

Verksamhetsläget för  
handläggningen av bostadstillägg  
och tillgängligheten i kundservice  
Augusti 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 augusti 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har ökat under augusti, från 90 dagar i juli till 98 dagar i augusti. 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 augusti till 75 % från 70 % i juli. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed i augusti.

# 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

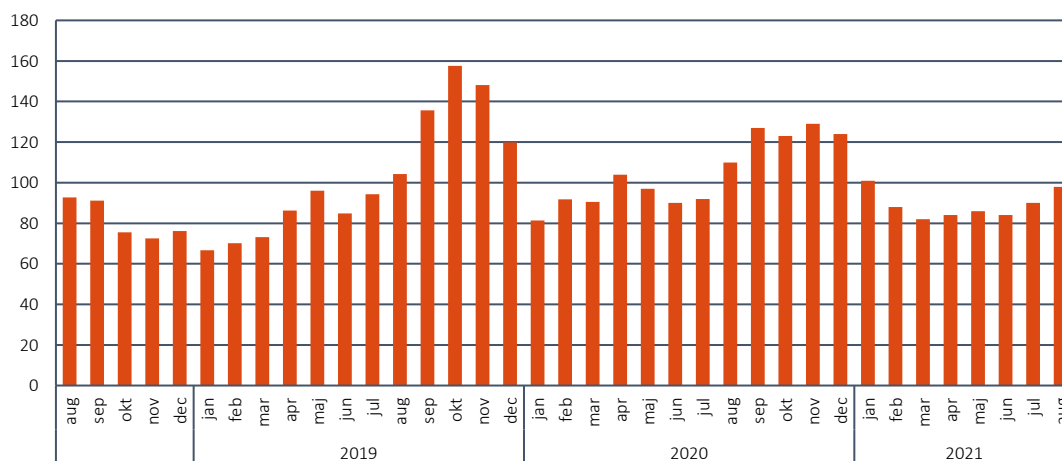
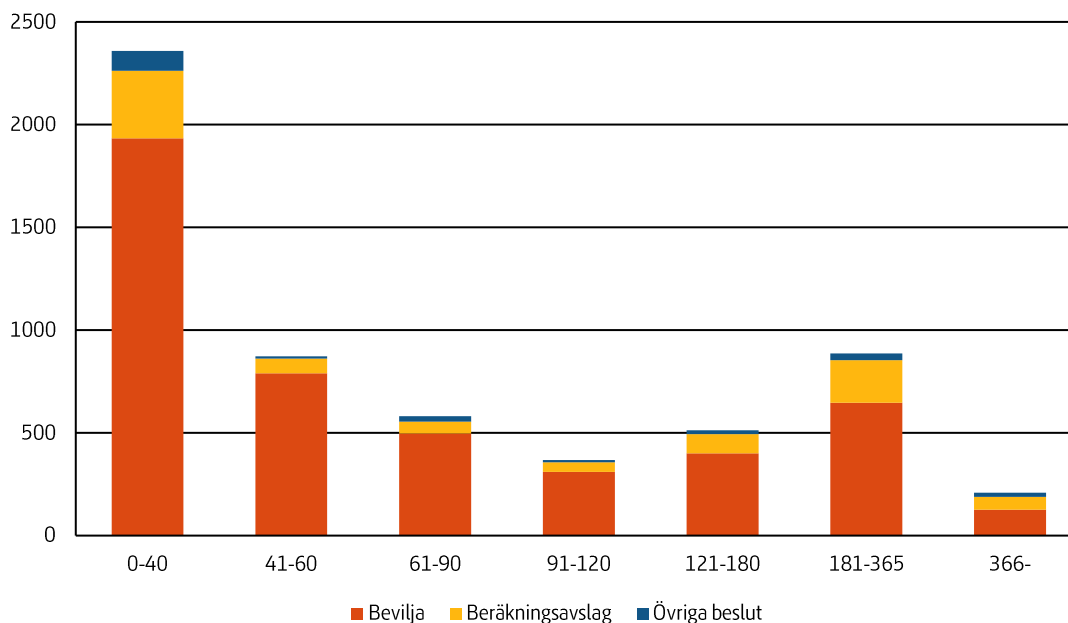


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i augusti 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 5 788 ansökningar om bostadstillägg under augusti 2021, varav 4 706 ansökningar beviljades och 866 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i augusti är i genomsnitt 98 dagar vilket är en försämring jämfört med 90 dagar i juli (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 95 dagar.

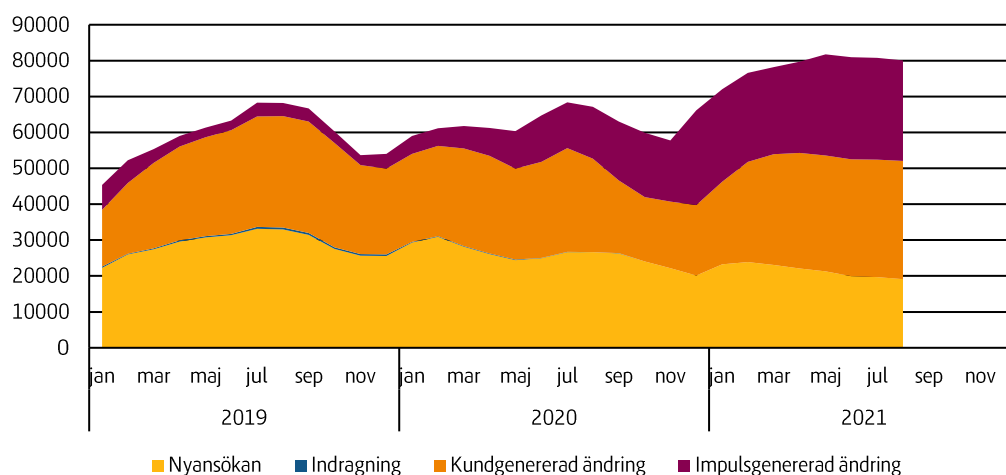
Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar har sjunkit i augusti jämfört med juli, andelen beslut inom 40 dagar är oförändrad. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar är 41 % och andelen beslut inom 60 dagar minskade med två procentenheter till 56 %. Frånvaro på grund av sommaresemester har påverkat utfallet för både handläggningstid och andel beslut i tid i augusti.

Även om förmänen fokuserar på nyinkomna ärenden sker det en del avarbetning av de äldsta ärendena vilket påverkar utfallet av genomsnittlig handläggningstid. 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.

Inflödet av ärenden var ca 16 500 i augusti jämfört med ca 17 900 i juli vilket är lägre än prognos. Pågåendebalansen minskade med ca 800 ärenden i augusti.

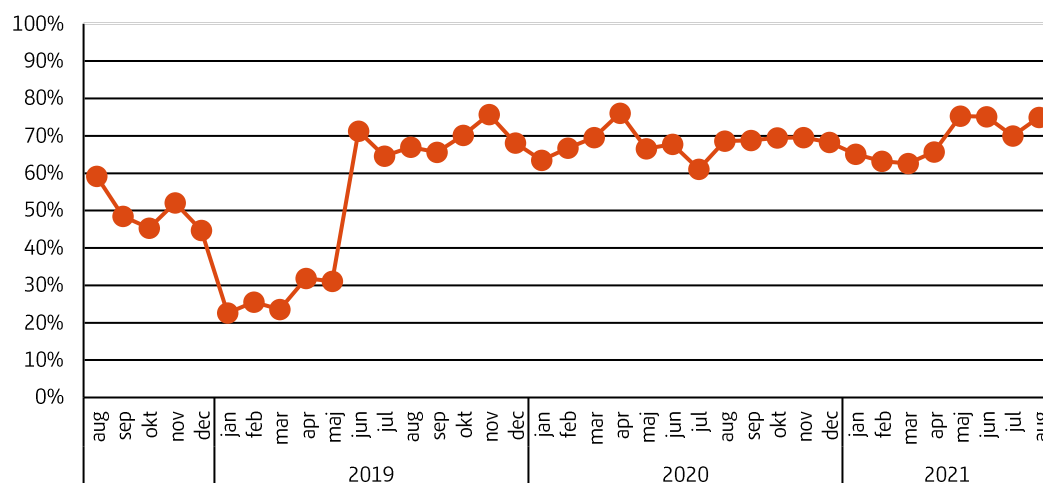
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



# 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

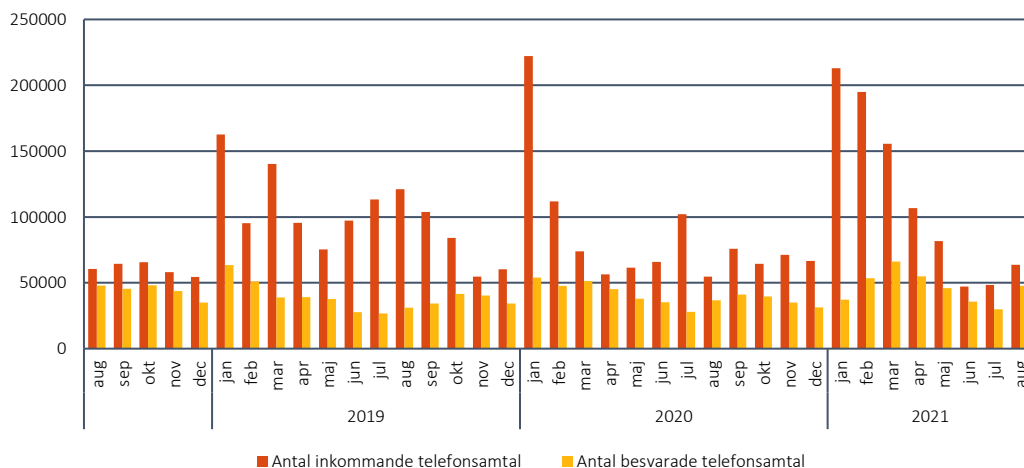


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i augusti 75 % (se diagram 4, vilket innebär att målet om 75 % uppnåddes.

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handlägningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i augusti på 50 %, vilket är på samma som under juli.

Inflödet av IPT-samtal har börjat öka under andra halvan av augusti men har hanterats enligt plan.

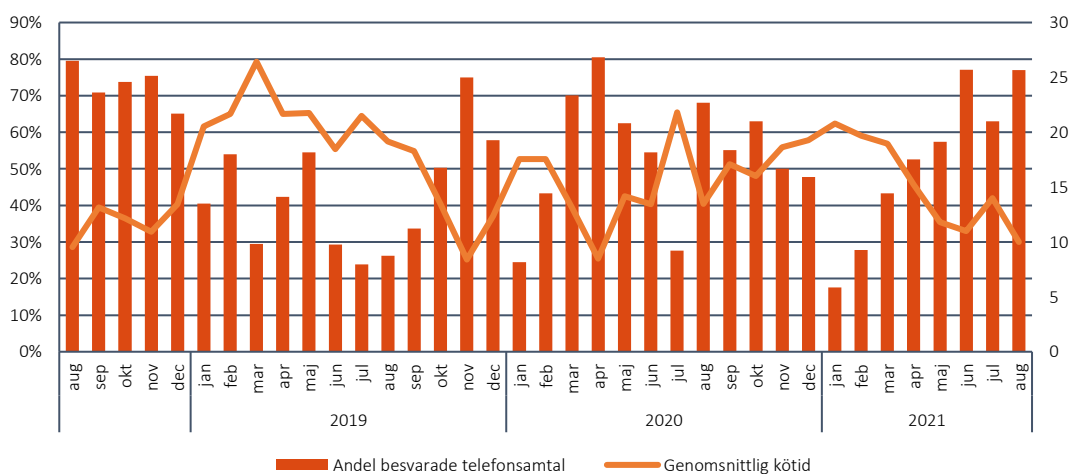
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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 augusti var inflödet av unika samtal lägre än prognos, men det totala inflödet var något högre eftersom vissa kunder som inte kom fram på första försöket försökte med nya samtal senare.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 77 % i augusti jämfört med 63 % i juli och den genomsnittliga svarstiden var 10 minuter.

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

