

Återrapportering av målet för tillgänglighet och handläggning

April 2024



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Sammanfattning	i
2.	Inledning	ii
3.	Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg	1
	Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos	1
	Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos	2
	Diagram 2: Status för nyansökningar	2
	Diagram 3: Status för kundgenererade ändringsanmälningar	4
4.	Inflöde av ärenden	4
	Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos	4
	Diagram 4: Inflöde utfall och prognos	5
5.	Antal avslutade ärenden	6
	Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos	6
	Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos	7
6.	Handläggningstider	8
	Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall	8
	Diagram 6: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad	8
7.	Bemanning – antal årsarbetare	9
	Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos	9
	Diagram 7: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad	9
8.	Produktivitet – antal avslut per årsarbetare	10
	Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos	10
	Diagram 8: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad	11
9.	Omprövningar, ärendebalans	12
	Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall	12
10.	Återkrav bostadstillägg, ärendebalans	13
	Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg – utfall och prognos	13
	Diagram 9: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023 ...	13
11.	Andel besvarade samtal (tillgänglighet)	14
	Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utfall och prognos	14
	Diagram 10: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %	14
12.	Antal inkommande samtal och väntetid	15
	Tabell 10. Antal inkommande samtal och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos	15
	Diagram 11: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal	16

Datum: 2024-04-15
Doc. bet. PID287454
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2024-54

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas uppföljning av målet gällande tillgänglighet och handläggning som regeringen gett myndigheten i regleringsbrev för budgetåret 2024. Återrapporteringen redovisar utfallet sedan föregående rapportering som skrevs i oktober 2023 och visar prognoser för hela 2024.

Antalet pågående ärenden om bostadstilläggsärenden uppgick vid utgången av februari 2024 till knappt 65 000 ärenden, ärenden om återkrav exkluderat. Enligt myndighetens prognos beräknades ärendebalansen till omkring 58 000 ärenden vid utgången av februari. Inflödet av nya ärenden är högre än vad som tidigare prognosticerats men balansutvecklingen har samtidigt begränsats av att även antalet avslutade ärenden varit fler än prognosticerat.

Inflödet av ärenden har varit omkring 82 500 ärenden hittills i år, vilket är cirka 14 000 fler än beräknat. Precis som under föregående år är det inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar som ökat mest. En bidragande orsak antas vara att årets hyresförhandlingar har gått snabbare jämfört med 2023 och att fler kunder därmed hört av sig tidigare än beräknat.

Under januari och februari 2024 har myndigheten avslutat 68 000 ärenden, jämfört med 64 000 under samma period föregående år. Detta trots en lägre bemanning i år jämfört med 2023. Utfallet 2024 är cirka 7 000 fler avslutade ärenden än beräknat.

Den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar har varit 40 dagar hittills i år. Det är en minskning jämfört med samma period 2023, då var utfallet 65 dagar.

Bemanningen vid utgången av februari var 249 årsarbetare och följer lagd prognos ganska väl. Bemanningen under 2024 förväntas minska från 270 årsarbetare vid ingången av januari till 220 i slutet av december.

Som en följd av att det avslutats fler ärenden än beräknat har även arbetsproduktiviteten varit högre än prognos. Den genomsnittliga produktiviteten för januari och februari 2024 har varit 134 ärenden per månad och handläggare jämfört med 96 ärenden under samma period 2023.

Läget inom omprövningar avseende bostadstillägg är gott. Vid utgången av februari 2024 fanns det 37 pågående omprövningsärenden jämfört med cirka 300 ärenden för ett år sedan.

Hanteringen av återkravsärenden är fortsatt ansträngd men myndigheten kommer att utöka handläggningen av återkrav under 2024. Vid utgången av februari var balansen av återkravsärenden avseende bostadstillägg 44 000 ärenden.

Tillgängligheten inom telefonin har inlett året på en högre nivå jämfört med 2023. Hittills i år har den genomsnittliga tillgängligheten varit 72 % jämfört med 68 % under samma period 2023. Jämfört med inledningen av 2022 är skillnaden stor, då var tillgängligheten 27 %.

Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2024 ska tillgängligheten i telefonin fortsatt öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten. Vidare ska ärendebalanser och handläggningstid för nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav avseende bostadstillägg fortsätta minska.

Pensionsmyndigheten ska, för relevanta indikatorer avseende produktivitet, handläggningstider och tillgänglighet, redovisa utfall, ny prognos samt jämförelse med föregående prognos. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkomna och beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare, antalet inkomna samtal, andelen samtal som har besvarats och väntetid, samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Redovisningen ska omfatta nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav. Resultaten och utvecklingen ska analyseras och kommenteras i redovisningen. Redovisningar ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 15 april och den 15 oktober 2024.

I redovisningen redogörs för utfallet sedan föregående rapport där fokus ligger på den senaste månaden och även en jämförelse med motsvarande månad 2023 och 2022. Prognoserna sträcker sig över hela 2024 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med föregående prognos.

Graferna avseende ärendebalans, inflöde och antal avslut fokuserar från och med i år endast på kundgenererade ärenden, det vill säga nyansökningar och kundgenererade ändringsanmälningar. Syftet är att göra bättre prognoser och att lägga mer fokus på de ärenden som kunderna själva har skickat in. De systemgenererade ändringsanmälningarna är svårare att prognosticera och är till stor del helt maskinella. Dessa ärenden finns dock med i respektive avsnitts tabell.

Se beräkningar under respektive kapitel i rapporten. Utfall och prognoser är beräknade utifrån det som var känt i slutet av februari 2024.

Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar—utfall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Bostadstillägg					
Utfall pågående nyansökningar ¹	19 704	16 912	13 832		
Utfall kundgenererade ändringar	41 650	33 091	28 234		
Utfall systemgenererade ändringar	20 474	19 282	22 687		
Utfall summerat	81 828	69 285	64 753		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+7 201		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+12,5		
Föregående prognos			57 552		
Prognos februari				60 787	55 710

Ärendebalansen följde prognosen från föregående rapportering väl under slutet av 2023 och bestod vid årsskiftet av strax över 50 000 ärenden. Under januari och februari har dock ärendebalansen ökat mer än beräknat och var vid utgången av februari 2024 omkring 64 800 ärenden.

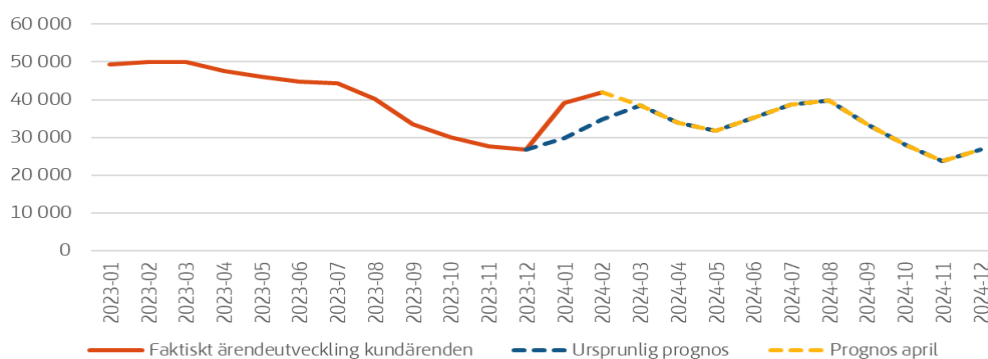
Avvikelsen förklaras av ett högre inflöde än beräknat men samtidigt har ökningen begränsats av att fler ärenden har avslutats. Totalt har det inkommit 82 500 ärenden i januari och februari, vilket är omkring 14 000 ärenden högre jämfört med prognosen. Samtidigt har antalet avslutade ärenden varit cirka 68 000 ärenden, vilket är 7 000 fler än beräknat, detta trots en lägre bemanning jämfört med föregående år.

Januari till april är vanligtvis den period på året med högst inflöde av ärenden och det är vanligt med en ökning av ärendebalansen. Även om antalet ärenden har ökat de senaste två månaderna är fortfarande ärendebalansen av framförallt nyansökningar på historiskt sett låga nivåer. Antalet pågående nyansökningar var en bit under 14 000 ärenden vid utgången av februari, den nivån av nyansökningar i februari månad har inte myndigheten haft sedan 2017.

Nyansökningarna är dessutom yngre än på länge vilket ger förutsättningar för kortare handläggningstider. Även ärendebalansen avseende kundgenererade ändringsanmälningar har föryngrats vilket ger förutsättningar att minska felutbetalningarna eftersom färre ärenden hinner resultera i återkrav.

¹ Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



Prognoserna över inflödet och antalet avslut är osäkra men om de uppfylls räknar myndigheten med att ärendebalansen av kundgenererade ärenden landar på ungefär samma nivå vid utgången av 2024 som vid årets början.

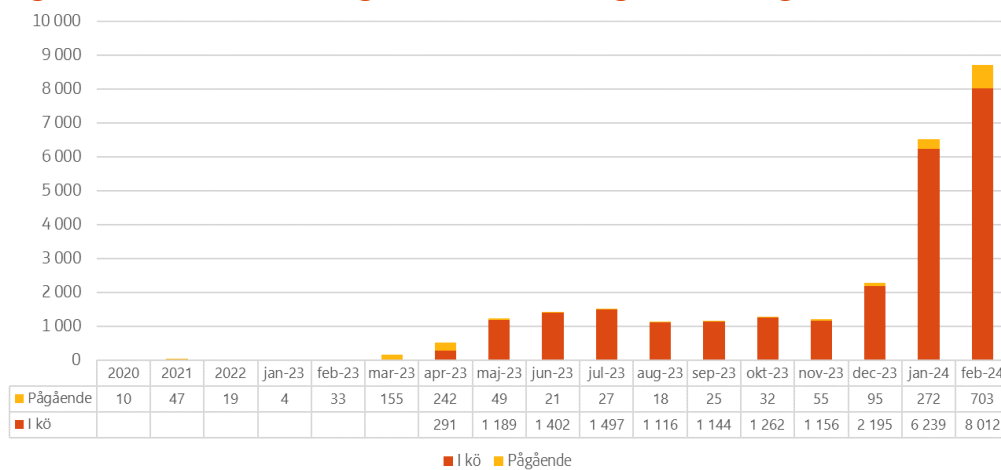
Diagram 2 och 3 visar statusen för de omkring 13 000 nyansökningar och 27 000 kundgenererade ändringsanmälningar som var pågående i slutet av februari. Den gula delen av staplarna visar ärenden där handläggningen har påbörjats och den röda delen visar ärenden som finns i kö men som ännu inte har påbörjats.

Diagram 2: Status för nyansökningar²



² Status per den 29 februari

Diagram 3: Status för kundgenererade ändringsanmälningar³



³ Status per den 29 februari

Inflöde av ärenden

Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	7 109	7 658	7 922		
Utfall kundgenererade ändringar	15 453	22 377	25 342		
Utfall systemgenererade ändringar ⁴	7 123	7 686	6 768		
Utfall summerat	29 685	37 721	40 032		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+2 196		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+5,8%		
Föregående prognos			37 836		
Prognos februari				37 167	24 924

Inflödet av ärenden under sista kvartalet 2023 var ungefär som förväntat, däremot har inflödet varit högre än prognos under inledningen av 2024. Totalt har det inkommit 82 500 ärenden i januari och februari jämfört med omkring 69 000 ärenden under samma period 2023. Jämfört med 2022 är skillnaden ännu större, då var inflödet av ärenden ungefär 56 000.

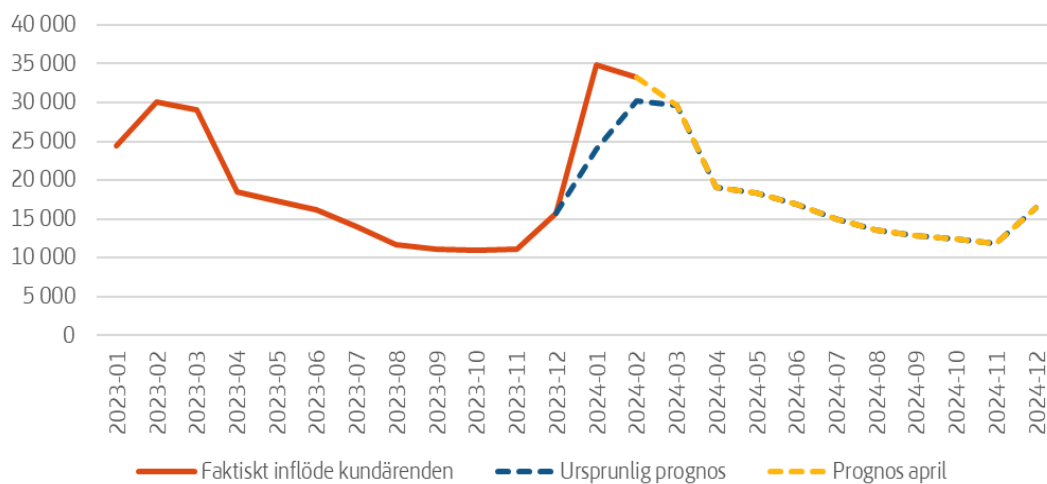
Under 2023 var inflödet historiskt sett högt, framförallt under första kvartalet, och det har fortsatt även under januari och februari 2024. Myndighetens analyser under 2023 härledde det höga inflödet till hårdare ekonomiska tider, högre hyreshöjningar än tidigare år, högre matpriser etc vilket bedömdes öka incitamenten att dels anmäla ändrade omständigheter och dels öka incitamenten att ansöka om bostadstillägg. Den effekten kvarstår sannolikt även i år men det höga inflödet under årets första två månader påverkas även av att hyresförhandlingarna till stor del har gått snabbare i år och att kunder som är födda 1958 har fått vänta ett år med att ansöka om bostadstillägg på grund av förhöjd pensionsålder. En fortsatt god tillgänglighet i telefon och snabbare beslut om förändrat bostadstillägg i samband med ändrad tjänstepension påverkar också inflödet.

Uppdelat per ärendekategori är det främst inflödet av kundgenererade ändringar som varit högre än prognos men även antalet nyansökningar är något högre jämfört med samma period 2023.

När det gäller prognosen av inflödet för hela 2024 beräknar myndigheten ett totalt inflöde på cirka 325 000 ärenden, där 235 000 förväntas vara kundgenererade ärenden och 90 000³ antas vara systemgenererade. Inflödesprognosen är fortfarande osäker beroende på osäkerheter i samhället i stort, främst inom ekonomin.

³ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital räknas inte med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Diagram 4: Inflöde utfall och prognos



Antal avslutade ärenden

Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Bostadstillägg					
Utfall nyanställningar	6 093	7 738	7 230		
Utfall kundgenererade ändringar	11 118	21 587	23 201		
Utfall systemgenererade ändringar ⁵	9 138	7 833	7 394		
Utfall summerat	26 349	37 158	37 825		
Avvikelse mot föregående prognos, antal					+15,2%
Avvikelse mot föregående prognos, %					+5 002
Föregående prognos			32 823		
Prognos februari				33 932	30 001

Pensionsmyndigheten avslutade fler ärenden än prognos under sista kvartalet 2023 och har även inlett 2024 med fler avslutade ärenden än prognostiserat. Under januari och februari 2024 har myndigheten avslutat 68 000 ärenden, jämfört med 64 000 under samma period föregående år. Detta trots en lägre bemanning i år jämfört med 2023.

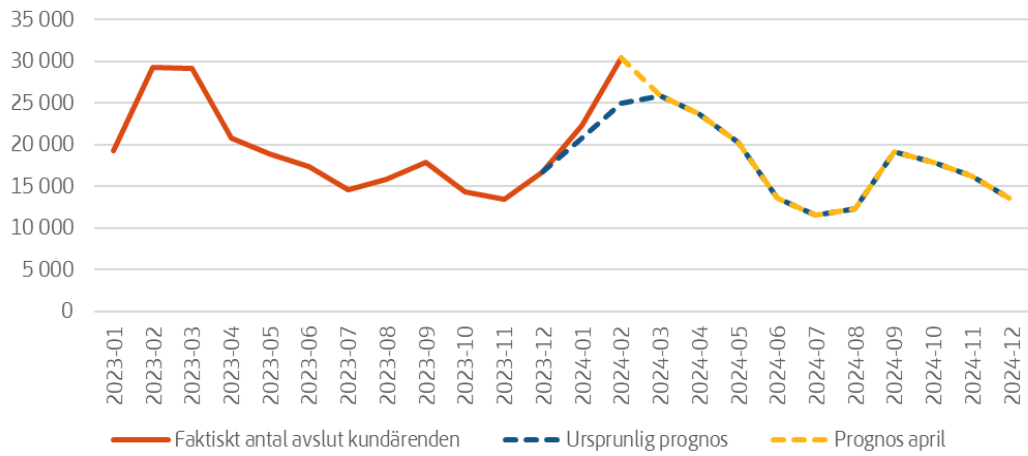
Den högre avslutstakten beror dels på att fler ärenden hanterats helt maskinellt och dels på att andelen nyanställda är låg samt att myndigheten inte längre har några anställda konsulter, läs mer under avsnitten om bemanning och produktivitet. Ytterligare faktorer som påverkat antalet avslut är att en högre andel av kunderna ansöker via webben och att befintliga ärenden är yngre. Yngre ärenden är generellt enklare att hantera eftersom innehållet i ansökan/ändringen är mer aktuellt och det i sin tur ger större förutsättningar till att dra nytta av handläggningssystemet på ett bättre sätt.

Att det har avslutats fler ärenden beror även på vilken typ av ärenden som hanterats. Det höga inflödet av kundgenererade ändringsanmälningar är en av förklaringarna till att fler ärenden hanterats maskinellt och eftersom många kunder ringer in till myndigheten för att anmäla en ändring har även antalet avslutade ärenden under telefontiden ökat. Den effekten fanns även under 2023 när inflödet av kundgenererade ändringar också var högt.

För helåret 2024 beräknar myndigheten att avsluta cirka 315 000 ärenden, där 227 000 antas vara kundgenererade och 88 000⁴ systemgenererade.

⁴ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning till följd av ändrad allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Diagram 5: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



Handläggningstider

Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall

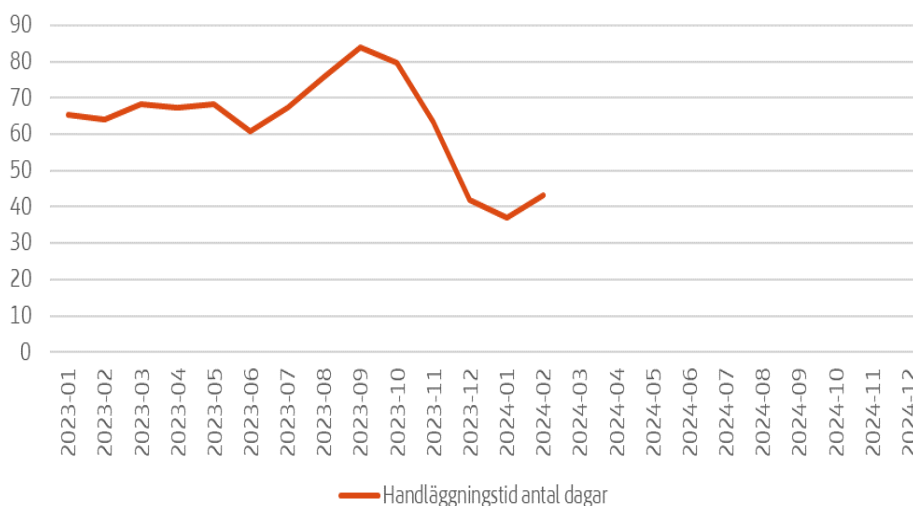
	Feb 22	Feb 23	Feb 24
Bostadstillägg, handläggningstid nyansökningar, antal dagar			
Utfall månad	80	64	43
Utfall ackumulerat under året	69	65	40

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade nyansökningar var i februari 43 dagar, samtidigt som det ackumulerade genomsnittet hittills i år är 40 dagar.

Utfallet påverkas av storleken och åldern på ärendebalansen av nyansökningar och det kan konstateras att antalet pågående ärenden har både minskat och blivit yngre under det senaste året. Föryngringen av de pågående nyansökningarna har gett förutsättningar för snabbare handläggningstider. Jämfört med 2022 och 2023 har handläggningstiderna minskat med 25–30 dagar i genomsnitt hittills i år.

Som jämförelse kan nämnas att för helåret 2023 låg de genomsnittliga handläggningstiderna på 67 dagar. Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2022 och 2023 redovisas nedan (jmf. Diagram 5).

Diagram 6: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad



Myndigheten bedömer att genomsnittet för handläggningstiderna kommer att vara lägre under resterande del av året jämfört med 2023 främst på grund av att ärendebalansen av nyansökningar är yngre jämfört med för ett år sedan.

Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos

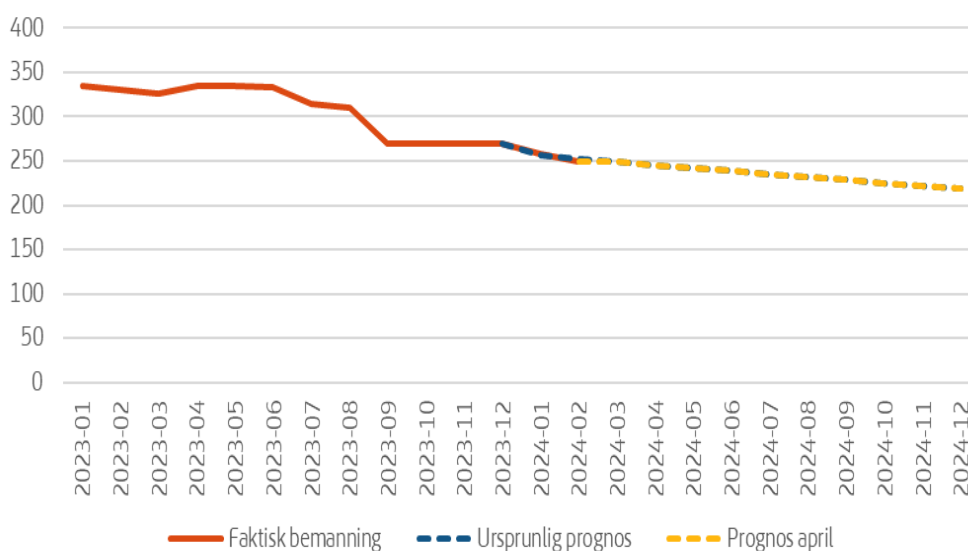
	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅA)					
Utfall	201	313	249		
Varav konsulter	0	0	0		
Avvikelse mot föregående prognos, antal					-4
Föregående prognos			253		
Prognos februari				249	246

Bemanningen inom bostadstillägg har följt prognosen väl under både sista kvartalet 2023 och inledningen av 2024 men var något lägre än förväntat vid utgången av februari, 249 årsarbetare jämfört med 253 enligt prognos.

Myndigheten genomförde ett stort antal nyanställningar inom bostadstillägg i slutet av 2022 vilket innebar att bemanningen var hög i början av 2023. Därutöver har myndighetens avdelningsgemensamma handläggningsstyrka arbetat med bostadstillägg under delar av 2023, men övergått till andra arbetsuppgifter under hösten 2023, vilket visas som en minskning under hösten i nedanstående graf. Hela linjen har en svagt nedåtgående riktning under både 2023 och 2024 beroende på naturlig personalomsättning och att ingen ersättningsrekrytering har skett.

Bemanningen under 2024 förväntas minska från 270 årsarbetare vid ingången av januari till 220 i slutet av december. Genomsnittlig bemanning var 308 årsarbetare under 2023 och beräknas till 237 under 2024.

Diagram 7: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad					
Utfall		131	112	152	
Avvikelse mot föregående prognos, antal				+53	
Föregående prognos				99	
Prognos februari				104	97

Utfallet av antal avslutade ärenden per månad och handläggare, produktiviteten, har varit högre än beräknat både sista kvartalet 2023 och under inledningen av 2024, särskilt i februari.

Den genomsnittliga produktiviteten för januari och februari 2024 har varit 134 ärenden per handläggare jämfört med 96 ärenden under samma period 2023. Som tidigare nämnts är bemanningen lägre 2024 jämfört med 2023 och dessutom är andelen nyanställda lägre vilket generellt ger en högre produktivitet per handläggare.

I det totala utfallet inkluderas även maskinellt hanterade ärenden, vilket gör att produktiviteten per årsarbetare blir högre vid en lägre bemanning och det påverkar jämförbarheten mellan åren. Antalet maskinella ärenden har dessutom varit högre under 2024 jämfört med föregående år. Av de drygt 68 000 ärenden som avslutats under årets första två månader har 22 000 varit maskinella (32 %), jämfört med 26 % under samma period 2023.

Att antalet och andelen maskinella ärenden ökat påverkas av att fler kunder ansöker via webben och att myndigheten genomfört effektiviseringar av handlägningsprocessen. Exempelvis finns det numera möjlighet för två sökande att anmäla en ändring via hemsidan, tidigare gällde det endast en sökande. Det har även tillkommit mer flexibla värde regler som ger möjlighet för systemet att godkänna fler förändringar gällande värdet på kundernas tillgångar. Att fler kundgenererade ändringsanmälningar skickas in påverkar också andelen maskinella ärenden då ändringar har en högre automatiseringsgrad än nyansökningar.

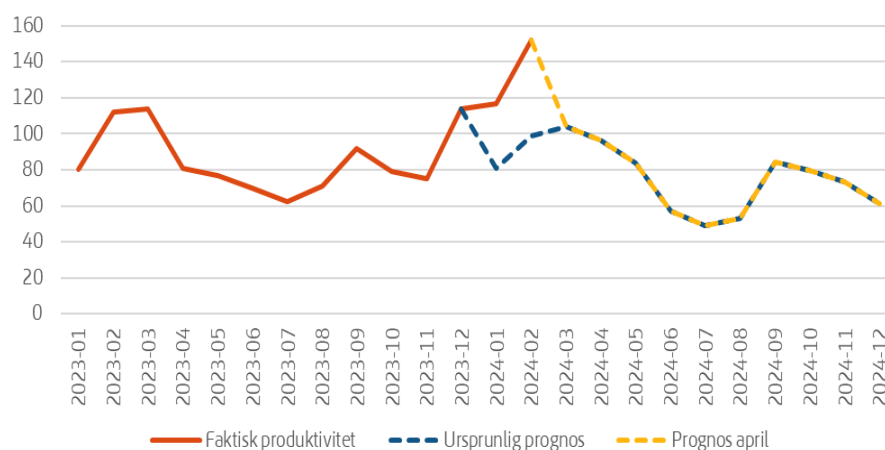
I likhet med 2023 har inflödet av ändringsanmälningar varit högt och många av förändringarna anmäls via telefon. Telefonsamtal i sig räknas inte med i produktiviteten men däremot räknas ärenden som hanteras under telefontiden med. Telefonin påverkar därför produktiviteten eftersom det finns en variation i hur mycket tid som behöver läggas på varje samtal och hur ofta samtalet resulterar i ett hanterat ärende. Under inledningen av året brukar en stor del av samtalen handla om förhållande vis enkla förändringar, som exempelvis hyreshöjningar, vilket ger fler avslutade ärenden under tiden som läggs på telefonin. Under 2024 har myndigheten ändrat arbetssättet under telefontiden med syfte att besvara fler samtal. Myndigheten arbetar löpande med att följa upp arbetssätt och strävar efter att bli bättre på att anpassa handläggningen utifrån ärendenas karaktär och

förutsättningar. När trycket är högt på att anmäla ändringar bedöms det vara effektivt att hantera vissa ärenden senare, efter telefontiden, om handläggarna märker att det tar lång tid.

Uppföljningen av arbetsproduktiviteten används av verksamheten som en delfaktor i produktionsplanering och prognosanalys.

Prognoserna för produktiviteten är att betrakta som osäkra. I nedanstående prognos förväntas den genomsnittliga produktiviteten för resterande del av året att landa i intervallet 75–85 avslutade ärenden per handläggare och månad, vilket i så fall skulle vara på ungefär samma nivå som samma period 2023, men skulle andelen maskinella ärenden fortsätta att vara högre än tidigare och inflödet av förhållandevis enkla ärenden fortsätta finnas möjlighet till en högre nivå.

Diagram 8: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Omprövningar, bostadstillägg					
Utfall omprövning bostadstillägg	908	304	37		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			-63		
Avvikelse mot föregående prognos, %			-63		
Föregående prognos			100–200		
Prognos februari				100–200	100–200

Vid utgången av februari 2024 fanns det 37 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Samma siffra för ett år sedan var omkring 300 ärenden, med andra ord har en stor del av ärendebalansen inom omprövningar som avser bostadstillägg hanterats under 2023. Dessutom är majoriteten av de som finns i balansen yngre än en månad.

Ärendebalansen av omprövningar har fortsatt att minska sedan föregående rapport som skrevs i oktober. En preliminär prognos har gjorts under 2024 och myndigheten bedömer att kunna hålla ärendebalansen under eller i närheten av intervallet 100–200 omprövningsärenden under hela året, även om det kan ske tillfälliga ökningarna med anledning av utskick kring exempelvis beslut om inkomst av kapital.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Återkrav, bostadstillägg					
Utfall återkrav bostadstillägg		24 265	32 238	44 066	
Avvikelse mot föregående prognos, antal					+347
Avvikelse mot föregående prognos, %					+1%
Föregående prognos			43 719		
Prognos oktober				44 807	45 872

Ärendebalansen av återkrav avseende bostadstillägg har följt prognosen ganska väl under både sista kvartalet 2023 och under de första två månaderna 2024. Vid utgången av februari bestod ärendebalansen av strax över 44 000 ärenden.

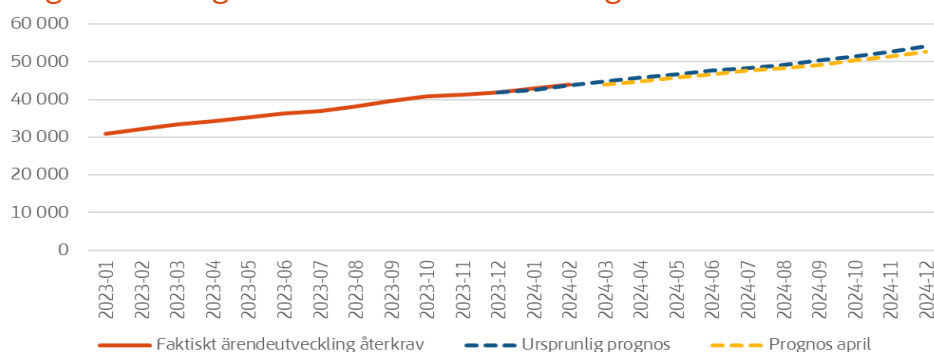
Återkravsbalansen har ökat stadigt under flera år men har ökat snabbare under 2023 på grund av en ökad avarbetning av äldre ändringsanmälningar som ofta genererar ett återkrav.

Under 2024 kommer myndigheten att utöka handläggningen av återkrav. Fler handläggare kommer att utbildas och dessutom kommer produktionsavdelningens särskilda avarbetningsstyrka att arbeta med återkrav under året. Den styrkan bestod av 24 årsarbetare i slutet av februari.

De senaste åren visar mätningar att anmälningfrekvensen av ändrade omständigheter har ökat, vilket bidrar till möjligheten att höja kvaliteten inom pågående ärenden inom bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav. Denna höga anmälningfrekvens förväntas fortsätta under 2024 och därmed antas inflödet av återkravsärenden även fortsättningsvis landa på en hög nivå.

Prognosen för ärendeutvecklingen avseende återkrav är att balansen fortsatt kommer att öka under 2024 men med en avtagande takt jämfört med tidigare. Därutöver beräknar myndigheten att kunna föryngra återkravsbalansen till viss del under 2024 genom att börja hantera de äldsta ärendena i ökad omfattning.

Diagram 9: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2024



Andel besvarade samtal (tillgänglighet)

Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utfall och prognos

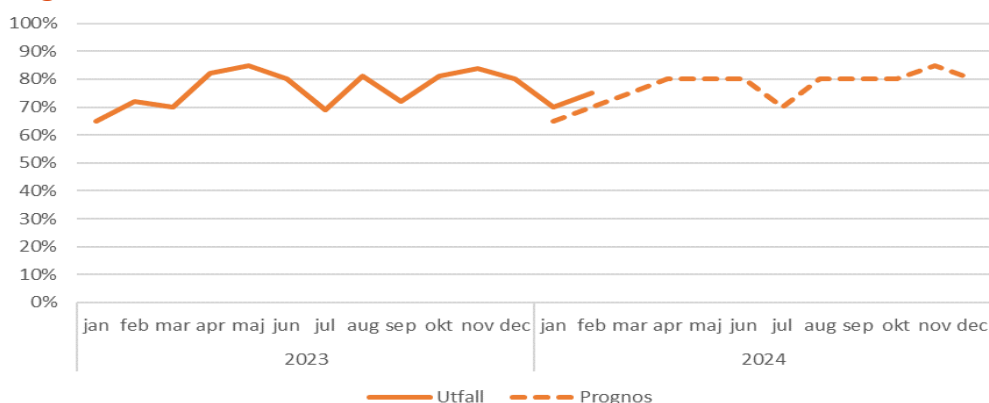
	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner					
Utfall genomsnitt	26%	72%	74%		
Avvikelse mot föregående prognos			+5%		
Föregående prognos			70%		
Prognos februari				75%	80%

Pensionsmyndighetens tillgänglighet har varit högre än prognos under inledningen av 2024 och håller en något högre nivå jämfört med 2023, detta trots en lägre bemanning jämfört med föregående år. Hittills i år har den genomsnittliga tillgängligheten varit 72 % jämfört med 68 % under samma period 2023. Jämfört med inledningen av 2022 är förbättringen markant, då var tillgängligheten 27 %.

Pensionsmyndigheten strävar efter att vara tillgängliga för de som behöver komma i kontakt med myndigheten och har öppet i telefon alla helgfria vardagar mellan klockan 8.00 och 16.00. Det har varit samma öppettider de tre senaste åren.

Utfallet i tabellen och grafen visar total tillgänglighet. Uppdelat förmånsvis visar området efterlevandepension en tillgänglighet på 96 % hittills i år. Tillgängligheten för bostadstillägg har varit 65 % och allmän pension 76 % under årets två första månader. Det genomsnittliga utfallet på 72 % bedöms vara på en godtagbar nivå även om målet är att hålla tillgängligheten över 75 %.

Diagram 10: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Genomsnittlig tillgänglighet för resterande del av 2024 beräknas landa i intervallet 75%-80%, se diagram 10.

Antal inkommande samtal och väntetid

Tabell 10. Antal inkommande samtal⁶ och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos

	Feb 22	Feb 23	Feb 24	Mar 24	Apr 24
Telefoni					
Antal inkommande samtal	169 303	85 202	84 961		
Antal unika samtal ⁷	91 702	67 246	70 248		
Besvarade samtal inkl callback	44 667	60 991	63 229		
Väntetid/genomsnittlig kötid (min)	17	7	11		
Avvikelse mot föregående prognos, antal inkommande samtal				+1 321	
Föregående prognos			83 640		
Prognos februari				64 750	49 185

Under inledningen av året har det inkommit omkring 189 000 samtal till Pensionsmyndigheten jämfört med 183 000 under samma period 2023. Det är framförallt i januari som inflödet varit högre i år jämfört med 2023.

Antalet inkommande samtal påverkas av flera faktorer, varav tillgängligheten är en viktig del. En låg tillgänglighet gör att fler kunder ringer flera gånger, vilket var fallet under inledningen av 2022. Då var utfallet 326 000 samtal under januari och februari.

Även omvärldsfaktorer påverkar inflödet. En tuffare ekonomisk tid med höga priser på exempelvis mat och energi samt högra räntekostnader antas också påverka antalet kunder som hör av sig.

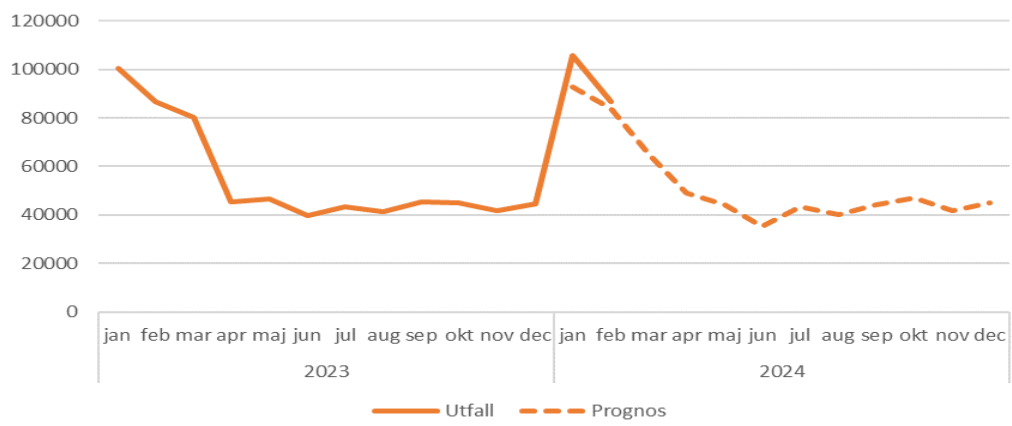
Antalet unika kunder, det vill säga måttet som räknar ett samtal per kund och dag, har minskat jämfört med 2022, men även det måttet påverkas av en bättre tillgänglighet. En tillräckligt hög bemanning i telefonin ger förutsättningar att besvara fler samtal som i sin tur resulterar i att färre kunder behöver ringa fler gånger, om kunderna oftare kommer fram på första försöket ringer de kanske inte heller flera gånger under olika dagar.

Det finns en tydlig säsongsvariation när det gäller inflöde av telefonsamtal och det är framförallt under januari till mars varje år som det ringer mest. Därefter avtar vanligtvis inflödet och övergår till en ganska stabil nivå mellan april och december. En liknande utveckling förväntas även för 2024, se prognos i diagram 11. Hittills i år har inflödet varit högre än förväntat i januari och enligt prognos i februari.

⁶ Antal inkommande samtal exklusive MinPension

⁷ Ett unikt samtal innebär att endast ett samtal per telefonnummer och dag räknas med. Ofta ringer samma kund/telefonnummer flera gånger samma dag om de inte kommer fram på första försöket, den här siffran räknar med endast ett av de samtalen per dag.

Diagram 11: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal



www.pensionsmyndigheten.se

