Svar på fråga 2021/22: 1155 av Katarina Brännström (M)

Långa väntetider för handläggning och kontakt hos Pensionsmyndigheten

Katarina Brännström har frågat mig vilka åtgärder jag avser att vidta så att Pensionsmyndighetens kunder får den service de har rätt att få.

Det stämmer att Pensionsmyndighetens handläggningstider för bostads­tillägg är för långa, liksom att de personer som ringer till myndigheten får vänta orimligt länge på att komma fram och få sin fråga besvarad. Jag håller med frågeställaren om att situationen är särskilt allvarlig då privatekonomin för den gruppen som har rätt till bostadstillägg kan vara ansträngd.

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev har regeringen angett tydliga mål för både servicenivån i kundtjänst och handläggningstiderna inom bostads­tillägg. I den åtgärdsplan för handläggning av bostadstillägg som Pensions­myndig­heten har tagit fram, på uppdrag av regeringen, presenterar myndigheten ett antal åtgärder för att komma till rätta med problemen. Regeringen följer utvecklingen noga.

Situationen är bekymmersam och regeringen för en kontinuerlig dialog med myndigheten om hur handläggningstiderna och väntetiderna ska kunna minska.

Stockholm den 9 mars 2022

Ardalan Shekarabi