Svar på fråga 2020/21:2328 av Sten Bergheden (M)
Uteblivna svar från Pensionsmyndigheten

Sten Bergheden har frågat mig vad jag avser att göra för att handläggningstiderna för bostadstillägg ska minska samt vad jag avser göra för att Pensionsmyndigheten ska kunna ge svar till de pensionärer som kontaktar myndigheten per telefon med olika frågor.

Det stämmer att Pensionsmyndighetens handläggningstider för bostadstillägg behöver förkortas och att svarstiderna i kundtjänst varit för långa, särskilt under de senaste månaderna.

Regeringen har därför satt tydliga mål i Pensionsmyndighetens regleringsbrev för såväl handläggningstiderna inom bostadstillägget som för servicenivån i kundtjänst. Under flera år har regeringen dessutom tillfört extra medel till myndigheten i syfte att förbättra resultatet inom handläggningen av bostadstillägg; resurser som regeringen i närtid förväntar sig se resultatet av. Myndigheten har också informerat regeringen om att de nu vidtar extra åtgärder för att kunna möta invånarnas behov i kundtjänsten. Detta är en viktig fråga och regeringen följer nära utvecklingen av både servicenivån i kundtjänst och handläggningstiderna inom bostadstillägg.

Stockholm den 7 april 2021

Ardalan Shekarabi