kunder som vill anmäla ändrade omständigheter (värdeskapande efterfrågan) minskat mer än de som efterfrågar sitt beslut etc (förebyggbar efterfrågan).

Under maj har inflödet av IPT-samtal sjunkit sedan mars-april.

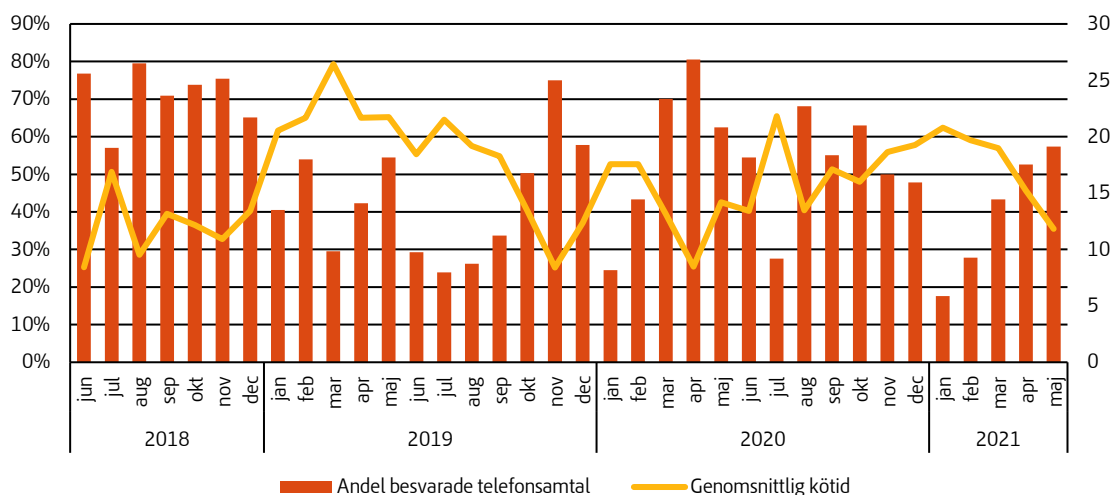
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



För 2021 baseras prognoserna för telefonsamtal på unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Prognoserna är nu justerade utifrån att vi tidigare inte hade med IPT-samtal i den samlade prognosen för Kundservice.

Under maj var inflödet av unika samtal lägre än prognos, men det totala inflödet var något högre eftersom kunder fortfarande inte alltid kom fram på första försöket och ringde därför om. Det totala inflödet av samtal var ca 82 000, varav ca 58 000 unika samtal.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 57 % i maj och den genomsnittliga svarstiden minskade till 12 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

