

Verksamhetsläget för
handläggningen av bostadstillägg
och tillgängligheten i kundservice
Juni 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 juni 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 och sjönk något den senaste månaden, från 86 dagar i maj till 84 dagar i juni. 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 och juni 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 och juni.

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

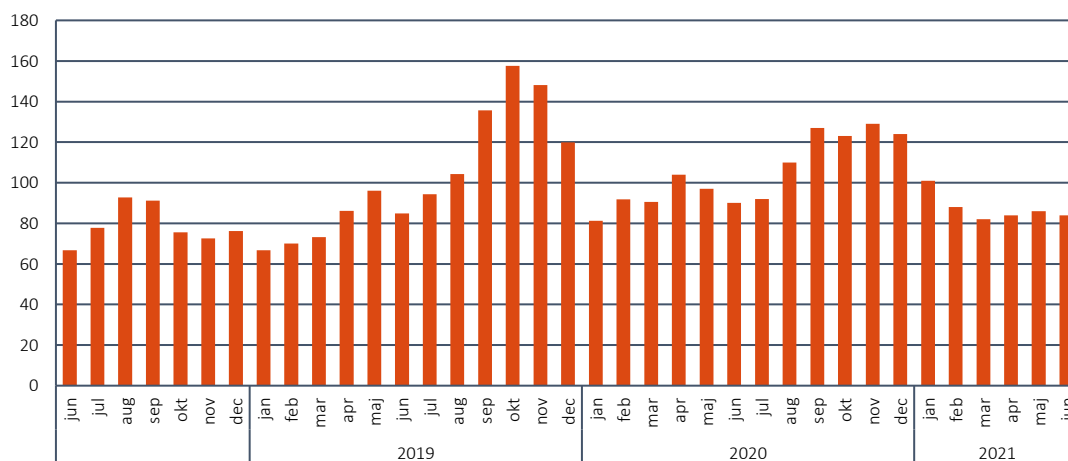
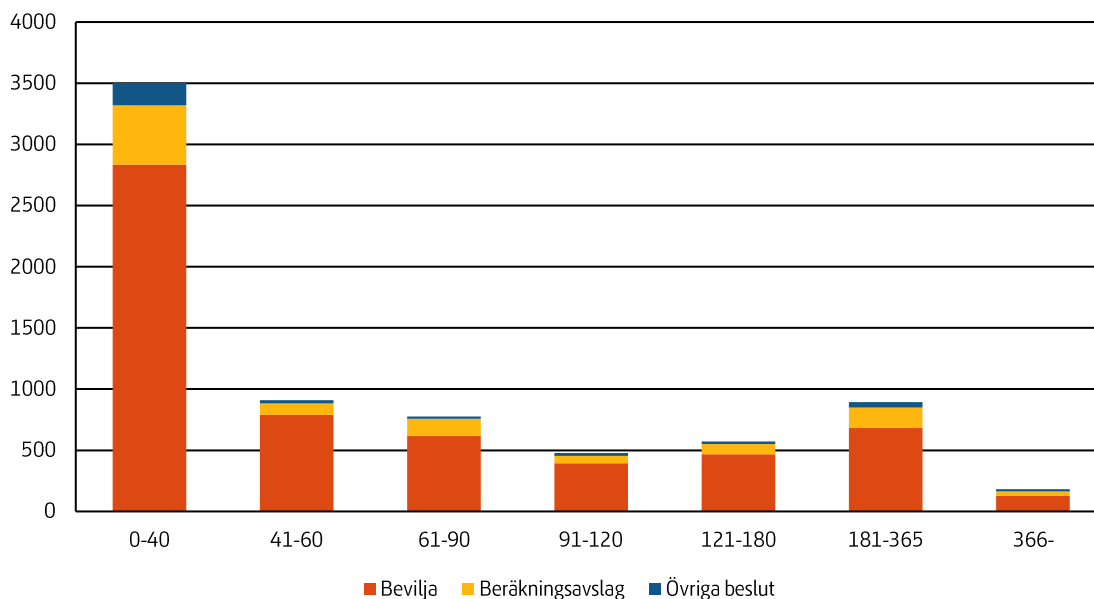


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i juni 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 7 316 ansökningar om bostadstillägg under juni 2021, varav 5 911 ansökningar beviljades och 1 068 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

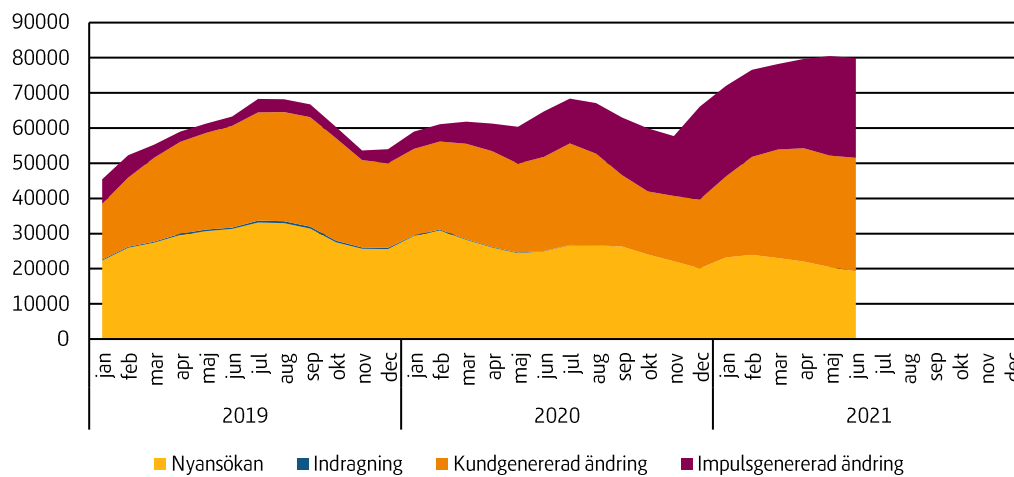
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i juni är i genomsnitt 84 dagar vilket är något bättre jämfört med 86 dagars genomsnitt föregående

månad (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 87 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom både 40 dagar och 60 dagar har förbättrats i juni jämfört med maj. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar ökade med två procentenheter till 48 % och andelen beslut inom 60 dagar ökade med två procentenheter till 60 %.

Inflödet av ärenden var ca 20 600 i juni jämfört med ca 23 700 i maj vilket är på en förväntad nivå. Pågåendebalansen minskade med ca 540 ärenden. Minskningen avser framför allt nyansökningar, medan balansen avseende kund- och impulsgenererade ändringar i princip är oförändrad, se diagram 3.

Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg

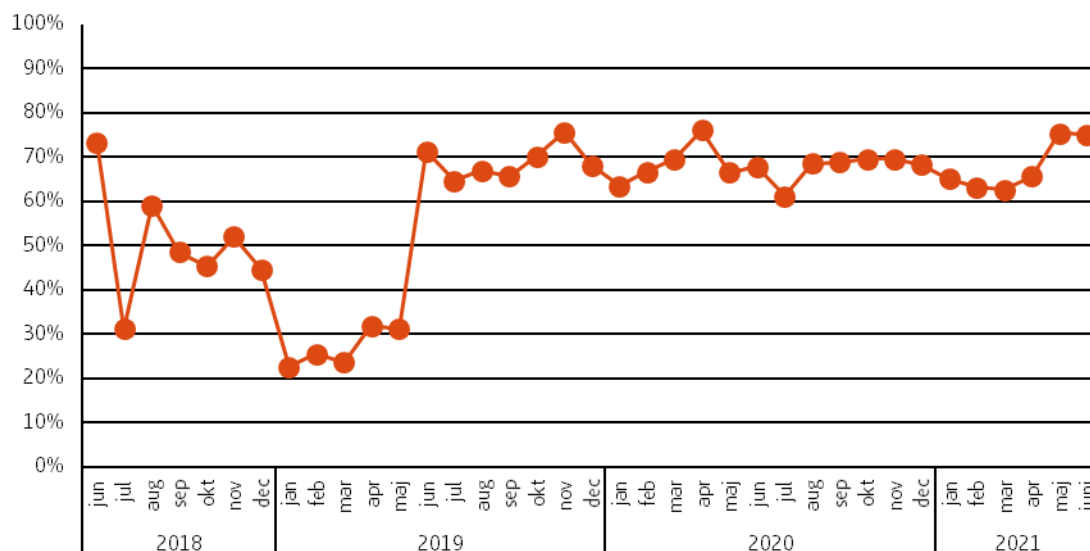


En stor del av de pågående ärendena inom bostadstillägg utgörs av impulsgenererade ändringar vilka prioriterats ner till förmån för nyansökningar. Vid utgången av maj utgjorde de impulsgenererade ändringarna drygt 28 000 av totalt knappt 80 000 pågående ärenden.

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

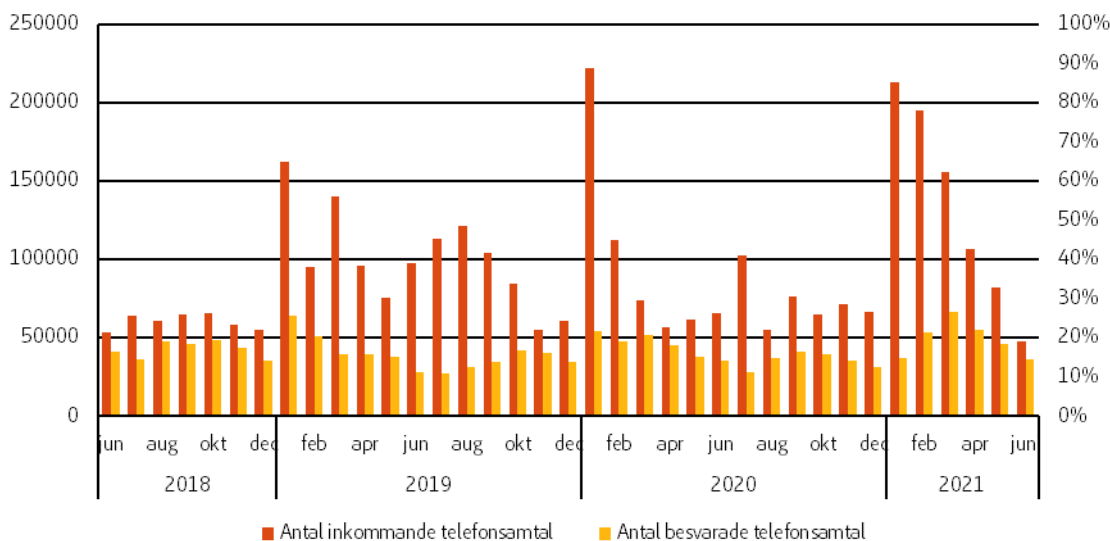


Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i juni 75 % (se diagram 4).

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i juni på 46 %, vilket är ungefär lika som under maj.

Under juni har inflödet av IPT-samtal sjunkit ytterligare.

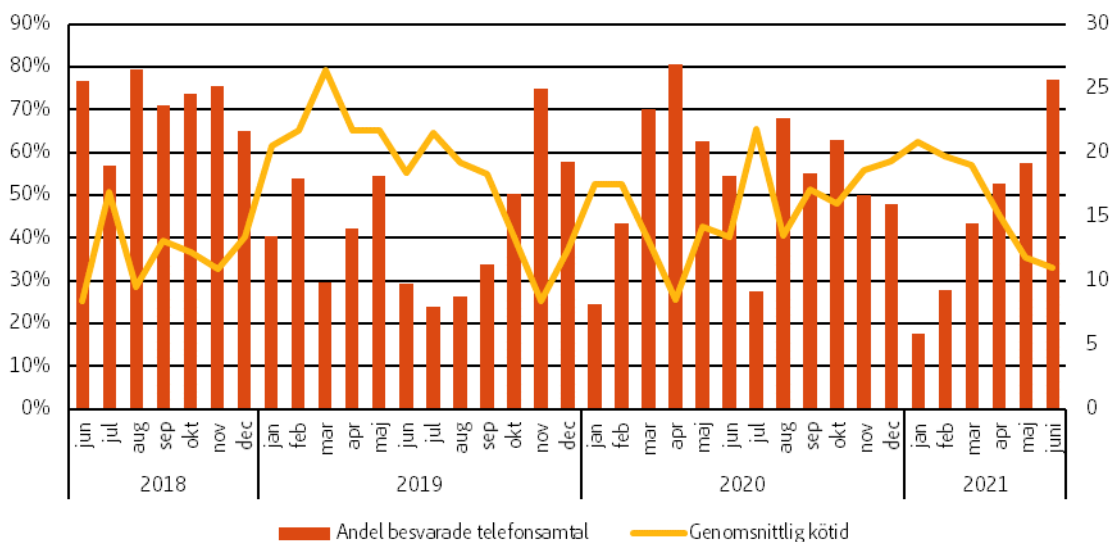
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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 juni var inflödet av unika samtal lägre än prognos, även det totala inflödet var lägre än prognos. Det totala inflödet av samtal var ca 47 000, varav ca 40 000 unika samtal.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 77 % i juni och den genomsnittliga svarstiden var 11 minuter.

www.pensionsmyndigheten.se

