

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2022-02-24
Besvaras senast
2022-03-09 kl. 12.00

Till statsrådet Ardalan Shekarabi (S)

**2021/22:1155 Långa väntetider för handläggning och kontakt hos
Pensionsmyndigheten**

Många av dem som kontaktar Pensionsmyndigheten är äldre personer som inte är digitaliserade utan ringer till myndigheten. Vid vissa tider blir det därför extremt långa väntetider till kundtjänst. Det har länge varit långa väntetider i telefon för att få hjälp med pensionsfrågor, och ofta möts man av en automatsvarare som meddelar att man inte kan ta emot samtalet. Just nu meddelar myndigheten på sin hemsida att telefonsystemet är överbelastat, vilket gör att man inte ens kommer in i en telefonkö. Svarstiden på mejlen är just nu uppe i 15 arbetsdagar, enligt myndighetens hemsida.

Under flera år har handläggningstiderna för bostadstillägg varit uppemot ett halvår långa. Detta är särskilt allvarligt då privatekonomin för den gruppen som har rätt till bostadstillägg kan vara ansträngd. Regeringen har gett Pensionsmyndigheten i uppdrag att ta fram en åtgärdsplan för just bostadstillägget, som redovisats till Socialdepartementet i januari.

Med anledning av detta vill jag fråga statsrådet Ardalan Shekarabi:

Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta så att Pensionsmyndighetens kunder får den service de har rätt att få?

.....

Katarina Brännström (M)

Överlämnas enligt uppdrag

Lena Lindbäck