

# Rätt från början

Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

1.	Inledning .....	1
2.	Åtgärder som vidtagits mot bakgrund av det lämnade regeringsuppdraget .....	1
2.1.	Åtgärder för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande via webbplatsen .....	2
2.1.1.	Allmän pension.....	3
2.1.2.	Bostadstillägg.....	4
2.1.3.	Efterlevandepension.....	5
2.2.	Åtgärder för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande i första kontakten.....	5
2.2.1.	Bostadstillägg.....	6
2.2.2.	Efterlevandepension.....	6
2.3.	Åtgärder för att ge den enskilde en ökad förståelse för hela sin pension.....	7
2.4.	Åtgärder för att möta den enskildes behov i talsvar.....	8
2.5.	Åtgärder att vidta på längre sikt .....	9
2.5.1.	Åtgärdsplan för bostadstillägg.....	9
2.5.2.	Kunskapsöverföring i samband med kontrollutredningar.....	9
2.5.3.	Ökad automatisering och digitalisering .....	10

# Sammanfattning

Pensionsmyndigheten redovisar här regleringsbrevsuppdraget Rätt från början genom att sammanställa åtgärder som vidtagits under 2022 för att motverka felaktiga utbetalningar, genom att säkerställa och underlätta att det blir rätt från början.

För att socialförsäkringssystemet ska uppfattas som legitimt krävs att bidrag och förmåner kommer rätt person till del. Uppdraget till Pensionsmyndigheten Rätt från början innefattar åtgärder inom tre områden; att säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i ansökan; att säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter om ändrade förhållanden; att underlätta för den som beviljats en ersättning att förstå och ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera om ändrade förhållanden. Regeringens uppdrag tydliggör vikten av att Pensionsmyndigheten vidtar åtgärder som kopplar till den enskildes ansvar att lämna korrekta uppgifter så att en förmån från myndigheten vid varje tidpunkt utgår till dem som har rätt till det och med korrekt belopp. Handläggningen hos Pensionsmyndigheten är beroende av att den enskilde tar ansvar för att lämna korrekta uppgifter och också vill göra det. Pensionsmyndigheten hade ett motsvarande uppdrag i regleringsbrevet för år 2021. Flera av de åtgärder som påbörjades under 2021 har fortsatt under 2022.

Bland annat har följande åtgärder vidtagits under 2022:

*Åtgärder som vidtagits för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande via webbplatsen* – förbättring av Mina sidor vid inloggning på [www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se) såsom utveckling av ansökan och utveckling av anmälan om ändrade förhållanden, införande av co-browsing, införande av kundanpassade informationstexter.

*Åtgärder som vidtagits för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande i första kontakten* – förändrade arbetssätt, uppdatering av brevmallar.

*Åtgärder som vidtagits för att ge enskilda en ökad förståelse för hela sin pension* – riktad information till specifika kundgrupper, digitala och fysiska informationsmöten, arbete för en förändrad mediabild gällande bostadstillägg, pressmeddelanden på nationell nivå och länsnivå.

*Åtgärder som vidtagits för att möta den enskildes behov i talsvar* – analys av Pensionsmyndighetens talsvar.

*Åtgärder att vidta på längre sikt* –förstudie för fortsatt automatisering av bostadstillägg, ökad digitalisering av ändringsärenden, intern struktur för återkoppling av det som framkommit i samband med kontroller, framtagande av myndighetsgemensam strategi för att motverka felaktiga utbetalningar.

De åtgärder som vidtagits under 2022 för att den enskilde ska kunna göra rätt från början, bedöms på sikt bidra till att motverka felaktiga utbetalningar. Pensionsmyndighetens arbete för att säkerställa och

underlätta att det blir rätt från början och genom det motverka felaktiga utbetalningar fortsätter under 2023.

# 1. Inledning

För att socialförsäkringssystemet ska uppfattas som legitimt krävs att bidrag och förmåner kommer rätt person till del. I arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar ingår att motverka organiserad brottslighet, brottsligt nyttjande samt fel som inte beror på brott. Därför stärks arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. I regleringsbrevet för 2022 har Pensionsmyndigheten fått uppdrag att redovisa:

- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkerställa och underlätta att den som ansöker lämnar korrekta uppgifter om ändrade förhållanden som kan ha betydelse för rätten till ersättning, samt
- vilka åtgärder som har vidtagits för att underlätta för den som har beviljats en ersättning att förstå och därmed ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera myndigheten om ändrade förhållanden.

Pensionsmyndigheten rapporterade ett motsvarande uppdrag till regeringen avseende 2021.<sup>1</sup> Flera av de åtgärder som påbörjades under 2021 har fortsatt 2022. I denna rapport sammanställs åtgärder som Pensionsmyndigheten har vidtagit under 2022; åtgärder som syftar till att den enskilde ska kunna göra rätt från början, vilket på sikt bedöms bidra till att motverka felaktiga utbetalningar.

## 2. Åtgärder som vidtagits mot bakgrund av det lämnade regeringsuppdraget

En ansökan om en förmån ska innehålla de uppgifter som behövs i ärendet, det vill säga den enskilde har en skyldighet att för sin ansökan lämna de uppgifter som är av betydelse för bedömningen av frågan om ersättning. Den som ansöker om, har rätt till eller annars får en förmån ska dessutom anmäla sådana ändrade förhållanden som påverkar rätten till eller storleken av förmånen. Ju snabbare Pensionsmyndigheten kan hantera en inkommen ansökan, eller uppgifter om ändrade förhållanden, desto mindre risk att beslut fattas på inaktuella uppgifter som kan leda till felaktiga utbetalningar.

Flera av de åtgärder Pensionsmyndigheten vidtagit under 2022 syftar till att uppfylla flera av, eller till och med alla tre delområden, i regeringsuppdraget: att säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i ansökan; att säkerställa och underlätta för den enskilde

---

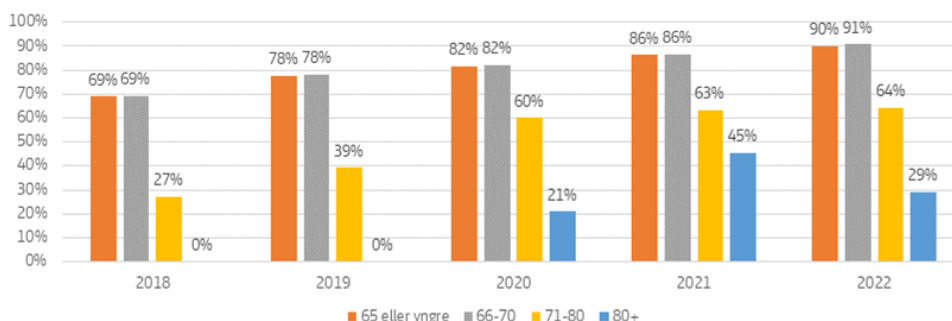
<sup>1</sup> Pensionsmyndighetens rapport *Rätt från början*, publicerad 2022-02-22

att lämna korrekta uppgifter om ändrade förhållanden; att underlätta för den som beviljats en ersättning att förstå och ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera om ändrade förhållanden. Åtgärderna sammanställas under fem rubriker; åtgärder som vidtagits för ökad tillgänglighet via webben, åtgärder som vidtagits för att möta den enskildes behov i första kontakten, åtgärder som vidtagits för att ge enskilda en ökad förståelse om hela sin pension, åtgärder som vidtagits för att möta den enskildes behov via myndighetens talsvar samt åtgärder att vidta på längre sikt.

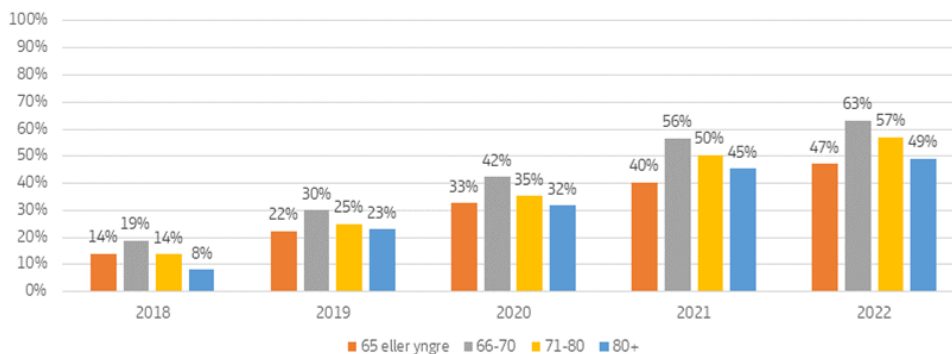
## 2.1. Åtgärder för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande via webbplatsen

Andelen webbansökningar i jämförelse med pappersansökningar ökar, både vad avser ansökan om allmän pension och ansökan om bostadstillägg. Nedan grafer visar ärenden där sökanden bor i Sverige, i ärenden där det finns uppgift om födelsedatum, där andelen ansökningar inkomna elektroniskt via webbansökan visas i förhållande till andelen ansökningar inkomna via pappersblankett. Ålder avser det antal år den enskilde fyller det år ansökan kommit in.

Andel ansökningar om allmän pension inkomna via webb uppdelat på åldersintervall



Andel ansökningar om bostadstillägg inkomna via webb uppdelat på åldersintervall



Det är en positiv utveckling att andelen webbansökningar ökar. Med fortsatt utveckling av webbansökan ökar den andel korrekta och kompletta

ansökningar som kommer in till Pensionsmyndigheten. Webbansökan säkerställer och underlättar för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan.

För att underlätta för den enskilde att göra rätt från början görs löpande redaktionella förbättringar på webbplatsen [www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se) för att göra det lättare för den enskilde att navigera och hitta rätt information. Webbplatsen har utvecklats bland annat genom att mer anpassad information lämnas där till den enskilde. Det blir därigenom lättare för den enskilde att göra rätt, och förstå och ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera om ändrade förhållanden. Den enskilde kan logga in på webbplatsen, till *Mina sidor*. Vid inloggning till *Mina sidor* kommer den enskilde till personliga sidor där denne bland annat ser hur mycket denne tjänat in till sin pension, där pensionsprognos kan göras, och där ansökan om pension och ändring av uppgifter kan genomföras.

En funktion för skärmdelning, så kallad co-browsing, har nyligen driftsatts. Funktionen ska hjälpa den enskilde att uträtta sitt ärende digitalt. Under samtal har den enskilde möjlighet att dela sin dataskärm med handläggaren. Handläggaren kan under samtalet lotsa den enskilde att genomföra sina ärenden via webbplatsen, när den enskilde är inloggad. Funktionen väntas leda till att, fler korrekta och kompletta digitala ansökningar kommer in och därmed blir handläggningen effektivare. Då funktionen nyligen driftsatts kommer effekterna att kunna följas upp 2023.

En första version av en digital vägledningstjänst, Snabbkoll på din pension, har driftsatts på webbplatsen. Där får den enskilde stegvis vägledning, och den enskildes svar ger en för den enskilde anpassad resultatsida med checklista. Tjänsten hjälper den enskilde pensionsspararen att få bättre förståelse för sin pensionssituation och hjälp att ta medvetna beslut. Effekterna planeras att följas upp 2023.

### 2.1.1. Allmän pension

Vad gäller förmånen allmän pension har framför allt följande åtgärder vidtagits på webbplatsen.

En enskild som loggar in på webbplatsen kan under *Mina ärenden* för de båda ärendetyperna ansökan om allmän pension samt ändring av allmän pension, se ärendets status i form av Mottagen, Handläggning pågår och Inväntar komplettering. Med denna information blir det enklare för den enskilde att följa sitt ärende, och på så sätt att förstå när och vad som ska skickas in.

För en enskild som via webbplatsen ansöker om allmän pension, har ytterligare frågor om civilstånd återinförts för att på ett bättre sätt informera om skillnaden mellan faktiskt och likställt civilstånd. Detta ger fler kompletta och korrekta ansökningar, leder till ett minskat antal kompletteringar, minskar risken för att pensionen beräknas utifrån fel civilstånd och minskar risken för återkrav.

I ansökan om eller ändring av allmän pension visas en preliminärberäkning upp i sista steget av webbansökan. Informationstexterna har förbättrats. För att förtydliga för den enskilde vad som ingår respektive inte ingår i

preliminärberäkningen, visas anpassade informationstexter för den enskilde. Texterna syftar till att ge den enskilde mer information och förståelse för sin ansökan, såsom vad denne har rätt till, vilka uppgifter som ska anmälas och hur uppgifterna påverkar beloppet för den allmänna pensionen. En informationstext kan vara: "Följande ingår inte i den preliminära beräkningen av din pension: Inkomstpensionstillägg. När du ansöker om allmän pension prövar vi automatiskt om du har rätt till inkomstpensionstillägg.". En annan text kan vara: "Om du har yrkesskadelivränta kan den preliminära beräkningen visa fel uppgifter."

Tjänsten *Anmäl pension från annat land*, finns nu tillgänglig på engelska på webbplatsen. Tjänsten säkerställer att den som har svårigheter med svenskspråket men kan eller behärskar engelska, kan lämna kompletta och korrekta uppgifter om sin utländska pension via webbplatsen. Genom att tjänsten finns på engelska kan fler tillgodogöra sig information om vad som ska anmälas och hur det påverkar deras pension. Förhoppningen är att det leder till att färre behöver kompletteras manuellt genom att rätt uppgifter kommer in i samband med ansökan.

En lagändring kring höjd garantipension trädde ikraft den 15 juli 2022 med tillämpning från och med augusti 2022. I samband med omräkning av garantipension från och med vecka 34 har det vid inloggning på webbplatsen visats upp en informationsruta för enskild med kommande utbetalning av garantipension, där den enskilde försetts med information som berör dennes utbetalning, samt hänvisning till vad som påverkar pensionen och vilka tjänster som finns för att anmäla förändringar.

### 2.1.2. Bostadstillägg

För förmånen bostadstillägg har framför allt följande åtgärder vidtagits på webbplatsen.

Åtgärder har gjorts för att underlätta för två sökande som ansöker tillsammans via webbplatsen. Tidigare gavs korrekta uppgifter om från och med när ansökan kunde göras endast i fall då de två sökandena var gifta. Nu ges korrekt information om från vilken månad de kan ansöka även i de fall de två sökande är sambor. Det vill säga, nu framgår det av webbformuläret oavsett de sökande är gifta eller sambos från och med vilken tidpunkt de kan ansöka tillsammans om bostadstillägg.

Redaktionella förbättringar har gjorts på webbplatsen i syfte att göra det lättare att hitta information om bostadstillägg, samt att navigera till webbsidan för ändringsanmälan. Förbättringarna ska hjälpa fler att ansöka rätt och förstå när anmälan om ändringar ska göras och hur.

Förbättringar har gjorts i den preliminära beräkningstjänsten för bostadstillägg för större träffsäkerhet i beräkningen. Tidigare tog beräkningen inte hänsyn till var i landet den enskilde bodde, dvs samma schablon för bostadskostnad användes i alla fall. Beräkningen sker nu utifrån schablon för bostadskostnad anpassad för där den enskilde bor. Förbättringen ska göra att fler korrekta och kompletta ansökningar respektive ändringsanmälningar kommer in.



En navigeringstjänst som kallas BT-guiden har lanserats. Den underlättar för den enskilde som ansöker om bostadstillägg att lämna in rätt uppgifter. Tjänsten gör det lättare att navigera mellan olika sidor på webbplatsen och underlättar därmed förståelsen för både bostadstillägget och själva ansökningsprocessen.

Både webbtjänster och handläggningssystem har anpassats efter aktuell tillämpning. Anpassning har skett på webbplatsen så den enskilde får information för att lämna rätt uppgift om fastighetsinnehav och så bostadstillägg beräknas korrekt. Anpassning i ärendeflöden har skett genom att lägga in bevakningar i systemet så den enskilde inte missar när ändring ska anmälas.

Genom förbättrad information vid webbansökan rörande bostadstillägg förstår den enskilde om denne uppfyller förutsättningarna för att kunna få rätt till bostadstillägg, och det gör också att enskilda i större utsträckning kommer in med korrekta uppgifter direkt vid ansökan. Detta förebygger samtidigt ansökningar där den enskilde inte är berättigad till förmånen.

Ytterligare förbättringar av ändringsanmälan via webben för bostadstillägg pågår för att möjliggöra för fler att anmäla ändring via webbplatsen i fler situationer. Arbete pågår samtidigt med att visualisera ändringsanmälan via webbplatsen. Syftet är att den enskilde genom det ska få en tydlig överblick av redan inskickad men ej hanterad anmälan, så att den enskilde kan göra eventuella nya ändringar i tid.

### 2.1.3. Efterlevandepension

Vad gäller förmånen efterlevandepension är informationen på webbplatsen i huvudsak generell om de olika förmånerna för änkor, makar, sambor och barn samt vid arbetsrelaterade dödsfall då efterlevandepension i huvudsak beviljas utan ansökan. Informationen på webbplatsen genomgår löpande redaktionella ändringar i syfte att förbättra och möta enskildas behov i samband med att bland annat barn fyller 18 år och fortsätter studera. En särskild grupp som behöver ansöka om förmånen är den där den efterlevande är ett barn och där den avlidne föräldern aldrig bott i Sverige. För att skapa bättre synlighet har ansökningsblanketten placerats på ett annat ställe på webbplatsen.

## 2.2. Åtgärder för att säkerställa och underlätta uppgiftslämnande i första kontakten

Arbetsätt har förändrats och handläggningssystem anpassats för att göra det enklare för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan. En viktig del i arbetsätt är att lösa och möta den enskildes behov redan vid första kontakten. En annan viktig del för att hjälpa enskilda att göra rätt och förstå uppgifterna som läggs till grund för beslutet och de skyldigheter som förmånen medför är att lämna individanpassad

information om hur och när den enskilde ska agera om någon omständighet förändras.

Utbildningar har vidtagits för handläggarna i syfte att bredda deras kompetens för att de på ett bättre sätt ska kunna möta den efterfrågan som enskilda har, oavsett det sker via telefon, e-post eller i handläggningssystemet. Detta har lett till att myndigheten har fler handläggare än tidigare som kan möta enskilda direkt. Arbets sättet att kommunicera och komplettera ärenden direkt med den enskilde i telefon ger möjlighet att informera och förklara för den enskilde i större omfattning än tidigare, och därmed ge den enskilde bättre förutsättningar att göra rätt.

### 2.2.1. Bostadstillägg

Vad gäller förmånen bostadstillägg har framför allt följande åtgärder vidtagits för att möta den enskildes behov i första kontakten.

Arbets sättet Agera direkt, som beskrevs i rapporten Rätt från början som publicerades 2022, har fortsatt under året.<sup>2</sup> Arbets sättet har fokus på att rätt person ska få rätt ersättning i rätt tid och att enskilda ska förstå och känna trygghet i vad som förväntas när de får en förmån av Pensionsmyndigheten. Detta inkluderar bland annat kunskap om vilka uppgifter som ligger till grund för beslutet, de skyldigheter som förmånen medför, samt hur och när den enskilde ska agera om någon omständighet förändras. Inspektionen för socialförsäkringen, ISF, lämnade i juni 2022 en rapport, *Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg*.<sup>3</sup> Rapporten tar bland annat upp arbets sättet Agera direkt. Pensionsmyndigheten har svarat ISF<sup>4</sup> och beaktat ISF:s synpunkter i det fortsatta arbetet.

### 2.2.2. Efterlevandepension

För förmånen efterlevandepension har framför allt följande åtgärder vidtagits för att möta den enskildes behov i första kontakten.

Inom handläggningen av efterlevandestöd pågår en uppföljning av hur många som ansöker om förmånen på felaktig blankett. Uppföljningen sker i syfte att förbättra blankettstödet så det kommer in fler korrekta ansökningar.

Ett antal brevmallar inom handläggningen av efterlevandestöd har uppdaterats avseende lagförändringar med ikraftträdande 2023.

Uppdateringar och utveckling av befintliga mallar har också skett i syfte att skapa bättre förutsättningar för den enskilde att ta tillvara sin rätt och förstå sitt beslut.

Inom handläggargrupperna för efterlevandepension har det under året genomförts ett internt förbättringsarbete i fråga om att identifiera situationer

---

<sup>2</sup> Pensionsmyndighetens rapport *Rätt från början*, publicerad 2022-02-22

<sup>3</sup> Inspektionen för socialförsäkringen rapport 2022:4, Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg En granskning av arbets sätt, prioriteringar och resultat

<sup>4</sup> Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2022:4 Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg, VER 2021-227

i ansökningsärenden där en begäran om komplettering till enskild kan bedömas vara obehövlig.

Inom handläggningen av efterlevandestöd sker vidare löpande manuella bevakningar avseende studier, uppehållstillstånd samt änkelyvrenta. Detta sker i ärenden där det finns kännedom om att förhållanden kan komma att ändras, för att i rätt tid kunna bedöma den enskildes fortsatta rätt till förmånen. Syftet är att minska risken för felaktiga utbetalningar på grund av ändrade förhållanden.

Det har också inom denna handläggning i samband med lagändringar, utarbetats interna rutiner för hur impulser ska tas om hand gällande barn som är omhändertagna. En lagändring gör att efterlevandestöd från och med 2023 inte ska lämnas till barn som vårdas eller bor i familjehem, bostad med särskild service, stödboende eller så kallade HVB-hem (hem för vård eller boende) som bekostas av det allmänna. Sveriges kommuner och regioner har informerats om rutinerna. Genom de förändrade rutinerna minskar risken för felaktiga utbetalningar.

## 2.3. Åtgärder för att ge den enskilde en ökad förståelse för hela sin pension

För att ge enskilda en ökad förståelse för hela sin pension och genom det underlätta för den enskilde att göra rätt, har olika informationsinsatser skett under året.

Personer över 70 år som inte tagit ut sin premiepension har fått ett informationsbrev. Genom brevet har enskilda fått en ökad förståelse för hela sin pension, vad den enskilde har rätt till och att denne, för att kunna få bostadstillägg, måste ansöka om hela sin premiepension. Utskick pågår fortfarande.

Informationsbrev har skickats ut till personer födda 1958 som tar ut inkomstpension. Brevet innehöll information om de lagändringar kring pensionsålder för garantipension och inkomstpensionstillägg som gäller från och med 2023. Genom brevet har den enskilde fått en ökad förståelse för hela sin pension, vad den har rätt till, från vilken tidpunkt den har rätt till förmåner och vad den behöver göra själv kopplat till att anmäla förändringar och söka bostadstillägg respektive äldreförsörjningsstöd.

Uppdaterade budskap har tagits fram för att förändra mediabilden av bostadstillägg, i syfte att säkerställa att den som är berättigad till bostadstillägg vet om det, att den som inte är berättigad till bostadstillägg inte får en felaktig förväntan på att rätt till bostadstillägg finns, och att fler kompletta och korrekta ansökningar respektive ändringsanmälningar kommer in till Pensionsmyndigheten. Det handlar om att hjälpa pensionärer att förstå om de skulle ha rätt till bostadstillägg om de ansöker om denna förmån och om att vägleda och skapa rätt förväntningar hos de som funderar på att ansöka om bostadstillägg. Budskapen har testats genom intervjuer i målgruppen före lansering, och det har fått ett positivt utfall. Budskapen har fokus på vad bostadstillägg avser, vem som kan ansöka om bostadstillägg

och hur pensionären kan göra en beräkning eller hur pensionären kan få hjälp med att göra en beräkning som visar om den kan få bostadstillägg.

Digitala och fysiska informationsmöten har pågått under 2022 och fortsätter under 2023 med information om bostadstillägg riktat till enskilda sökande och anhöriga. Kontakt sker också med så kallade *vidareförmedlare*; organisationer som har kontakt med pensionärer såsom kommuner, PRO, trossamfund och liknande. Information lämnas bland annat om nya regler och belopp och Pensionsmyndighetens budskap.

Flera pressmeddelanden har gått ut i nationella tidningar och läntidningar med information om vilka som har rätt till bostadstillägg, hur man ansöker, hur en ökad elkostnad påverkar bostadstillägget och så vidare.

Pensionsmyndigheten genomför informationsmöten för personer som närmar sig uttag av sin pension, så kallade pensionsplaneringsmöten. Mötena genomförs flera gånger i veckan i både digital och fysisk form. Här informerar Pensionsmyndigheten ingående om hur man ska agera för att ta ut sin pension.

Pensionsmyndigheten genomför årligen ett antal kampanjveckor där pensionsmyndighetens experter möter enskilda på plats eller digitalt. Ett exempel på ett sådant möte är den så kallade kuvertjakten där Pensionsmyndigheten besöker ca 25 orter i Sverige i samband med de årliga utskicken av orange kuvert.

Pensionsmyndigheten deltar i ett antal olika mässor under året och genomför specifika besök i ett antal städer, så kallade stadsveckor. I dessa sammanhang har enskilda möjlighet att ställa frågor till experter om sin allmänna pension, bostadstillägg och andra förmåner.

Pensionsmyndighetens rapport för uppdraget Rätt från början 2021 beskrev lanseringen i maj 2021 av chattbotten Penni på webbplatsen. Penni svarade initialt på frågor om bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd och inkomstpensionstillägg. 2021 (maj-dec) svarade Penni på 20 000 frågor eller konversationer, där hälften besvarades efter kontorstid. Under 2022 svarade Penni på 55 456 frågor. Användandet av Penni har ökat. I dagsläget kan Penni svara på frågor om det mesta inom myndighetens verksamhetsområde. De ämnesområden som täcks är baserade på de vanligaste frågorna som allmänheten ställer via telefon, e-post och sociala medier. En tredjedel av konversationerna under 2022 har i huvudsak handlat om frågor inom allmän pension och en fjärdedel om bostadstillägg. I 77 procent av konversationerna har användarna fått hjälp med sin frågeställning direkt av Penni, blivit hänvisade till Pensionsmyndighetens kundservice eller rätt myndighet/tjänstepensionsbolag.

## 2.4. Åtgärder för att möta den enskildes behov i talsvar

Pensionsmyndigheten har ett talsvar som är uppbyggt så att den enskilde som ringer in via tonval navigerar sig fram till en handläggare eller till självbetjäning. Detta gäller både förmånsspecifika och förmånsneutrala

frågor. Det har gjorts ett analysarbete kring vilken utvecklingspotential som Pensionsmyndighetens talsvar har.

Av analysen framgår att talsvaret är uppbyggt med utgångspunkt i att enskilda har en relativt stor kunskap om pensionssystemet och myndighetens organisation, medan enskilda i själva verket kan uppleva svårigheter att formulera vad de vill ha hjälp med, eller i många fall kan ha fler än ett behov som de vill få tillgodosedda. Att den enskilde när den ringer in inte förstår vilket som är rätt tonval, gör det svårare för myndigheten att möta den enskildes behov. Det finns risk för att detta påverkar den enskildes möjlighet att göra rätt från början.

Analysen utgör grund för vidareutveckling av myndighetens talsvar, för att göra det enklare att möta den enskildes behov vilket är till fördel för den enskildes möjlighet att göra rätt från början.

## 2.5. Åtgärder att vidta på längre sikt

Ju snabbare en inkommen ansökan eller inkomna uppgifter om ändrade förhållanden kan hanteras, desto mindre risk finns för att beslut fattas på inaktuella uppgifter som kan leda till felaktiga utbetalningar. För att kunna hantera ansökningar och ändringar snabbare samverkar flertalet åtgärder, vissa åtgärder där eftersträövade effekter snabbt kan mätas, medan vissa åtgärder har effekter som får mätas på längre sikt. Exempelvis har Pensionsmyndigheten påbörjat ett arbete med att ta fram en strategi för att motverka felaktiga utbetalningar.

### 2.5.1. Åtgärdsplan för bostadstillägg

En åtgärdsplan för bostadstillägg genomförs under 2023 inom ett antal utvecklingsområden, med syfte att underlätta för den enskilde i ansökan om bostadstillägg att fylla i de uppgifter som behövs för prövning av ansökan och på så sätt öka antalet korrekta och kompletta ansökningar, vilket i sin tur ska korta handläggningstiderna. I åtgärdsplanen ingår bland annat förbättrad webbansökan, RPA-teknik (robotic process automation) och utveckling av telefoniplattform.

### 2.5.2. Kunskapsöverföring i samband med kontrollutredningar

Inom Pensionsmyndighetens produktionsavdelning finns kontrollenheten som bland annat har ansvar att förvalta, koordinera och utveckla arbetet med riskanalyser och kontrollutredningar avseende misstanke om brott och felaktiga utbetalningar.

I en kontrollutredning kan kontrollenheten se om åtgärder, eller avsaknad av sådana, föranlett felaktiga utbetalningar. Kontrollenheten får därmed i det löpande arbetet kännedom om åtgärder som föranlett felaktiga utbetalningar.

En intern struktur för hur återkoppling till de olika förmånerna ska ske har tagits fram. Syftet med den återkoppling som lämnas från kontrollenheten till förmånerna är dels att återkopplingen ska öka kunskaperna inom förmånerna kring vad handläggarna behöver tänka på i sin handläggning för att hindra felaktiga utbetalningar, dels att öka kunskapen hos handläggarna om vilka ärenden som ska generera en impuls om kontrollutredning.

### 2.5.3. Ökad automatisering och digitalisering

Automatisering av internationella ärendetyper inom allmän pension fortsätter. Pensionsmyndigheten har varit anslutet till EESSI under några år vilket innebär att information utbyts elektroniskt mellan medlemsländerna i EU. RINA är det handläggarsystem Pensionsmyndigheten använder för att skicka och ta emot informationen elektroniskt. I syfte att effektivisera och automatisera handläggningen behöver EESSI/RINA integreras med Pensionsmyndighetens ärendehanteringssystem.

Möjligheter till ökad digitalisering av ändringsflöden inom allmän pension för personer bosatta i Sverige ses över. Flertalet som ansöker digitalt om allmän pension hanteras idag icke digitalt när det gäller frågor om komplettering av ansökan. Aktiviteten innefattar att se över ändringsflöden i syfte att få dessa mer digitala. Detta för att få en effektivare handläggning och snabbare beslut till enskild.

En förstudie i syfte att ytterligare automatisera bostadstillägg planeras. Förstudien ska ge svar på förutsättningar för övriga aktörer att lämna information i ansöknings- och ändringsflöden samt förutsättningar för förändringar i kommunikering med enskild gällande aktuella uppgifter inför beslut. Förstudien ska förbereda och genomföra test med möjliga utvecklingsåtgärder samt identifiera eventuella förändringsbehov i regelverken.

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

