

Datum
2022-06-21

Problem i handläggningen av bostadstillägg drabbar pensionärer med svag ekonomi

Pensionsmyndigheten har stora problem med bostadstillägget för pensionärer. Trots flera satsningar de senaste åren är handläggningstiderna långa och mängden oavslutade ärenden ökar. Det konstaterar Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) i en ny rapport.

De pensionärer som söker bostadstillägg riskerar att få vänta länge på sina beslut och sina pengar. Den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar var 96 dagar år 2021, betydligt längre än regeringens mål på högst 40 dagar. Pensionsmyndigheten har också svårt att hinna med ändringsanmälningar och återbetalningskrav.

– De långa handläggningstiderna innebär att pensionärerna får vänta länge på att få sitt bostadstillägg. De kan också leda till felutbetalningar och till att pensionärer senare blir skyldiga att betala tillbaka pengar. Det ställer till problem för pensionärer med svag ekonomi, säger Louise Malmgren, projektledare vid ISF.

För att komma till rätta med problemen har Pensionsmyndigheten bland annat infört ett nytt arbetssätt i handläggningen. Arbetssättet innebär att handläggarna prioriterar de ärenden där pensionärerna själva ringer till myndigheten och försöker avsluta dessa ärenden så fort som möjligt. Men det är oklart hur detta påverkar handläggningstiden för alla ärenden inom bostadstillägget, även för de ärenden där pensionären inte ringer in.

– Pensionsmyndigheten behöver utvärdera sitt nya arbetssätt för att kunna avgöra hur de bäst ska använda sina resurser. Vi ser risker med att införa arbetssättet på bred front i ett läge där myndigheten ligger efter med handläggningen, säger Louise Malmgren.

På kort sikt bedömer ISF att Pensionsmyndigheten behöver avsätta mer resurser, antingen genom interna omprioriteringar eller genom ett externt resurstillskott, för att arbeta ner den stora mängden oavslutade ärenden. På längre sikt behöver myndigheten utvärdera vilka resurser som krävs för att inte dagens problem i handläggningen ska komma tillbaka.

Bostadstillägget är en komplex förmån. Pensionärer har svårt att lämna alla uppgifter som Pensionsmyndigheten behöver. Problemen finns kvar trots att myndigheten gjort stora informations- och utvecklingsinsatser genom åren. Därför föreslår ISF att regeringen utreder om det är möjligt att förenkla regelverket så att bostadstillägget blir enklare att hantera.

– Det är mycket olyckligt att en förmån som är så viktig för pensionärer med svag ekonomi fungerar så dåligt som bostadstillägget gör i dag, säger Eva-Lo Ighe, generaldirektör vid ISF.

Rapportens titel: *Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg – En granskning av arbetssätt, prioriteringar och resultat*,
ISF Rapport 2022:4

Kontakt

Frågor om rapporten besvaras av Louise Malmgren, projektledare för rapporten, telefon 010-174 15 51.

Allmänna frågor besvaras av Eva-Lo Ighe, generaldirektör, telefon 010-174 15 00.

Rapporten finns att ladda ned eller beställa via vår webb: www.isf.se.

Kort om bostadstillägg

- Bostadstillägget är en del av grundskyddet i pensionssystemet.
- Pensionärer med låga inkomster kan ansöka om bostadstillägg. Om de får bostadstillägg, och i så fall hur mycket, beror på deras inkomster, tillgångar, bostadsförhållanden och bostadskostnader.
- I dag får närmare 300 000 pensionärer bostadstillägg. Ungefär tre fjärdedelar av dem är kvinnor.