

Verksamhetsläget för  
handläggningen av bostadstillägg  
och tillgängligheten i kundservice  
November 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 november 2021 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice.

Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg har minskat under november, från 123 dagar i oktober till 109 dagar i november. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar vid utgången av 2021 kommer dock inte att uppnås då genomsnittet hittills i år är 96 dagar och kommer endast ändras marginellt innan årsskiftet.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter minskade till 70 % i november jämfört med 75 % i oktober. Det av regeringen formulerade målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes därmed inte i november.

# 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

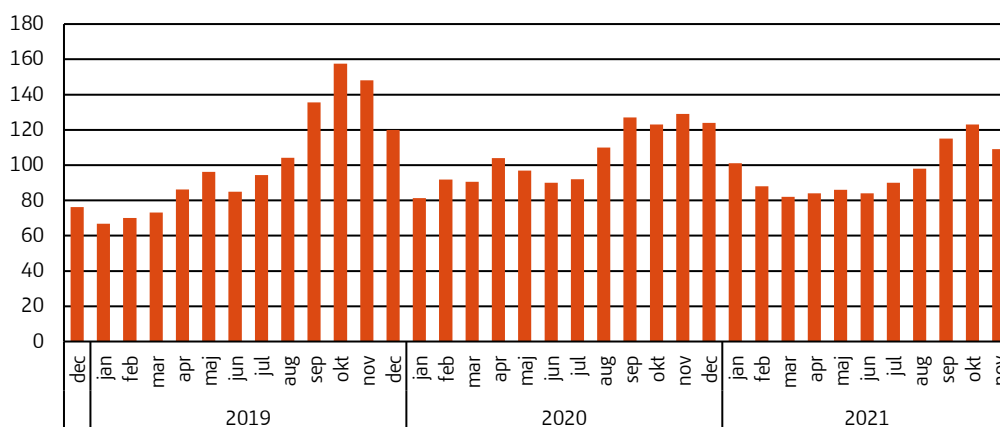
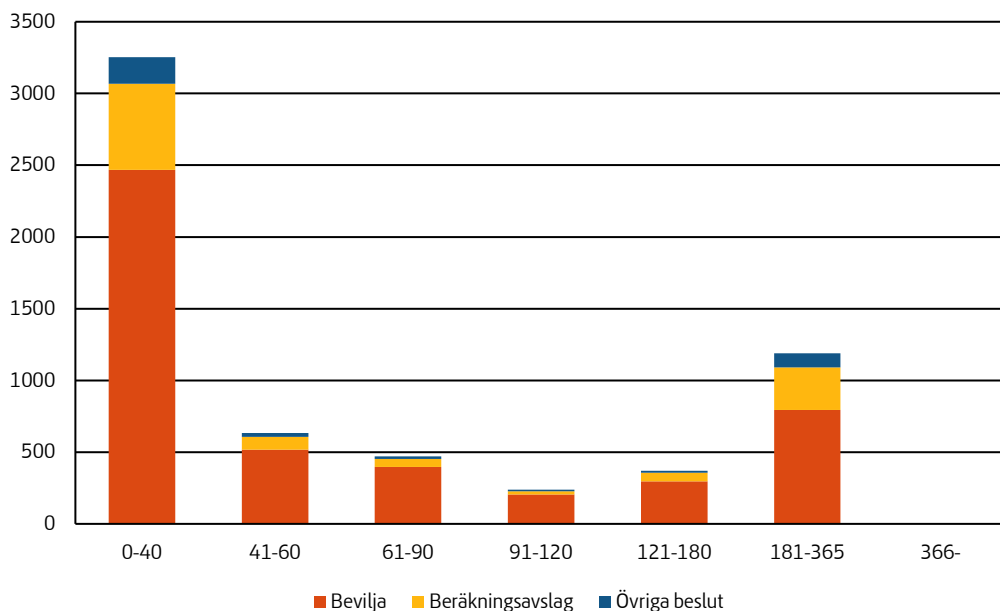


Diagram 2: Antal avgjorda ansökningar om bostadstillägg i november 2021, fördelat per beslutstyp och tidsintervall.



Totalt avgjordes 6 153 ansökningar om bostadstillägg under november 2021, varav 4 674 ansökningar beviljades och 1 128 ansökningar avslutades med ett beräkningsavslag.

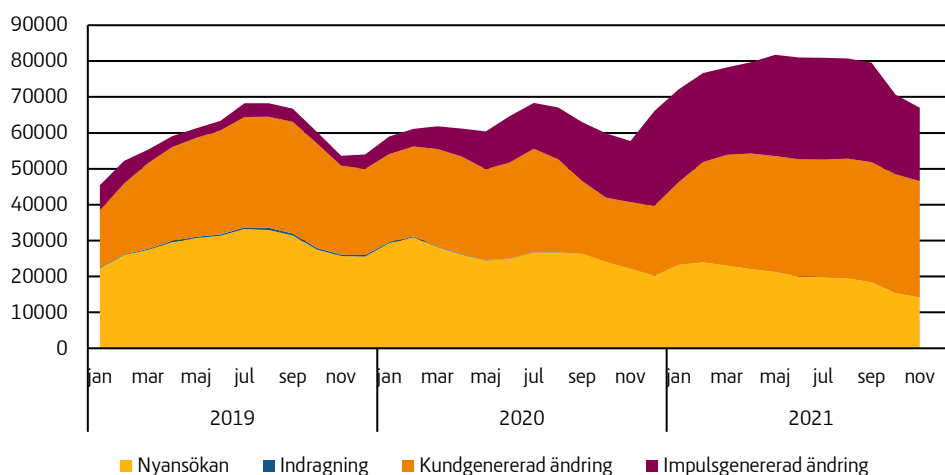
Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar är 58 % i november, vilket är 5 procentenheter bättre än föregående månad och andelen beslut inom 40 dagar är 49 % i november jämfört med 44 % i oktober.

Handläggningstiden för avslutade ansökningar i november är i genomsnitt 109 dagar vilket är en förbättring jämfört med 123 dagar i oktober. Den ackumulerade genomsnittliga handläggningstiden för 2021 är 96 dagar. Tidigare under hösten har BT-förmånen gjort en insats som syftat till att hantera många av de äldsta ärendena, i november var insatsen avslutad vilket påverkade att den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden förbättrades jämfört med september och oktober.

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. För att komma tillrätta med ärendebalanserna på sikt har Pensionsmyndigheten bedömt att ökade resurser behöver tillföras under de kommande åren i syfte att avarbeta balanserna, genomföra beståndsvårdinsatser och omhänderta återkravsbalanserna. Uppskattningsvis bedöms 80 årsarbetskrafter ytterligare behövas under det kommande året utöver den nuvarande resurssättningen om drygt 260 årsarbetskrafter. Resursbehoven har även redogjorts för i den senaste utgiftsprognosen.

Inflödet av ärenden var 16 000 i november vilket var på samma nivå som i oktober, inflödet har varit något under prognos de senaste månaderna. Det lägre inflödet tillsammans med ett förhållandevis stort antal avslutade ärenden resulterade i att pågåendebalansen minskade med 3 000 ärenden i oktober.

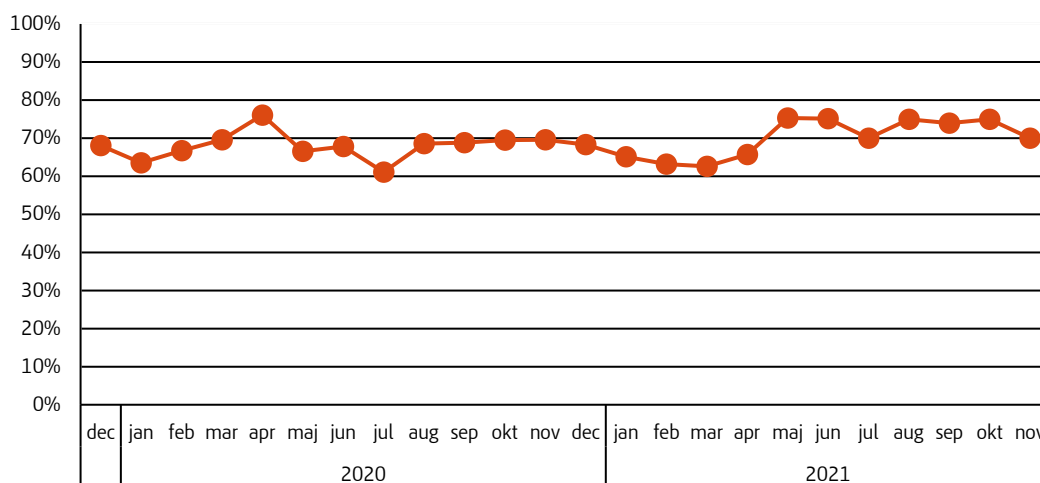
Diagram 3: Pågående ärenden inom bostadstillägg



# Tillgängligheten i kundservice

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

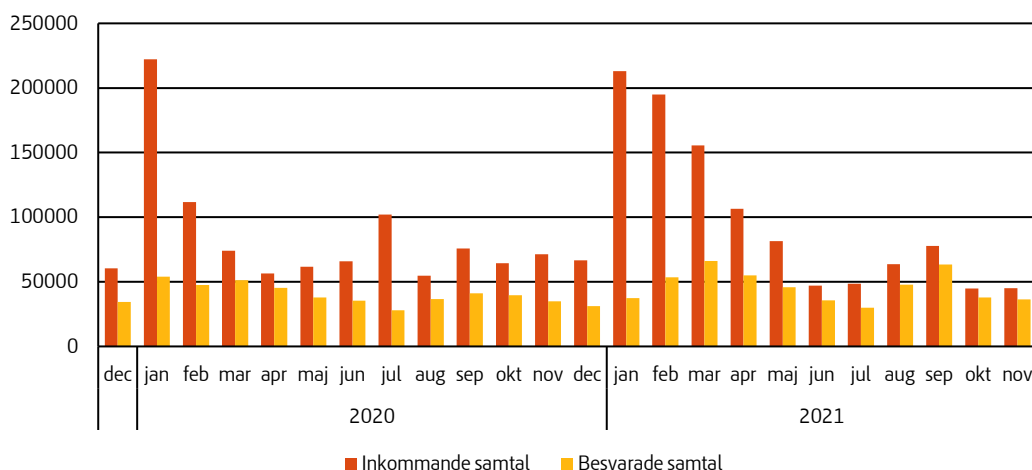
Diagram 4: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var i november 70 %, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

Många av samtalen till kundservice kan fortsatt kopplas till handläggningsläget inom bostadstillägg. Andelen förebyggbar efterfrågan låg i november på 50 %, jämfört med 52 % i oktober.

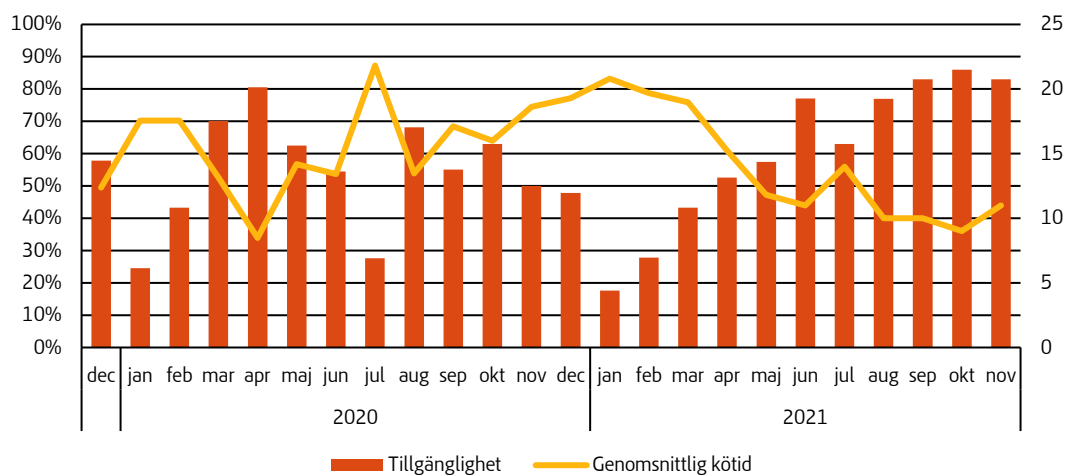
Diagram 5: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



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

Under november ringde det mindre än förväntat, totalt var det totala inflödet av telefonsamtal 51 % under prognos.

Diagram 6: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten minskade något till totalt 83 % i november jämfört med 86 % i oktober och den genomsnittliga svarstiden var 11 minuter.

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

