

Pensionsmyndigheten kritiseras bl.a. för långsam handläggning av ett ärende om bostadstillägg

Beslutet i korthet: Pensionsmyndigheten har under flera år haft problem med långa handläggningstider i ärenden om bostadstillägg. I oktober 2019 riktade JO i två beslut kritik mot myndigheten för långsam handläggning av två ärenden om bostadstillägg (dnr 686-2019 och 1833-2019). Efter besluten har liknande anmälningar fortsatt att komma in till JO. Det var också bakgrunden till att JO i oktober 2020 valde att återigen, i detta och i ytterligare ett ärende (5920-2020), utreda frågan.

Av Pensionsmyndighetens remissvar framgår det att myndigheten har haft fortsatt stora problem med långa handläggningstider i ärenden om bostadstillägg. JO uttalar att det finns skäl att ifrågasätta om de åtgärder som hittills vidtagits varit tillräckliga samt konstaterar att det av Pensionsmyndighetens årsredovisning för 2021 framgår att enskilda även fortsättningsvis kommer att drabbas av myndighetens problem i det här avseendet. Det som Pensionsmyndigheten angett som förklaring till problemen, bl.a. stora ärendebalanser och brist på handläggarresurser, kan enligt JO inte på något sätt försvara att hanteringen inte kunnat leva upp till kraven under så lång tid som det är fråga om. För det förtjänar Pensionsmyndigheten kritik.

JO kritiserar också Pensionsmyndigheten för handläggningen av ett enskilt ärende som blivit liggande utan åtgärd i över ett år. JO är därutöver kritisk mot att det tog Pensionsmyndigheten nästan tre år från det att förvaltningslagen (2017:900), FL, trädde i kraft den 1 juli 2018, till dess att en rutin för tillämpningen av 11 § FL var på plats.

Avslutningsvis hänvisar JO till att han i dag, i två andra ärenden (dnr 568-2021 och dnr 974-2021), har kritiserat Pensionsmyndigheten för bristande tillgänglighet och service. JO uttalar att en central del av de krav som ställs på god förvaltning är att en enskild som vänder sig till en myndighet får ett beslut inom en rimlig tid samt att han eller hon också kan komma i kontakt med myndigheten. Enligt JO är det mycket allvarligt att Pensionsmyndigheten uppvisar brister i båda dessa hänseenden. Det är också något som riskerar att skada allmänhetens förtroende för Pensionsmyndigheten och det är enligt JO av största vikt att myndigheten omgående kommer till rätta med dessa brister. JO uttalar att han kommer att följa utvecklingen på båda dessa områden och att han finner skäl att skicka en kopia av detta beslut till Regeringskansliet för kännedom.

Anmälan

I en anmälan till JO den 21 augusti 2020 klagade AA på Pensionsmyndigheten och uppgav bl.a. att det tagit myndigheten över ett år att handlägga hennes ärende om bostadstillägg.

Utredning

JO begärde att Pensionsmyndigheten skulle yttra sig över anmälan samt besvara ett antal frågor.

Pensionsmyndigheten lämnade in ett remissvar och uppgav bl.a. följande (fotnoter och tabeller här utelämnade):

— — — —

Handläggning av ansökan om bostadstillägg

— — — —

En del av Pensionsmyndighetens uppdrag är att administrera och handlägga ärenden om bostadstillägg till personer som uppbär ålderspension. Vi har som mål att fatta beslut gällande bostadstillägg inom 30 dagar från det att anmälan kom in när det gäller fortsättningsansökningar och ändringsanmälningar. Förstagångsansökningar har ett mål på 60 dagar.

— — — —

Drygt 70 procent av samtliga ärenden som kommer in till Pensionsmyndigheten måste kompletteras, vilket gör att handläggningstiderna blir längre än beräknat. Vi har därför valt att i handläggningen prioritera de pensionärer som har lägst pension (fortsättningsansökningar) och i andra hand förstagångsansökningar.

Utredning

Den 17 juni 2019 kom en anmälan om ändrade förhållanden beträffande hennes bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd in till Pensionsmyndigheten från AA. Av hennes anmälan framgår att AA skulle få ett ändrat uttag av privat pension från och med den 26 augusti 2019.

— — — —

Den 25 juni 2020 påbörjade Pensionsmyndigheten handläggningen av AA:s anmälan. Vi begärde då in en komplettering från det pensionsbolag där AA hade sitt privata pensionssparande. Av pensionsbolaget fick vi information om att AA:s privata pension hade upphört att betalas ut den 26 augusti 2019.

Den 8 juli 2020 beslutade Pensionsmyndigheten att räkna om AA:s bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

— — — —

Pensionsmyndighetens inställning

Det tog Pensionsmyndigheten ett år att påbörja handläggningen av anmälan från AA, vilket är alldeles för lång tid. Vi beklagar att handläggningen tog så lång tid.

Den långa handläggningstiden beror på att Pensionsmyndigheten har haft högre inflöden av ansökningar och anmälningar än beräknat. Vi har därför prioriterat pensionärer med lägst pensionsinkomst genom de fortsättningsansökningar som vi har fått in. När vi väl påbörjade handläggningen av AA:s anmälan tog det ungefär två veckor innan vi kunde fatta beslut, eftersom vi behövde begära in en komplettering.

Även om handläggningen i sig inte tog så lång tid är vi naturligtvis inte nöjda med den tid det tog att påbörja densamma. Vi har vidtagit ett antal åtgärder för att komma tillrätta med våra långa handläggningstider, se vidare nedan.

Att handläggningen har fördröjts påverkar inte storleken på bostadstillägget eller utbetalningsperiod. Eftersom de ändrade förutsättningarna för AA började gälla den 26 augusti 2019, har vi inte kunnat ändra hennes bostadstillägg förrän från och med september 2019.

Vidtagna åtgärder

Pensionsmyndigheten har sedan starten 2010 haft problem med långa handläggningstider i ärenden om bostadstillägg. Tidigare hade Försäkringskassan samma problem. De långa handläggningstider som vi nu upplever i våra ärenden beror till en stor del på stora ärendebalanser under 2018 och 2019, i kombination med handläggningsprocesser som inte varit tillräckligt effektiva. Vi har heller inte haft de handläggarresurser som vi skulle ha behövt. Pensionsmyndigheten har också haft ett handläggningssystem där handläggningen varit helt manuell och som samtidigt krävt en stor mängd inhämtning av information för att vi ska kunna fatta beslut.

Vi har sedan tidigare genomfört en rad åtgärder för att förkorta handläggningstiderna. Handläggning av bostadstillägg är dock en process där Pensionsmyndigheten hittills inte har lyckats att nå upp till våra mål.

Under 2018 införde vi en ny funktion som innebär att uppgift om inkomst av kapital inhämtas maskinellt från Skatteverket för de personer som får bostadstillägg. Under hösten 2019 började vi använda ett nytt handläggnings- och ärendesystem för handläggningen av bostadstillägg. Syftet med det nya systemet var att införa både en helautomatisk och en delautomatisk handläggningsprocess. Förhoppningen är att det ska leda till en enklare och snabbare handläggning.

Pensionsmyndigheten har också i olika omgångar anställt nya handläggare för handläggning av våra ärenden om bostadstillägg. Vi har också kontinuerligt sett över våra rutiner och infört nya och mer effektiva arbetssätt.

I enlighet med regleringsbrevet för 2020 har Pensionsmyndigheten i februari 2020 lämnat in en handlingsplan till regeringen. I handlingsplanen beskriver vi vad vi avser att göra för att komma tillrätta med handläggningstiderna för bostadstillägg och även svarstiderna i vår kundservice. Framför allt fokuserar vi på tre övergripande områden: implementeringen av nytt system för bostadstillägg, informations- och kommunikationsinsatser samt utveckling och förbättring av handläggningsprocesserna. De effekter Pensionsmyndigheten vill uppnå är att minska de onödiga moment som finns i processerna i dag, till exempel genom att förenkla handläggningen, bidra till att öka andelen kompletta och korrekta ansökningar, öka förståelsen för förmånen så att andelen ansökningar från personer som inte är berättigade till förmånen minskar samt effektivisera handläggningsprocesserna genom att minimera andelen överlämningar inom förmånshanteringen. En åtgärd vi har vidtagit är att i högre utsträckning försöka hantera ett ärende i en sökandes direkta kontakt med oss, bland annat genom att handlägga ärendet så långt det är möjligt i de fall sökanden kontaktar myndigheten per telefon.

Utöver de åtgärder som framgår av handlingsplanen, anställde Pensionsmyndigheten i december 2019 nära 50 nya handläggare. Dessa har under 2020 utbildats inom förmånen bostadstillägg och i det nya handläggningssystemet. Samtliga handläggare är nu så väl utbildade att de kan handlägga ärenden fullt ut.

Under 2020 har Pensionsmyndigheten prioriterat att arbeta med våra äldsta ärenden, oavsett ärendetyp. Detta har dock tagit lång tid, eftersom vi samtidigt har utbildat alla handläggare i vårt nya handläggnings- och ärendesystem.

Parallellt har vi också migrerat ärenden och handläggningstidpunkt från vårt tidigare it-system till det nya.

Avarbetningen av äldre ärenden avslutades i oktober 2020 och verksamheten arbetar nu endast i det nya handläggningssystemet. Därmed ökar våra möjligheter att påbörja handläggningen av ett ärende direkt när det initieras. Det nya handläggningssystemet ersätter genom hel- eller delautomatisering även en del åtgärder i varje ärende som tidigare behövde hanteras manuellt. Detta gäller till exempel att systemet självt kan påbörja handläggningen av ett ärende genom att skicka ut begäran om kompletteringar till sökanden eller annan extern part. Systemet kan också genomföra vissa registreringar utifrån en ansökan eller anmälan och kan även fatta automatiserade beslut vid ansökningar som innebär beräkningsavslag.

En del i arbetet med att effektivisera vår handläggning av ärenden om bostadstillägg är att Pensionsmyndigheten via bland annat vår webbplats och vår kundservice uppmanar enskilda att ansöka via webben. Om en person ansöker via vår webbplats får hen hela tiden instruktioner om vilka uppgifter som ska fyllas i och vilka eventuella bilagor som måste bifogas ansökan. En ansökan eller anmälan via webben ökar också chansen att Pensionsmyndigheten automatiskt kan påbörja handläggningen av ärendet jämfört med om den görs via blankett. Effektiviseringsvinsterna är dock till stor del beroende av att ansökningar som kommer in är kompletta och korrekt ifyllda.

Pensionsmyndigheten har under 2020 arbetat med att minska antalet interna överlämningar inom handläggningssystemet. Ett exempel är den ärendetyp som internt benämns "sällanärenden", det vill säga ärenden som inte förekommer så ofta och där det ibland kan krävas särskild kompetens. Pensionsmyndigheten har utbildat fler handläggare att kunna hantera den här typen av ärenden som ett sätt att korta ner våra handläggningstider. Ett annat exempel är att fler handläggare har utbildats i andra specifika utredningstyper inom och mellan våra förmåner. Det kan till exempel gälla utredning av civilstånd, utländsk pension eller försäkringstillhörighet. Sammantaget möjliggör detta att handläggare vid ett och samma tillfälle i större utsträckning ska kunna hantera ett ärende utan att behöva lämna över det till någon annan, överlämningar som i många fall annars skapar onödiga tidsutdräkt.

Pensionsmyndigheten har inom ramen för en försöksverksamhet, och utifrån en systemansats, genomfört en analys av förmånsslaget bostadstillägg. Genom analysen har en rad olika onödiga moment identifierats, varav några av de viktigaste beskrivits ovan. De onödiga momenten är både tids- och kostnadsdrivande och i många fall möjliga att få bort ur handläggningssystemet. Vi har i arbetet även systematiskt börjat mäta och följa den efterfrågan från pensionärer och pensionssparare som kommer in till myndigheten. På så sätt hoppas vi kunna undvika fler onödiga moment och uppnå ett än mer effektivt sätt att organisera arbetssätt och processer. Vår analys hittills visar att det finns en rad mer övergripande förutsättningar som behöver hanteras för att vi ska kunna optimera handläggningen inom bostadstillägg fullt ut. Det gäller främst villkor som till exempel styrning och uppföljning, it-stöd samt allmänhetens förståelse för förmånen och förutsättningar att tillgodogöra sig information kring förmånen. Att förändra dessa villkor kräver ett successivt och strukturerat utvecklingsarbete på både kort och lång sikt, men är enligt vår bedömning det som krävs för att vi på ett hållbart sätt ska kunna komma till rätta med de problem som i dag finns i vår handläggning av bostadstillägg.

Vår prognos över ärendeutvecklingen visar att vi ska kunna arbeta ned ärendebalansen under första halvåret 2021 och nå ett önskat normalläge under sommaren 2021. Den prognosen förutsätter dock att effekterna av vårt nya ärendehandläggningssystem uppnås.

Information till den enskilde

Pensionsmyndigheten informerar övergripande om handläggningstiderna på vår webbplats. Till följd av hel-, eller delautomatisering i vissa ärenden har vi dock stora variationer i handläggningstiderna. Det är därför svårt att på ett generellt plan ange några exakta handläggningstider. Ett ärende kan för närvarande ta allt ifrån några dagar upp till flera månader. Det beror delvis på automatiseringsgraden, men också på om den enskilde har ansökt via webben eller blankett. Det beror också på de onödiga moment som vi har redogjort för ovan, och då i synnerhet i vilken utsträckning ett ärende behöver kompletteras eller inte.

Pensionsmyndigheten menar att det är viktigt att vi i vår information inte skapar fel förväntningar på våra handläggningstider.

Internt arbetar Pensionsmyndigheten med löpande information till våra handläggare med mer exakta handläggningstider för olika ärendetyper, så att vi enklare ska kunna bemöta de frågor vi får i enskilda ärenden.

11 § förvaltningslagen

Enligt 11 § förvaltningslagen (2017:900) ska en myndighet, om den bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, underrätta parten om det.

Generell information

Pensionsmyndigheten informerar på vår webbplats om att vi har långa handläggningstider i våra ärenden om bostadstillägg. I informationen hänvisar vi läsaren till möjligheten att logga in under Mina sidor på vår webbplats, för att där kontrollera status på sin ansökan eller anmälan. Om en enskild har kontakt med oss via telefon eller e-post kan hen även då få information om våra handläggningstider.

Individuell information

Pensionsmyndigheten har ännu inte utarbetat någon rutin kring hur vi ska underrätta en part personligen om vi bedömer att avgörandet i ärendet kan komma att bli väsentligt försenat. Vi har tillsatt en arbetsgrupp för att utreda frågan, som dock visat sig mer komplicerad än vi först trodde.

Som vi tidigare har angett har Pensionsmyndigheten under flera år haft problem med långa handläggningstider vid vår handläggning av ansökningar och anmälningar om bostadstillägg. Det är också en stor variation på handläggningstiderna. Dessa variationer beror bland annat på ärendets karaktär, hur komplett ansökan är när den kommer in, hur många kompletteringar som behöver göras och när i tiden sökanden vill få sin första utbetalning. Till följd av våra höga ärendebalanser påverkas också prioriteringarna mellan olika ärendetyper inom förmånslaget bostadstillägg av hur lång tid det enskilda ärendet tar att handlägga. Pensionsmyndigheten prioriterar utifrån den nytta de olika ärendetyperna bedöms skapa för de sökande. Allt detta sammantaget skapar utmaningar för Pensionsmyndigheten att definiera ett bostadstilläggsärendes faktiska normaltids.

Till detta kommer vårt nya handläggningssystem, den analys

Pensionsmyndigheten har genomfört beträffande våra ärenden om bostadstillägg samt det förändringsarbete som pågår inom förmånslaget. I samband med det sistnämnda genomför vi även ett arbete med att, utifrån en mer ändamålsenlig definition av begreppet "normaltid", på ett bättre sätt kunna bedöma i vilka enskilda ärenden en väsentlig försening kan tänkas komma att uppstå och varför. Till detta hör också att underrätta enskilda berörda om att vi gjort bedömningen att hans ärende kommer att bli väsentligt försenat. I det sammanhanget ser vi också över möjligheten till tekniska lösningar för sådana underrättelser i det nya handläggningssystemet. På så sätt vill vi försöka undvika att våra handläggarresurser används till administrativa moment, om det inte är nödvändigt.

Arbetsgruppens arbete med att ta fram en rutin för underrättelse till berörda, samt beslut om densamma, ska vara klart under första kvartalet 2021.

Utveckling av handläggningstiderna från 2019 fram till i dag

I januari 2019 var genomsnittet för avslutade ärenden om ansökan om bostadstillägg ungefär 67 dagar och i oktober ungefär 158 dagar. Som vi har angett ovan är det normalt med en stor variation av handläggningstiderna. Vi bedömer dock att hösten 2019 var en period med historiskt sett långa handläggningstider.

I början av 2020 var handläggningstiderna i genomsnitt något lägre, för att sedan öka igen under hösten. I oktober 2020 var den ungefärliga handläggningstiden 123 dagar. Handläggningstiderna brukar bli högre under hösten, främst beroende på att takten i handläggningen går ned under semesterperioden.

Hösten 2020 har således hittills utgjorts av en period med höga genomsnittliga handläggningstider, men totalt sett något lägre jämfört med hösten 2019.

— — — —

Pensionsmyndigheten hoppas och tror att vi med de nya åtgärder vi har vidtagit ska kunna få ned våra handläggningstider till en acceptabel nivå. Vi är dock ödmjuka inför de problem vi har och tar inget för givet. Vi har därför en pågående utvärdering av de åtgärder vi har vidtagit och är vid behov beredda att vidta ytterligare åtgärder.

— — — —

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

Pensionsmyndigheten lämnade därefter in en kopia på ett beslut från den 17 maj 2021 varigenom myndigheten antagit en rutin för tillämpningen av 11 § förvaltningslagen (2017:900), FL.

Bedömning

Rättslig reglering

JO:s granskning avser i första hand att kontrollera att myndigheters handläggning sker i enlighet med FL och de andra regelverk som styr den formella hanteringen av ärenden. Vid bedömningen av vad som ska krävas av myndigheterna i det här avseendet bör vikt läggas vid FL:s primära syfte att värna den enskilde och att lägga grunden för hur kontakterna mellan myndigheterna och enskilda ska se ut.

Betydelsen av att enskilda får ett beslut inom en rimlig tid är något som inom EU-rätten utgör en del av det som brukas kallas för god förvaltning. Av artikel 41 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, under rubriken Rätt till god förvaltning, framgår det att var och en har rätt att få sina angelägenheter behandlade opartiskt, rättvist och inom skälig tid av unionens institutioner, organ och byråer. Även i Europarådets rekommendationer om god förvaltning framhålls vikten av att ett beslut fattas inom en rimlig tid. Därtill kommer att artikel 6 och 13 i Europeiska konventionen angående skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna i tillämpliga fall omfattar en rätt till avgörande inom skälig tid.

I detta beslut finns det skäl att särskilt lyfta fram bestämmelserna i 9 och 11 §§ FL.

Enligt 9 § FL ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten enligt 11 § FL underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Övergripande synpunkter på Pensionsmyndighetens handläggning av ärenden om bostadstillägg

För en stor del av landets befolkning är socialförsäkringsersättningar, som t.ex. bostadstillägg, av stor betydelse för försörjningen. Redan av det skälet kan höga krav ställas på Pensionsmyndighetens förmåga att administrera pensionssystemet och att på ett effektivt och rättssäkert sätt handlägga ärenden om sådana ersättningar.

Genom förvaltningens rättstillämpning får lagar och andra föreskrifter effekt och en myndighets beslut i ett särskilt fall påverkar ofta den enskildes situation på något sätt. I förarbetena till FL uttalas att en modern förvaltning bör präglas av ett tydligt medborgarperspektiv med högt ställda krav på god service (se prop. 2016/17:180 s. 20 f.).

I förarbetena till FL anges det också bl.a. att det från rättssäkerhetssynpunkt är viktigt att ärenden handläggs på ett sätt som innebär att de blir tillräckligt utredda, att parternas intressen tillgodoses på ett rimligt sätt, att sakligt korrekta avgöranden alltid eftersträvas och att besluten är motiverade. För att enskildas rätt ska tas till vara krävs också att ärendena regelmässigt avgörs utan oskälig fördröjning (se prop. 2016/17:180 s. 106). En i sammanhanget närmast självklar utgångspunkt är att en myndighet inte själv kan välja vilka av dessa krav som den vid varje tidpunkt anser sig kunna uppfylla eller i vilken grad som myndigheten i varje enskilt fall anser sig behöva leva upp till kraven. Det vilar således ett stort ansvar på myndigheterna att organisera sin verksamhet på ett sådant sätt att de förvaltningsrättsliga kraven uppfylls.

En enskild part har ofta små möjligheter att komma till rätta med problem som innebär att ett avgörande i ett enskilt fall fördröjs oskäligt länge. Om beslutet i ett ärende har stor inverkan på den enskildes personliga eller ekonomiska förhållanden har den enskilde normalt anledning att ställa höga krav på snabbhet vid handläggningen. Det gäller t.ex. när den enskilde är beroende av ett beslut om ekonomiskt stöd från det allmänna för sin försörjning. Att behöva vänta lång tid på ett myndighetsbeslut som gäller en sådan fråga kan skapa både otrygghet och personligt lidande för den enskilde och i vissa fall även få till följd att den enskilde drabbas av ekonomisk förlust. Ett effektivt och rättssäkert förfarande tillsammans med myndigheternas förmåga att även i övrigt ge god service till enskilda är vidare av avgörande betydelse för allmänhetens tilltro till förvaltningen (se bet. KU 1985/86:21 s. 9–10 och prop. 2016/17:180 s. 20 f och 107 f.).

Inom ramen för JO:s tillsyn framkommer det att skälen till uppkomna dröjsmål vid ärendehandläggningen är av varierande slag. I huvudsak synes omständigheter som stor arbetsbörda, bristande resurser, personalomsättning och rekryteringsproblem vara grunden till svårigheterna för myndigheterna att avgöra ärenden med den snabbhet som krävs. Det är framför allt när ett avgörande fördröjs på grund av en längre tids passivitet från myndigheternas sida, dvs. när inga åtgärder vidtas i syfte att nå målet att avsluta handläggningen, som kritik kan riktas mot handläggningstidernas längd.

Pensionsmyndigheten har under flera år haft stora problem med långa handläggningstider i ärenden om bostadstillägg och den 3 oktober 2019 riktade jag i två beslut kritik mot myndigheten för långsam handläggning av två ärenden om bostadstillägg (dnr 686-2019 och dnr 1833-2019).

Efter mina beslut den 3 oktober 2019 har anmälningar fortsatt att komma in till JO där enskilda har klagat på långa handläggningstider i ärenden om bostadstillägg. Det var också bakgrunden till att jag i oktober 2020 valde att återigen, i detta och i ytterligare ett ärende (dnr 5920-2020), utreda frågan och låta Pensionsmyndigheten göra generella uttalanden.

Jag kan nu konstatera att de problem som uppmärksammades i de tidigare besluten kvarstår och att mina uttalanden inte fått det genomslag som jag haft anledning att förvänta mig. Det som Pensionsmyndigheten uppgett om bl.a. stora ärendebalanser, otillräckliga handlägningsprocesser och resursbrister må vara bidragande orsaker till att myndigheten inte förmått uppfylla de förvaltningsrättsliga krav som det här är fråga om. I ett rättssäkerhetsperspektiv kan dessa omständigheter emellertid inte tjäna som förmildrande omständigheter vid den rättsliga granskning som jag har till uppgift att utföra. Som framgått har myndighetens problem med långsam handläggning av ärenden om bostadstillägg funnits under en mycket lång tid, och för det har myndighetsledningen ett stort ansvar.

Pensionsmyndigheten har i sitt remissvar bekräftat att myndigheten har haft fortsatt stora problem med långa handläggningstider och har som nämnts angett flera orsaker till detta. Det har också redogjorts för ett antal åtgärder som har vidtagits och som kommer att vidtas för att komma till rätta med handläggningstiderna. Det rör sig om bl.a. ett nytt handlägnings- och ärendesystem, nyanställningar och andra åtgärder som på olika sätt syftar till att effektivisera handläggningen och korta handläggningstiderna.

Min förhoppning är givetvis att de redovisade åtgärderna ska få avsedd effekt och att Pensionsmyndighetens handläggningstider för ärenden om bostadstillägg ska stabiliseras på en nivå som med tillräckligt god marginal uppfyller de höga krav som medborgarna har anledning att ställa på en myndighet med det uppdrag som Pensionsmyndigheten har.

Av Pensionsmyndighetens årsredovisning för 2021 framgår det emellertid att handläggningstiderna fortfarande är mycket långa. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2021 var så pass lång som 96 dagar, vilket ska jämföras med det mål som angavs i myndighetens regleringsbrev för 2021 och som innebar att den genomsnittliga handläggningstiden för nyansökningar skulle vara högst 40 dagar vid utgången av 2021. Jag kan inte dra några andra slutsatser av det än att Pensionsmyndigheten fortfarande står långt ifrån det av regeringen uppsatta målet och att myndigheten fortfarande har ett stort arbete framför sig för att komma i närheten av det under 2022. Situationen är mycket bekymmersam och uppgifterna i årsredovisningen ger mig skäl att ifrågasätta om de åtgärder som hittills vidtagits varit tillräckliga.

Att myndigheten inte kommer till rätta med de långa handläggningstiderna för ärenden om bostadstillägg innebär i princip att enskilda får bära konsekvenserna av myndighetens oförmåga att hitta tillräckligt verkningsfulla åtgärder. Det är inte en rimlig ordning och inte ett exempel på god förvaltning. Under de senaste åren är det ett stort antal enskilda som har drabbats av de i många fall orimligt långa handläggningstiderna. Av årsredovisningen för 2021 framgår det också att enskilda även fortsättningsvis kommer att drabbas av myndighetens problem i det här avseendet. Jag ser allvarligt på det. Det som myndigheten angett som förklaring till problemen, bl.a. stora ärendebalanser och brist på handläggaresurser, kan inte på något sätt försvara att hanteringen inte kunnat leva upp till kraven under så lång tid som det är fråga om. För det förtjänar Pensionsmyndigheten kritik.

När en myndighet på det här sättet under flera år har problem med långa handläggningstider i ett visst ärendeslag, ställer det också krav på att myndigheten är mycket tydlig i sin information till enskilda. Generellt sett är det angeläget, och i linje med principerna om god förvaltning, att den enskilde inte hålls ovetande om vad som händer i hans eller hennes ärende (se prop. 2016/17:180 s. 110). Även i den delen finner jag skäl att vara kritisk mot Pensionsmyndigheten.

Först i maj 2021 fattade Pensionsmyndigheten beslut om en rutin för myndighetens tillämpning av 11 § FL. Det framstår som tveksamt om myndigheten dessförinnan över huvud taget, på det sätt som anges i 11 § FL, har underrättat det stora antalet enskilda om att deras ärenden om bostadstillägg uppenbarligen skulle bli väsentligt försenade. Att det funnits generell information om handläggningstiderna på myndighetens hemsida, kan inte på något sätt likställas vid den individuellt anpassade information som enskilda enligt 11 § FL har rätt att få. Inte heller den omständigheten att det varit svårt att beräkna en normaltid för handläggningen ursäktar att det tog myndigheten nästan tre år från det att FL trädde i kraft den 1 juli 2018, till dess att en rutin för tillämpningen av 11 § FL var på plats.

Handläggningen av AA:s ärende

AA:s anmälan om ändrade förhållanden beträffande hennes bostadstillägg kom in till Pensionsmyndigheten den 17 juni 2019. Ärendet blev därefter liggande utan åtgärd i över ett år innan handläggningen påbörjades i slutet på juni 2020. Beslut i ärendet fattades den 8 juli 2020.

Det är naturligtvis helt oacceptabelt att ett ärende blir liggande utan åtgärd i över ett år. Några godtagbara skäl till detta har inte kommit fram och Pensionsmyndigheten förtjänar kritik för handläggningen.

Avslutning

Jag har i dag i ytterligare ett ärende (dnr 5920-2020) kritiserat Pensionsmyndigheten för bl.a. långsam handläggning av ett ärende om bostadstillägg. Jag har också i två ärenden (dnr 568-2021 och dnr 974-2021) kritiserat Pensionsmyndigheten för bristande tillgänglighet och service.

Att en enskild som vänder sig till en myndighet får ett beslut inom en rimlig tid och att han eller hon också kan komma i kontakt med myndigheten, är en central del i de krav som ställs på god förvaltning. Det är naturligtvis mycket allvarligt att Pensionsmyndigheten uppvisar brister i båda dessa hänseenden. Det är något som riskerar att skada allmänhetens förtroende för Pensionsmyndigheten, och det är därför av största vikt att myndigheten omgående kommer till rätta med dessa brister. Jag kommer att följa utvecklingen på båda dessa områden och finner också skäl att skicka en kopia av detta beslut till Regeringskansliet för kännedom.

Ärendet avslutas.