

Pensionsmyndigheten får allvarlig kritik för bristande tillgänglighet och service

Beslutet i korthet: JO har under året tagit emot flera anmälningar där enskilda har klagat på att det har varit svårt att komma fram till Pensionsmyndigheten per telefon och att det – i de fall det överhuvudtaget gått att komma fram – har varit orimligt långa kötider. JO valde att utreda ett ärende och anmodade Pensionsmyndigheten att även uttala sig generellt inom ramen för det ärendet.

I yttrandet till JO uppgav Pensionsmyndigheten att myndighetens mål är att ha en genomsnittlig kötid på högst 19 minuter. JO framhåller i beslutet att ett mål som formuleras som ett genomsnitt kan leda till att väntetider som är oacceptabla ur ett förvaltningsrättsligt perspektiv godtas av myndigheten så länge tillräckligt många och korta väntetider väger upp.

Pensionsmyndigheten redogjorde vidare för de åtgärder som vidtagits och anförde att myndigheten genom dessa åtgärder hoppas kunna korta sina kötider under hösten 2019 och framåt. JO konstaterar i beslutet att väntetiderna för att komma fram på telefon uppgick till 20–60 minuter så sent som den 28 november 2019 och att kötiderna således inte blivit kortare sedan maj 2019 då anmälan i det aktuella ärendet kom in till JO. JO finner detta mycket bekymmersamt och ger Pensionsmyndigheten allvarlig kritik för de brister i tillgänglighet och därmed service som de långa väntetiderna innebär. JO kommer att följa utveckling på området.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Pensionsmyndigheten. Han anförde bl.a. att det var väldigt svårt att nå myndigheten per telefon. Vid ett tillfälle fick han vänta i två timmar utan att någon svarade och en annan gång väntade han i en timme innan han gav upp och lade på luren.

Utredning

JO begärde att Pensionsmyndigheten skulle yttra sig över det som AA framfört om svårigheterna att komma fram till myndigheten per telefon.

Pensionsmyndigheten uppmanades även att redogöra för de åtgärder myndigheten vidtagit för att komma till rätta med situationen samt för när myndigheten förväntar sig att åtgärderna ska ha gett önskad effekt.

Pensionsmyndigheten uppgav i sitt remissvar den 13 september 2019 i huvudsak följande.

Bakgrund

Inkommande telefonsamtal till Pensionsmyndigheten i frågor som främst rör de förmåner vi administrerar, besvaras i första hand av Pensionsmyndighetens kundservicehandläggare. Dessa har fått en grundläggande utbildning i våra förmåner. De har också fått en specialutbildning i ett eller två sakområden. Om en kundservicehandläggare får en fråga hen inte kan besvara ska hen enligt våra rutiner fråga en kollega alternativt koppla över samtalet till en specialist på området.

I samband med ett inkommande telefonsamtal ska kundservicehandläggaren kontrollera om Pensionsmyndigheten även har fått in ett e-postmeddelande från den som ringer och därvid besvara meddelandet alternativt avsluta skriftväxlingen.

Inför varje år gör Pensionsmyndigheten en uppskattning av inkommande telefonsamtal för nästkommande år. Vi försöker därefter bemanna vår kundservice så att vi ska kunna besvara inkommande samtal inom rimlig tid. Vårt mål är en genomsnittlig kötid på högst 19 minuter.

Det ringer alltid flest pensionärer och pensionssparare till Pensionsmyndigheten under första halvåret varje år. Det beror till stor del på att det är då vi skickar ut det orange kuvertet. Under första halvåret 2019 har det ringt betydligt fler till oss än vi uppskattade hösten 2018 och som annars brukar ringa.

Utredning

Under 2019 har AA varit i kontakt med Pensionsmyndigheten sex gånger enligt våra noteringar. Fem av gångerna var via telefon och en gång via e-post. De gånger AA har ringt till Pensionsmyndigheten har han fått vänta i telefonkö mellan 0 och 52 minuter enligt följande.

- 2 januari 2019, kötid 0,11 minuter
- 13 februari 2019, kötid 0,00 minuter. Samtalet vidarekopplades av kundservicehandläggaren till annan handläggare, kötid 01,49 minuter
- 24 april 2019, kötid 0,08 minuter
- 13 maj 2019, inkommet e-postmeddelande. Meddelandet togs om hand den 14 maj 2019 i samband med inkommande telefonsamtal.
- 14 maj 2019, kötid 17,26 minuter
- 29 maj 2019, kötid 52,30 minuter

Pensionsmyndighetens inställning

Som vi anger ovan har det ringt fler till Pensionsmyndighetens kundservice under första halvåret 2019 än vi uppskattat under hösten 2018 och fler än det har gjort under samma period tidigare år. Vi har under året också haft ett ansträngt produktionsläge. Det har gjort att vi har tvingats prioritera handläggningen för att kunna betala ut pensioner i tid. Detta har medfört att kapaciteten för vårt kundservicearbete har minskat. Det har också gjort att våra telefonköer stundtals har blivit längre än vi beräknat och längre än vårt mål. Vi har också haft längre handläggningstid för att besvara inkommande e-post. Vi beklagar att det har tagit längre tid för oss än önskvärt när pensionärer och pensionssparare har kontaktat oss.

För att komma tillrätta med långa telefonköer har vi vidtagit ett antal åtgärder. Vi är till exempel mitt inne i genomförandet av en teknisk utveckling av vår telefoniplattform. Som en följd av det kan vi nu bland annat även erbjuda så kallad call-back, det vill säga att den som ringer blir uppringd av Pensionsmyndigheten så att hen slipper sitta och vänta på sin tur i telefonkön.

Det pågår också ett arbete med att förbättra kommunikationen kring kundservice och självbetjäning på vår webbplats samt även genom utveckling och anpassning av telefonisystemet. Vi är också på gång att anställa fler medarbetare inom kundservice samt se över vårt arbetssätt ytterligare.

Med detta sammantaget hoppas vi att vi under hösten 2019 och framåt ska kunna balansera och korta våra köer i både telefon och e-posthantering.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

Enligt 6 § förvaltningslagen (2017:900), FL, ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning den är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Enligt 7 § första stycket FL ska en myndighet vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

En förutsättning för att en myndighet ska kunna uppfylla sin serviceskyldighet är att den görs tillgänglig för allmänheten och att det rent faktiskt går att nå myndigheten. JO har under året tagit emot flera anmälningar där enskilda har klagat på att det har varit svårt att komma fram till Pensionsmyndigheten per telefon och att det – i de fall det överhuvudtaget gått att komma fram – har varit orimligt långa kötider. Jag har valt att utreda AA:s ärende och låta Pensionsmyndigheten göra generella uttalanden i det.

Av Pensionsmyndighetens remissvar framgår att myndighetens mål är att ha en genomsnittlig kötid på högst 19 minuter för att per telefon komma fram till kundservice. Jag vill i detta sammanhang framhålla att ett mål som formuleras som ett genomsnitt kan leda till att väntetider som är oacceptabla ur ett förvaltningsrättsligt perspektiv godtas av myndigheten så länge tillräckligt många och korta väntetider väger upp. Pensionsmyndighetens redogörelse för de sex samtal då AA kommit fram till kundservice visar t.ex. att myndighetens mål uppfylls trots att AA vid ett av dessa tillfällen fick vänta i 52 minuter. Jag noterar vidare att Pensionsmyndigheten inte har kommenterat det som AA anfört om att det funnits tillfällen då han överhuvudtaget inte har kommit fram till kundservice.

Beträffande situationen i allmänhet har Pensionsmyndigheten på ett övergripande sätt beskrivit vilka åtgärder som myndigheten vidtagit för att komma tillrätta med problemen och uppgett att myndigheten hoppas kunna ”balansera och korta sina köer” från hösten 2019 och framåt. På

Pensionsmyndighetens webbplats angavs emellertid så sent som den 28 november 2019 att väntetiderna för att komma fram på telefon då uppgick till 20–60 minuter. Jag kan således konstatera att kötiderna inte har blivit kortare sedan i maj då AA gjorde sin anmälan till JO. Det är mycket bekymmersamt. Pensionsmyndigheten förtjänar allvarlig kritik för de brister i tillgänglighet och därmed service som de långa väntetiderna innebär.

Även om jag ser positivt på att Pensionsmyndigheten har ett pågående förbättringsarbete kring sin kundservice ifrågasätter jag om de insatser som vidtagits, och som man planerar att vidta, är tillräckliga. Jag har därför för avsikt att följa utvecklingen på området.

Ärendet avslutas.