

Verksamhetsläget för  
handläggningen av bostadstillägg  
och tillgängligheten i kundservice  
September 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 september 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har ökat under september, från 98 dagar i augusti till 115 dagar i september. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021 kommer inte att uppnås då genomsnittet hittills i år är 92 dagar och kommer endast ändras marginellt innan årsskiftet.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter minskade till 74 % i september jämfört med 75 % i augusti. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed inte riktigt i september.

# 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

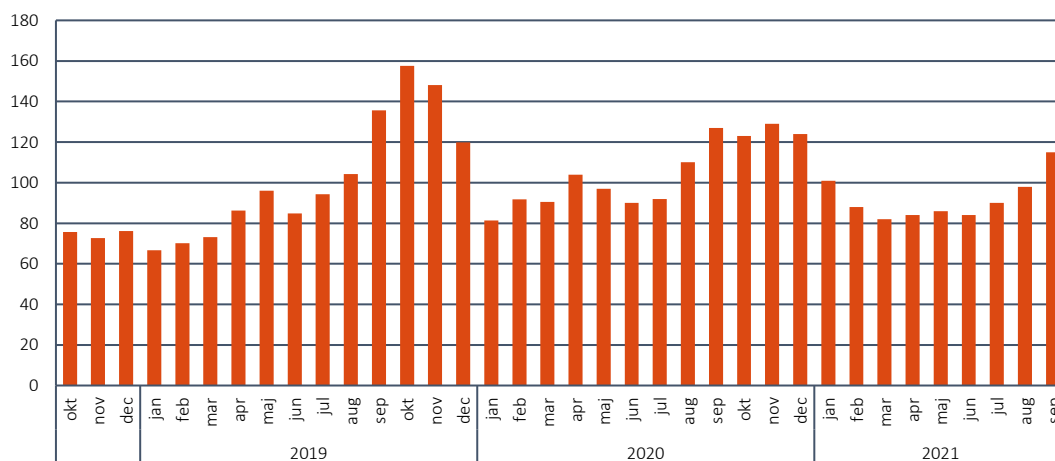
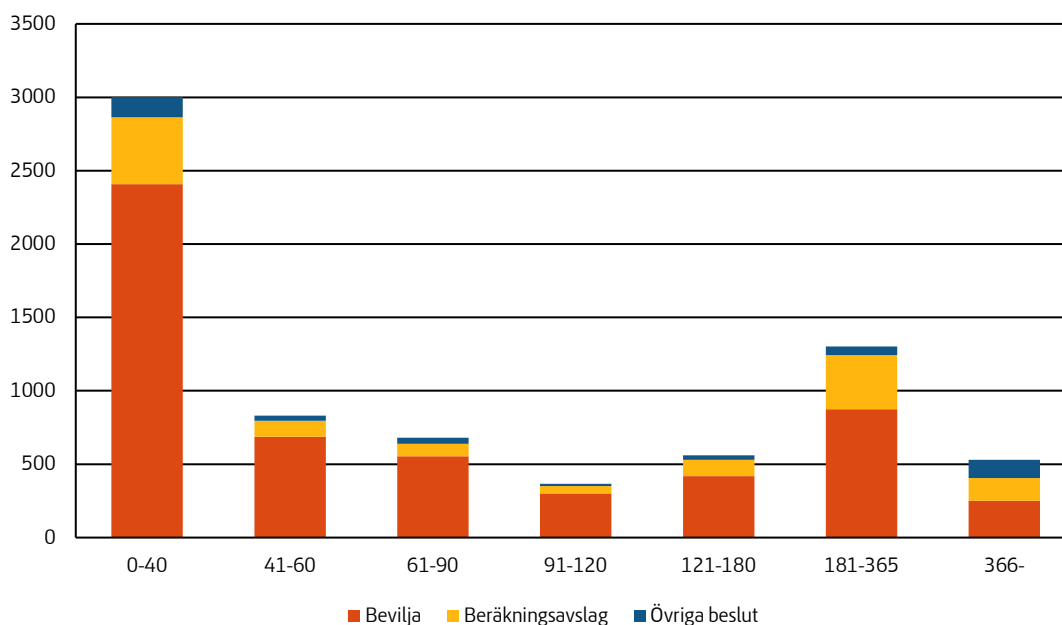


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i september 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 7 270 ansökningar om bostadstillägg underseptember 2021, varav 5 495 ansökningar beviljades och 1 331 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i september är i genomsnitt 115 dagar vilket är en försämring jämfört med 98 dagar i augusti (se diagram 1). Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021

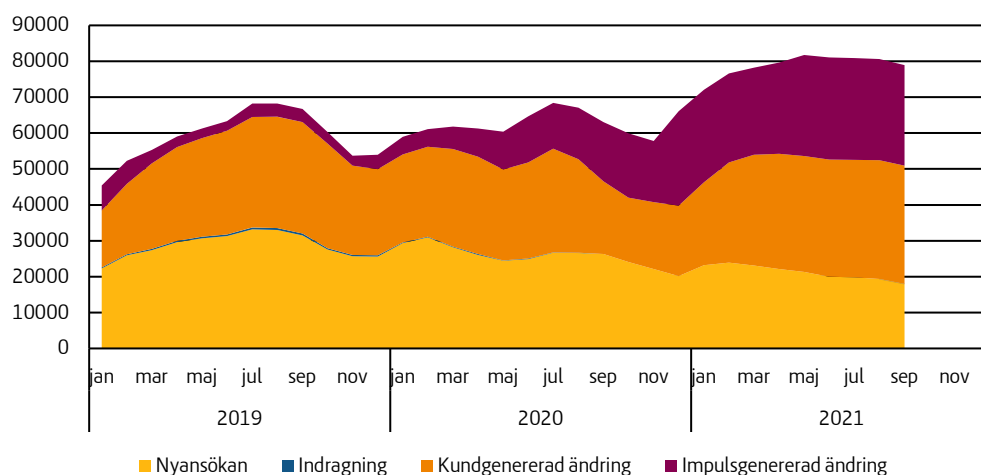
är 92 dagar. Under september har förmänen lagt tid på att avsluta ärenden som varit äldre än 365 dagar, vilket påverkat utfallet av både handläggningstider och andel beslut inom 40 respektive 60 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar har minskat i september jämfört med augusti, andelen beslut inom 40 dagar är oförändrad. Andelen beslutade ansökningar inom 40 dagar är 41 % och andelen beslut inom 60 dagar minskade med tre procentenheter till 53 %.

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 19 700 i september jämfört med ca 16 500 i augusti vilket är lägre än prognos. Pågåendebalansen minskade med ca 1 700 ärenden i september.

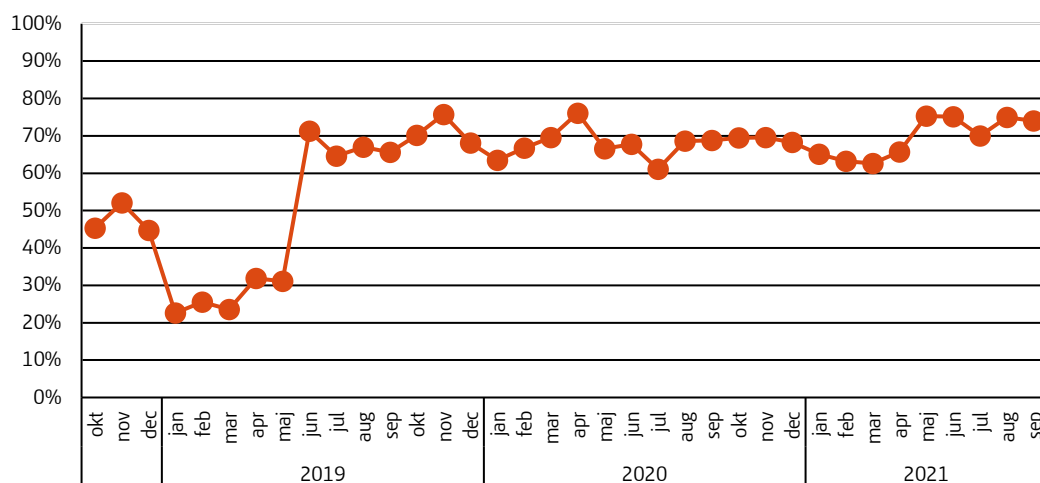
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



# Tillgängligheten i kundservice

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

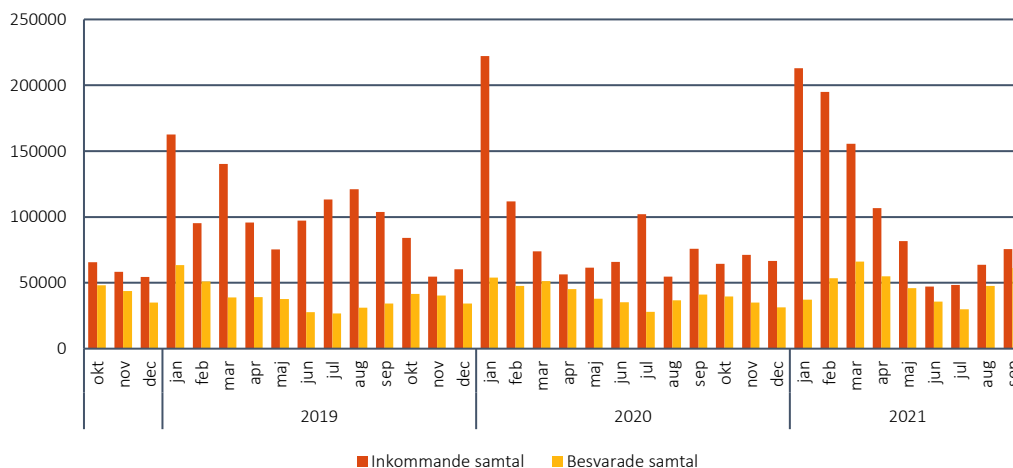
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i september 74 % (se diagram 4, vilket innebär att målet om 75 % inte riktigt uppnåddes.

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handlägningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i september på 46 %, vilket är lägre jämfört med 50 % i augusti.

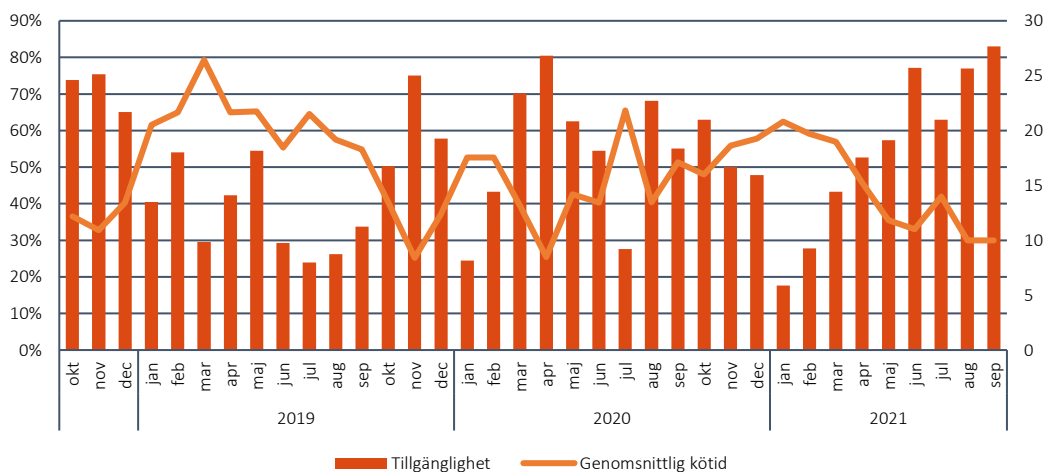
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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

Under september var det totala inflödet av telefonsamtal 49 % högre än prognos, utfallet påverkas av att vissa kunder som inte kom fram på första försöket försökte med nya samtal senare.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten ökade till totalt 83 % i september jämfört med 77 % i augusti och den genomsnittliga svarstiden var 10 minuter.

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

