

Verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice Januari 2022

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Handläggningen av bostadstillägg	1
Tillgängligheten i kundservice	2
Fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice	4

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten ska enligt uppdrag i regleringsbrev för Pensionsmyndigheten 2022 redovisa och kommentera verksamhetsläget för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice i förhållande till de av regeringen satta målen för området. Därutöver ska en fördjupad analys av verksamhetsläget lämnas under de månader som Pensionsmyndigheten lämnar en prognos. Uppföljningen ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet) månatligen.

I denna rapport redovisar Pensionsmyndigheten både verksamhetsläget under januari 2022 för handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice samt redovisar en fördjupad verksamhetsanalys.

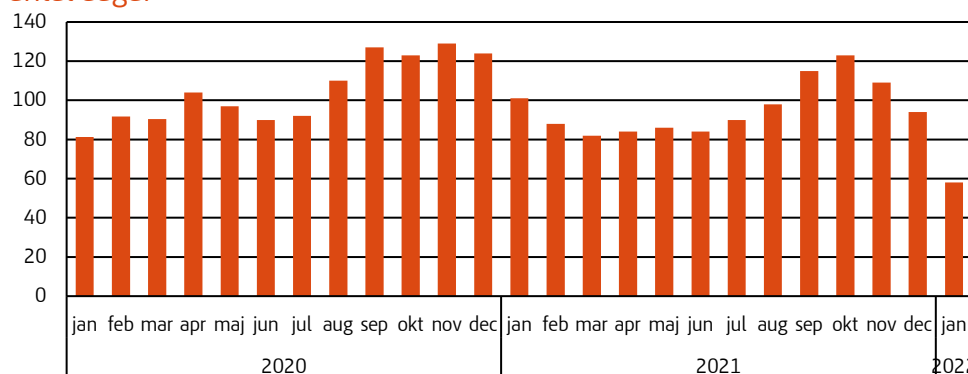
Den genomsnittliga handläggningstiden för beslut i ansökningsärenden om bostadstillägg var 58 dagar i januari. Målet om genomsnittliga handläggningstider på 40 dagar uppnåddes därmed inte.

Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 66 % i januari. Målet om att andelen samtal som besvaras inom 10 minuter ska öka till minst 75 % uppnåddes inte i januari.

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 2022.

Diagram 1: Genomsnittlig handläggningstid ansökan om bostadstillägg, antal dagar



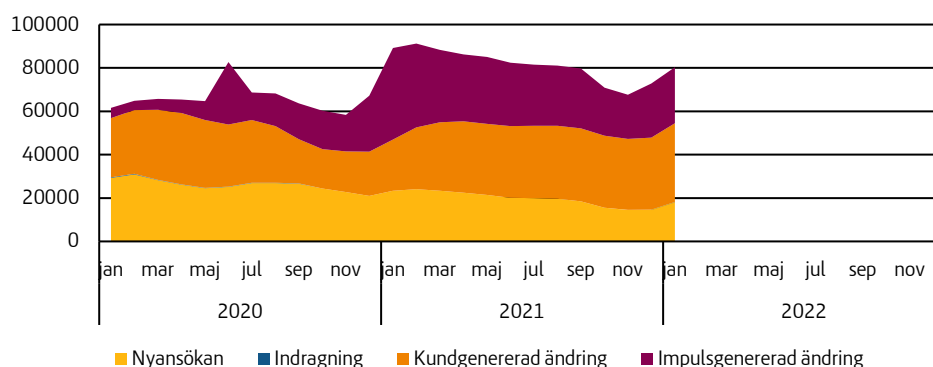
Handläggningstiden för avslutade ansökningar i januari är i genomsnitt 58 dagar.

Andelen beslutade ansökningar inom 60 dagar är 77 % i januari och andelen inom 40 dagar är 56 %.

Januari är den månad på året med högst inflöde, både avseende ärenden inskickade av kunder och ärenden skapade från impulser. Inflödet av kundgenererade ärenden var något högre än prognos. I januari räknas bostadstillägget om för alla kunder som har en tjänstepension vilket resulterar i ett stort antal impulser. Totalt sett har tjänstepensionsomräkningen fungerat bra, mycket på grund av att det manuella utfallet blev väsentligt lägre i år med cirka 2 600 ärenden jämfört med cirka 17 000 ärenden föregående år.

Ärendebalansen har ökat med knappt 8 000 ärenden i januari, vilket är en mindre ökning jämfört med 2021. Skillnaden jämfört med 2021 består framförallt i en mindre ökning av antalet pågående impulser.

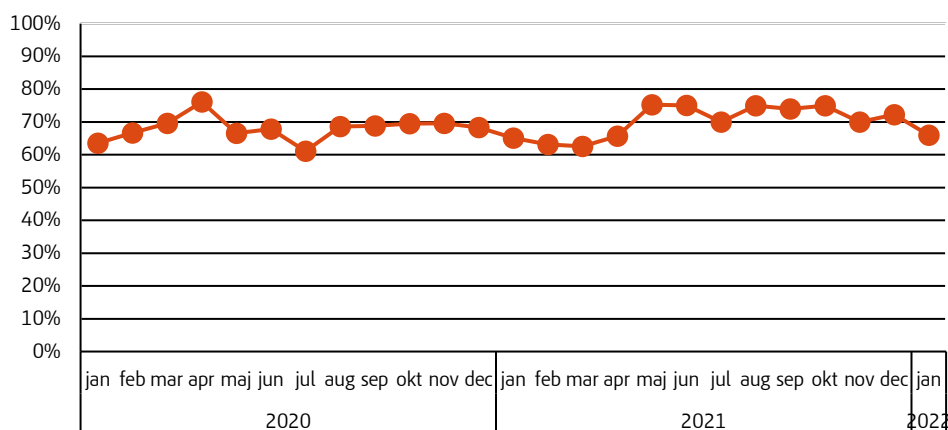
Diagram 2: Pågående ärenden inom bostadstillägg



Tillgängligheten i kundservice

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

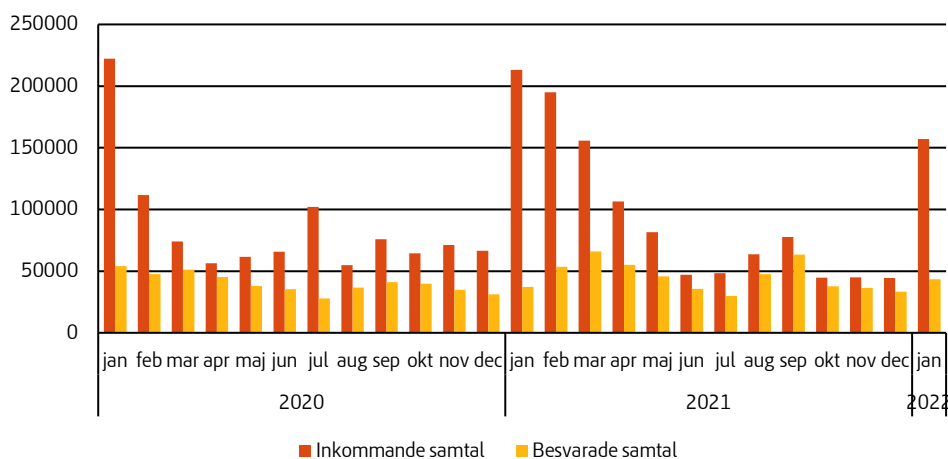
Diagram 3: Andel besvarade telefonsamtal inom 10 minuter



Andelen besvarade telefonsamtal inom 10 minuter var 66 % i januari, vilket innebär att målet om 75 % inte uppnåddes.

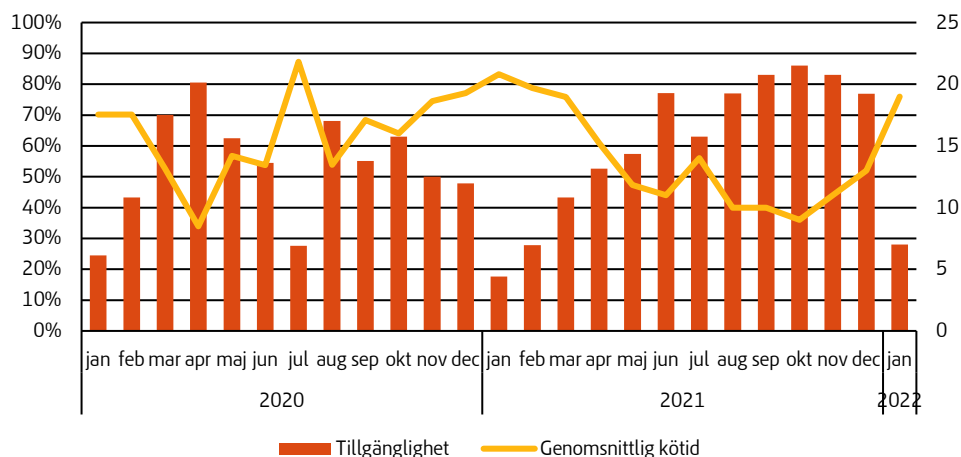
Januari är normalt den månad under året som flest kunder hör av sig till myndigheten via telefon och e-post. När kunder ringer i så stor omfattning saknar myndigheten kapacitet att möta inflödet och kötiderna har tidvis varit långa. Det är framförallt de kunder som kontaktar myndigheten angående bostadstillägg som fått vänta länge i kö eller haft svårt att komma i kontakt med myndigheten. Förmånen bostadstillägg har prioriterat telefonin där 70 % av arbetstiden lagts på att besvara telefonsamtal och e-post, jämfört med 50 % som vanligtvis är den nivå som är aktuell. 70 % anses vara den högsta nivån av prioritering utan att handläggningen av fortsättningsansökningar påverkas allt för mycket. Skulle fortsättningsansökningar inte hanteras i tid finns det risk för vissa kunder att stå helt utan ersättning, framförallt kunder med endast äldre försörjningsstöd.

Diagram 4: Antal inkomna och besvarade telefonsamtal



Inflödesprognoserna för telefonsamtal beräknas genom unika samtal, dvs endast ett samtal per dag från kunden räknas in. Baserat på unika samtal ringde det mindre än förväntat i januari, det totala inflödet av telefonsamtal var 19 % under prognos. Utfallet, drygt 150 000 samtal i januari, beräknas dock på totala antalet samtal som ökar när tillgängligheten inte når upp till behovet. Många kunder ringer då igen vilket driver upp antalet inkommande samtal.

Diagram 5: Svarstid och tillgänglighet



Tillgängligheten var 28 % i januari och den genomsnittliga svarstiden var 19 minuter, resultatet var dock bättre jämfört med januari 2021 då tillgängligheten var 18 % och den genomsnittliga kötiden var 21 minuter.

Fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice

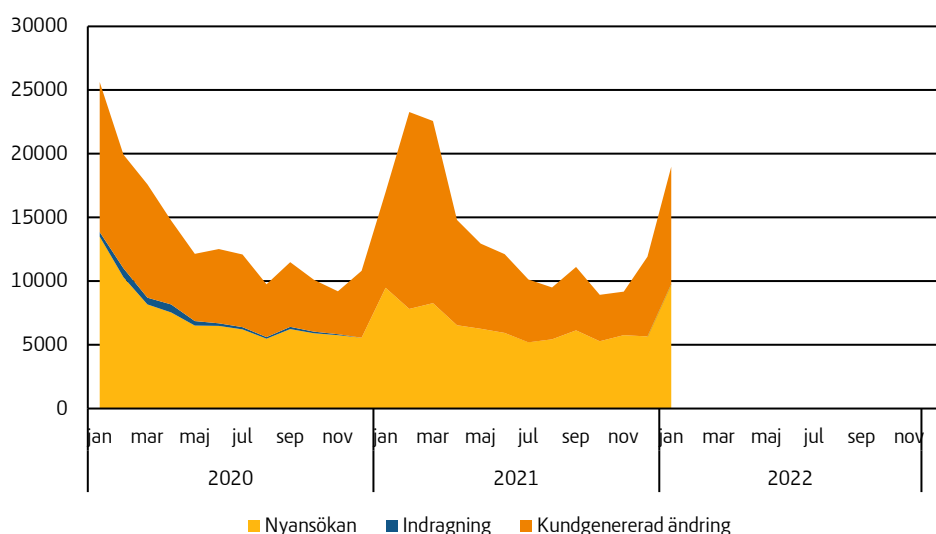
Här följer en fördjupad analys av verksamhetsläget avseende handläggningen av bostadstillägg och tillgängligheten i kundservice som enligt regleringsbrevet ska lämnas samma månad som prognoser lämnas in.

Bostadstillägg (BT)

Inflödet av ansökningar och kundgenererade ändringar blev 163 500 ärenden för helåret 2021, vilket är på ungefär samma nivå som flera år tidigare. Summan av dessa två ärendetyper benämns som kundärenden.

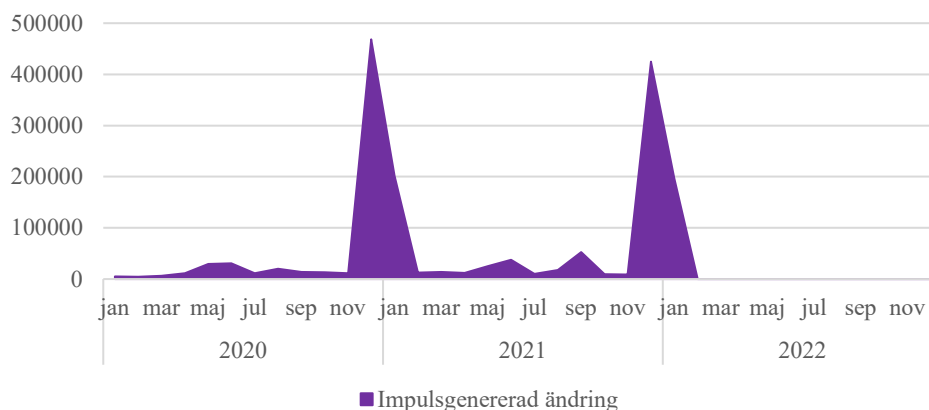
Inflödet av kundärenden under 2022 kommer sannolikt att påverkas av införandet av det tilltänkta garantitillägget, då betydligt fler kunder kommer att få rätt till bostadstillägg om garantitillägget införs.

Diagram 6: utveckling av inflöde avseende ansökningar och kundgenererade ändringar



Inflödet av impulser påverkas framförallt av tre större händelser under året. Årsomräkning av allmän pension som sker i december, årsomräkning av tjänstepension i januari samt omräkning av inkomst av kapital mellan maj och augusti. Även om inflödet av impulser är högt sker de flesta beslut helt maskinellt. Under 2021 inkom totalt 825 000 impulser varav omkring 90 % beslutades maskinellt.

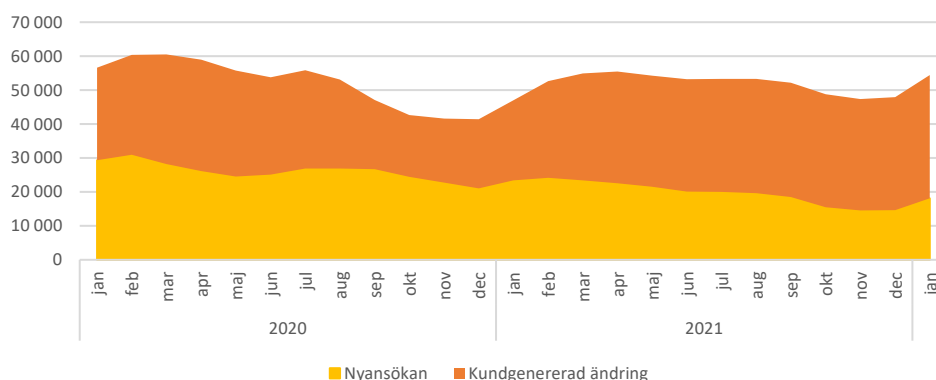
Diagram 7: utveckling av inflöde avseende impulsgenererade ändringar



Under 2021 avslutades 157 000 kundärenden jämfört med 172 000 under 2020. Antal avslut per timme är på samma nivå både 2020 och 2021 men däremot är antalet arbetade timmar något lägre 2021. Något som påverkat utfallet är den omorganisation myndigheten genomförde i februari 2021 vilket innebär att all telefoni hanteras tillsammans med ärendehandläggningen utifrån förmån istället för en gemensam kundservice. Totalt har omkring 141 000 telefonsamtal besvarats gällande bostadstillägg under 2021, utöver handläggningen av ärenden. De flesta handläggare lägger hälften av sin arbetstid på att besvara inkommande telefonsamtal och andra hälften på handläggning. Det är framförallt i januari, februari och mars som de flesta samtal inkommer, se diagram 4.

I januari 2022 lades cirka 70 % av arbetstiden på att besvara telefonsamtal och e-post. Som beskrivits tidigare i rapporten anses 70 % vara den högsta möjliga nivån av prioritering mot telefon utan att handläggningen av fortsättningsansökningar påverkas i för hög utsträckning.

Diagram 8. Bostadstillägg, ärendeutveckling ansökningar och kundgenererade ändringar.

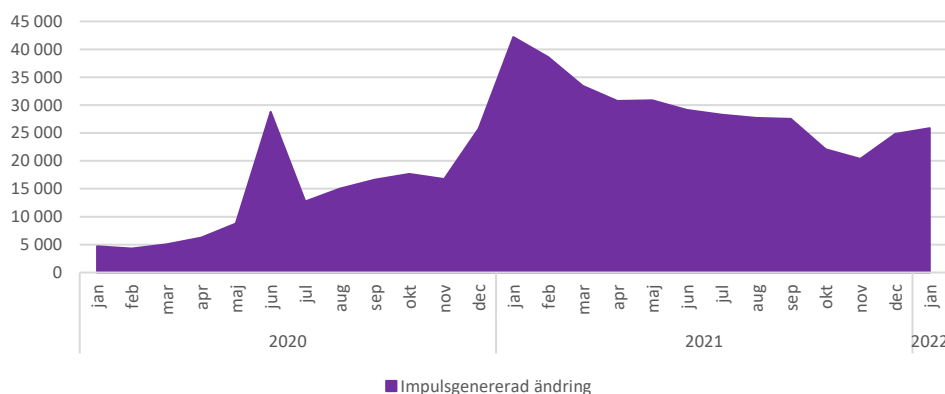


Ärendebalansen avseende kundärenden har ökat från 41 000 vid ingången av 2021 till omkring 48 000 vid ingången av 2022. Det är dock antalet kundgenererade ändringar som står för ökningen, från 20 000 till 33 000 ärenden medan antalet ansökningar minskat från 21 000 till 15 000. Pågåendebalansen avseende ansökningar har under slutet av 2021 varit på den lägsta nivån sedan 2017.

En anledning till den förhållandevis låga nivån av ansökningar är att nya ansökningar prioriterats under hela 2021 och kommer att ha fortsatt hög prioritet under 2022. Myndigheten har med nuvarande resurser dock inte kapacitet att hantera kundgenererade ändringar i den utsträckning som skulle behövas för att minska ärendebalansen och undvika felaktiga utbetalningar. Däremot hanteras många ändringar när kunderna ringer in till myndigheten vilket begränsar ökningen av ändringsärenden något, bidrar till att fler får korrekta utbetalningar och minskar mängden merarbete i andra delar av verksamheten.

Ärendebalansen av impulser varierar beroende av när på året avstämning görs. Det är framförallt resultatet av de årsomräkningar som görs i december och januari som påverkar balansen, och hur stor andel som avslutas maskinellt. I slutet av januari 2022 genomfördes årets årsomräkning av tjänstepension och som tidigare nämnts har omräkningen totalt sett fungerat bra, framförallt genom att det manuella utfallet blev väsentligt lägre i år med cirka 2 600 ärenden jämfört med cirka 17 000 ärenden föregående år.

Figur 1. Bostadstillägg, ärendeutveckling antal pågående impulsärenden



Målet för handläggningstid under 2022 har regeringen satt till en genomsnittlig handläggningstid på 40 dagar för avslutade ansökningar. Målet är utmanande på grund av den befintliga ärendebalansen med många äldre ärenden som behöver hanteras, vilka också påverkar den genomsnittliga handläggningstiden negativt.

Under 2021 var den genomsnittliga handläggningstiden 96 dagar för ansökningar oavsett när de inkommit. För att ha något att jämföra resultatet med kan nämnas att sett till ansökningar som både inkom och avslutades under 2021 var den genomsnittliga handläggningstiden 56 dagar. Myndigheten har också minskat ärendebalansen avseende ansökningar med 6 000 ärenden under 2021.

Parallellt med införandet av ett nytt arbetssätt avseende telefoni har myndigheten även implementerat handläggningssystemet NBT under 2020 och 2021. Införandet har förändrat förutsättningarna inom ärendehantering genom att NBT avslutar betydligt fler ärenden maskinellt jämfört med tidigare handläggningssystem (ÄHS). Efter införandet har 8 % av ansökningarna beslutats maskinellt 2020 och 9 % 2021, jämfört med 0 % i ÄHS. Motsvarande siffror för kundgenererade ändringar var 37 % 2020 och 22 % 2021.

Andelen maskinella ansökningar i januari 2022 var 22 %. Att siffran blev högre än föregående års genomsnitt beror på att fler ansökningar vanligtvis inkommer i januari jämfört med övriga året och många beräkningsavslag fattas maskinellt, dessutom har färre ansökningar beslutats manuellt i januari på grund av prioriteringen mot telefonin.

Andelen beviljade förstagångsansökningar ökade under föregående år. Under 2019 och 2020 var andelen beviljanden omkring 60 % medan andelen ökat till 67 % under 2021. I januari 2022 var andelen beviljande 55 %, men det påverkas också av fler maskinella beslut om beräkningsavslag när inflödet är högt och prioriteringen sker mot telefonin.

Att andelen beviljanden ökade under 2021 beror sannolikt på att antalet ogrundade ansökningar har minskat vilket bedöms vara ett resultat av det arbetssätt myndigheten använder sig av som ger större möjlighet att hjälpa kunderna när de ringer till myndigheten. I samtalet med kund finns en uttalad ambition att hantera kundens efterfrågan vid första kontakten.

Avsikten är att i större utsträckning undvika att ärenden blir liggande vilket ofta resulterar i att uppgifter blir inaktuella, att kunder behöver kontakta myndigheten igen och att eventuella felaktiga utbetalningar och återkrav uppstår. Därtill finns indikationer på att andelen förebyggbar efterfrågan minskat i telefon. Detta då kunder ringer i större utsträckning för att anmäla ändringar och i mindre utsträckning för att efterfråga beslut.

Även under 2022 prioriteras fortsatt handläggningen av bostadstillägg före hanteringen av återkrav och de flesta handläggare som tidigare har arbetat med återkrav arbetar med handläggning av bostadstillägg. Överföringen av resurser från återkravshanteringen har fått negativa effekter på återkravsbalanserna. Inom återkravshanteringen av ärenden som avser bostadstillägg har ärendebalansen ökat från 4 750 ärenden i januari 2019 till cirka 24 000 ärenden i slutet av januari 2022. Det samlade återkravsbeloppet uppskattas till cirka 298 miljoner kronor. Dessa ärenden är dessutom komplexa och resurskrävande att arbeta av och de ökade balanserna har medfört längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. De långa handläggningstiderna inom bostadstillägg innebär att återkravsbeloppen för kunderna ofta blir stora. De befintliga återkravsbalanserna kommer att ta lång tid att avarbeta och kräver att det tillförs resurser för hanteringen.

Kundservice

Verksamhetsläget inom kundservice var vid ingången på 2021 ansträngt. I början av året var dessutom antalet som ringde myndigheten betydligt högre än tidigare år. Många kunder kom inte fram på första försöket vilket medför att många kunder behövt ringa flera gånger vilket bidragit till det höga antalet inkommande samtal.

Som tidigare beskrivits bedöms myndigheten ha en otillräcklig bemanning för att kunna möta inflödet av samtal och e-post. Omorganisationen från februari 2021 har ökat förmågan att möta kundens behov vid första kontakten men tillgängliga resurser är fortsatt otillräckliga för att möta det stora antalet inkommande samtal, särskilt under början av året, se diagram 4. Omorganisationen ger bättre förutsättningar att vid första samtalet hjälpa kunderna med deras samlade frågeställningar i syfte att minska onödiga omringningar eller andra framtida kontakter. Även handläggning av ärenden direkt i telefon ökar. Effekterna av det nya arbetssättet bedöms på sikt innebära en ökad kundnytta för de som tar kontakt med myndigheten, minskad onödig efterfrågan på andra tjänster hos myndigheten och ökad kostnadseffektivitet när färre handläggare behöver involveras i varje kunds ärende.

Kapaciteten är i nuläget beräknad till att kunna besvara mellan 35 000 och 55 000 samtal per månad. Under början av 2021 räckte inte denna kapacitet till för att möta inflödet och väntetiderna blev därmed längre. Däremot har servicenivån och tillgängligheten ökat sedan maj och servicemålet om att besvara 75 % av alla samtal inom 10 minuter uppnåddes under både maj, juni, augusti och oktober. För helåret 2021 har 49 % av alla samtal besvarats varav 70 % besvarades inom 10 minuter.

Av de inkommande samtalen fördelade sig frågorna ungefär till lika stor andel mellan bostadstillägg, allmän pension och kundnära/efterlevandepension under helåret 2021.

Januari är normalt den månad under året som flest kunder hör av sig till myndigheten via telefon och e-post. I januari 2022 fanns den största utmaningen inom telefonin avseende bostadstillägg där endast 14 av 100 samtal besvarades och genomsnittlig kötid var strax under 30 minuter. Myndigheten har prioriterat telefonin för bostadstillägg så mycket som varit möjligt utan att det skulle gå ut över handläggningen men det är svårt att möta den höga efterfrågan som finns under början av året. Under januari 2022 var andelen samtal gällande bostadstillägg omkring 40 % av totalen.

www.pensionsmyndigheten.se

