

## **Anmälan mot Pensionsmyndigheten beträffande bristande tillgänglighet och långsam handläggning**

---

### **Anmälan**

I en anmälan, som kom in till JO den 8 mars 2010, anförde AA i huvudsak följande. Den 14 februari 2010 skickade hon per post en begäran om fondbyte till Pensionsmyndigheten. Fondbytet är ännu inte genomfört. Det är vidare näst intill en omöjlighet att komma i kontakt med myndighetens telefonkundtjänst. Hon begär ersättning av Pensionsmyndigheten från och med den 22 februari 2010 till och med den dag som fondbytet åtgärdas.

### **Utredning**

Anmälan remitterades till Pensionsmyndigheten för yttrande. Pensionsmyndigheten anförde i remissvar den 26 april 2010, genom generaldirektören BB, bl.a. följande.

---

### **Bakgrund**

Pensionsmyndigheten bildades den 1 januari 2010, genom att pensionsdelarna i Försäkringskassan slogs samman med Premiepensionsmyndigheten (PPM). Vårt uppdrag är att administrera och betala ut den allmänna pensionen, men också att ge såväl generell som individuell information om pensionen.

Myndigheten är uppdelad på sex avdelningar och ett antal staber. Varje avdelning är indelad i enheter. Avdelningen leds av en avdelningschef, som också ingår i myndighetens ledningsgrupp. Varje enhet leds i sin tur av en enhetschef. Exempel på avdelningar är kundmötesavdelningen och pensionsadministrationsavdelningen.

Pensionsmyndighetens telefonkundservice

På kundmötesavdelningen finns kundserviceenheten. Enheten består av 74 medarbetare fördelade på tre grupper: två i Gävle och en i Söderhamn. Förutom det traditionella kundtjänstarbetet med att svara i telefon och på e-post, ansvarar enheten även för muntlig pensionsinformation och bokade lokala möten med pensionärer och pensions sparare. Enheten ansvarar dessutom för Pensionsmyndighetens växel samt för handläggningen av ansökningar om premiepension.

Den nuvarande organisationsformen för Pensionsmyndighetens kundservice togs fram inom ramen för ett av projekten i Pensionsmyndighetsutredningen (S 2008:05) (PMU), som pågick under åren 2008 och 2009. Bemanningen av kundservice beslutades utifrån den samtalsstatistik för åren 2008 och 2009 som fanns tillgänglig

för besvarade samtal till dåvarande Försäkringskassans pensionskundservice i Gävle och PPM:s kundservice i Söderhamn.

I utredningen gjorde man en bedömning av hur många som skulle komma att ringa till den nya myndighetens kundservice, och kom fram till att mellan 20 och 30 procent fler samtal skulle komma in jämfört med volymerna hos PPM och Försäkringskassan. Det betyder ett totalt antal om ungefär 7 000 samtal per dag.

Enligt den tillgängliga statistiken fanns det stora volymvariationer över året. Det beslutades därför att handläggarna i den pensionsadministration som utförs vid Pensionsmyndighetens kontor i Halmstad, Karlstad och Växjö skulle finnas som en tillgänglig resurs och kunna sättas in vid temporära efterfrågetoppar. Dessa toppar har historiskt uppkommit under perioden december-mars varje år. Det är under den perioden som årsbesked (Orange kuvert) och besked om omräkning av pensionsbelopp har nått pensionärer och pensionssparare.

Organisationen med pensionshandläggare som en tillgänglig resurs har också i uppgift att vara specialistsupport till kundservice i mer komplicerade ärenden. PMU beslutade att den organisationen skulle bemannas med 60 personer.

Med en organisation på 74 handläggare i kundservice var bedömningen att runt 40-50 personer samtidigt kunde finnas tillgängliga för att svara i telefon vid hög belastning. Detta med hänsyn tagen till att även andra arbetsuppgifter måste utföras, såsom att besvara e-post, handlägga premiepensionsärenden samt informationsverksamhet och administration.

Kundservice och de handläggare som även arbetar som temporär resursförstärkning, beräknades ha en maxkapacitet på runt 110 handläggare samtidigt tillgängliga. Eftersom en handläggare beräknades kunna besvara runt 100 samtal per dag innebär det en högsta kapacitet på runt 11 000 samtal per dag för myndigheten. Den siffran stämmer också väl överens med en toppnotering som fanns i statistiken över besvarade samtal till PPM och Försäkringskassan den 14 januari 2009.

Under första kvartalet 2010 har det kommit in mer än dubbelt så många telefonsamtal till Pensionsmyndigheten än beräknat. För årets tre första månader hade man beräknat att det skulle komma in 295 241 samtal. Utfallet har blivit 539 726 samtal.

När det gäller bemanningen av kundservice visade det sig att arbetsuppgifterna med hantering av e-post, handläggning av premiepensionsärenden och informationsverksamhet har tagit avsevärt mer resurser i anspråk än beräknat. Det har inneburit att vi istället för 40-50 personer i kundservice bara har kunnat bemanna med 25-30 personer.

Pensionsadministrationsavdelningen har heller inte haft möjlighet att bemanna med de 60 personer som planerats, eftersom de haft hög arbetsbelastning för att säkerställa pensionsutbetalningarna. Pensionsmyndigheten hade höga balanser med sig när verksamheten startade och balanserna har vuxit ytterligare under årets första kvartal. Vi har därför tvingats fatta beslut om att minska antalet pensionshandläggare från 60 till cirka 20 som temporär resurs i kundservice per dag från mitten av februari.

Under årets tre första månader har Pensionsmyndighetens kundservice haft en ungefärlig genomsnittlig svarstid i telefon på 5,30 minuter för januari, 12,30 minuter för februari och 19,10 minuter för mars. Denna statistik är dock inte tillförlitlig eftersom myndigheten från början inte hade någon statistik över hur många som ringde och kopplades vidare och fick prata med pensionshandläggarna. Vi hade heller ingen viktning mot hur många som ringde.

Pensionsmyndighetens mål är att kundservice ska besvara inkommande telefonsamtal inom tio minuter under högsäsong och fem minuter under normalsäsong. Ärendetiden har satts till sex minuter: fem minuter för samtalstid samt en minuts efterbehandling.

#### Fondbyte med blankett

En stor del av Pensionsmyndighetens ärendehandläggning handhas digitalt. Alla ansöknings- och fondbytesblanketter som kommer in till myndigheten skannas och hanteras via vårt automatiserade ärendeflöde. Bland dessa finns det blanketter som

inte kan identifieras maskinellt, utan som måste identifieras manuellt innan slutlig handläggning kan ske. De blanketter och andra handlingar som måste identifieras manuellt läggs i en gemensam kö för manuell handläggning.

Det finns också blanketter som inte kan identifieras maskinellt. Dessa läggs i kö för manuell identifiering. Myndigheten har samma kö för samtliga handlingar som ska identifieras manuellt oavsett om det är en blankett för fondbyte, ansökan om pension eller annat dokument. Till kön för manuell identifiering läggs dessutom blanketter som identifierats men som inkommer tillsammans med oidentifierade handlingar, till exempel bilagor.

Blanketter för fondbyte skannades tidigare av PPM. I samband med bildandet av Pensionsmyndigheten beslutade PMU att skanningtjänsten skulle köpas av Försäkringskassan. Vi beslutade också att blanketter som har Försäkringskassans eller PPM:s logotyp, men som rör pensionsärenden, inte ska avvisas, utan istället skannas tillsammans med övriga blanketter. De gamla blanketterna för fondbyte anpassades dock inte för skanning, på grund av tidsbrist i förberedelserna inför starten av myndigheten. De måste därför identifieras manuellt innan de kan tas om hand för manuell registrering och fondhandel. Pensionsmyndighetens nya blanketter för fondbyten tolkas och hanteras i ett flöde som i princip är helt automatiserat. Fondbyten som genomförs på myndighetens webbplats följer samma automatiserade flöde.

Efter årsskiftet visade det sig att antalet blanketter som på något sätt var felaktiga var fler än myndigheten räknat med. Pensionärer och pensionssparare använder gamla blanketter från Försäkringskassan och PPM i större utsträckning än beräknat. De förändringar vi gjorde visade sig också leda till att antalet fel ifyllda blanketter ökat. Detta ledde till att köerna för manuell handläggning växte. Även kön för manuell identifiering av handlingar växte, eftersom antalet identifierade handlingar med oidentifierade bilagor ökade i antal.

Som mest har Pensionsmyndigheten haft ungefär 47 000 dokument för manuell identifiering i balans. I dag har vi ungefär 16 000, vilket ger en handläggningstid på ungefär en vecka. Målet för manuell identifiering av fondbytesblanketter är att den ska ske samma dag den kommer in till myndigheten.

#### Fondbyte

En normal handläggningstid vid byte av fond är tre-fyra handelsdagar. De fondbyten som pensionsspararna beställer under ett dygn sammanställs av Pensionsmyndigheten under efterföljande natt. I stället för att lägga en begäran om köp eller försäljning av andelar för respektive begärt byte till fonderna, lägger myndigheten samman samtliga byten till en och samma fond. Det betyder att vi måste ligga ute med likvida medel till dess betalning kommit in. Vi lämnar därför en prognos för vårt behov av likvida medel till Riksgälden, som ger oss kredit på beloppet. Efterföljande morgon lämnas en ackumulerad handelsorder till respektive fond.

Om en pensionssparare beställer ett fondbyte via Pensionsmyndighetens webbplats före klockan 24.00, utförs handeln som regel två handelsdagar senare. Om extremt många pensionssparare beställer fondbyten samma dag kan fondhandeln ta längre tid.

Ett mindre antal fonder tillämpar fördröjd kursrapportering eller förlängd handel. Ett fondbyte tar då något längre tid, normalt fyra-fem dagar.

När en pensionssparare beställer ett fondbyte via en fondbytesblankett genomförs bytet från och med den dag Pensionsmyndigheten identifierat och handlagt den inkomna begäran.

#### Utredning

AA kontaktade Pensionsmyndighetens kundservice per telefon den 12 februari 2010. Totalt kom 5 695 telefonsamtal in till kundservice den dagen. Av de inkomna samtalen besvarade vi 3 376. Den genomsnittliga väntetiden var 9,47 minuter och den maximala väntetiden var 45,05 minuter.

Den 16 februari 2010 kom en blankett för fondbyte in från AA till myndighetens skanningscentral. Blanketten hade framställts av PPM före årsskiftet och lades därför i kö för att identifieras manuellt. Vi utförde den manuella identifieringen den 2 mars och fondbytet beställdes den 4 mars genom manuell registrering. Fondbytet var genomfört den 9 mars och bekräftelsebrev skickades till AA den 10 mars.

AA har angett att hon ringt till vår kundservice den 26 februari 2010 utan att komma i kontakt med någon handläggare. Det finns heller inget samtal registrerat på henne hos Pensionsmyndigheten den dagen. Den 26 februari kom totalt 9 908 samtal till kundservice. Av dem besvarades 2 167. Den genomsnittliga väntetiden var 14,04 minuter och den maximala väntetiden var 59,10 minuter.

### **Pensionsmyndighetens inställning**

Pensionsmyndighetens telefonkundservice

Det står klart att Pensionsmyndigheten inte lyckats med att nå de mål vi själva satt upp när det gäller vår tillgänglighet. Vi har heller inte levt upp till de krav de som ringer till oss har rätt att ställa. Detta har bland annat lett till att AA fått vänta alltför länge i telefonkö, eller inte ens kommit fram, vilket vi beklagar.

Pensionsmyndigheten kan konstatera att telefonköerna i myndighetens kundservice har varit, och fortfarande är, oacceptabelt långa.

För att förbättra vår service har vi på kort sikt arbetat med förbättrade knappval i telefon med styrning av frågeställningar till handläggare med bättre kunskap inom respektive område. Detta för att få ner samtalstider och öka kvaliteten. Vi har också förbättrat vårt talsvar med tydligare köbesked och försök till styrning på ett bättre sätt till våra självbetjäningskanaler. Vidare har vi beslutat att kundservice ska utökas med 30 handläggare. Den 12 april hade 11 nyanställda påbörjat sitt arbete i Gävle. Resterande 19 personer börjar den 3 maj. Det kommer naturligtvis att vara en startsträcka för dessa medarbetare innan de är inne i full produktion. Vi ser därför ett fortsatt högt tryck i telefonerna i åtminstone ett par månader till.

På längre sikt har Pensionsmyndigheten initierat ett stort förändringsprogram med arbetsnamnet "Telefoni 2011". Målsättningen med det är att förkorta telefonköerna till senast 2011. En handlingsplan ska tas fram till den 21 maj 2010. Inom programmet ser vi över organisationen och samtliga de delar som styr tillgänglighet och kötider, allt från kompetens till teknikfrågor.

Vi tror att vi med dessa åtgärder kommer att nå väsentligt bättre tillgänglighet och kortare kötider fram till hösten 2011.

Fondbytet

Av utredningen framgår att AA:s fondbytesblankett kom in till myndigheten den 16 februari och att fondbytet lades den 4 mars, 12 bankdagar senare. Myndigheten konstaterar därför att handläggningen av hennes begäran om fondbyte varit alltför långsam. Den manuella identifieringen skulle ha skett samma dag som blanketten kom in till Pensionsmyndigheten. Fondbytet i sig tog fem dagar, vilket är i enlighet med vårt mål.

Att det tar 12 bankdagar för Pensionsmyndigheten att påbörja ett fondbyte är naturligtvis inte acceptabelt. Vi har dock lyckats arbeta bort en del av de köer som var i den manuella identifieringen av dokument, bland annat genom övertidsinsatser. I dag identifieras ett nytt dokument på ungefär en vecka. Vi är inte nöjda med det, utan arbetar vidare på att vi ska uppnå våra mål även inom det här området. Vi kommer bland annat att utöka antalet personer som arbetar med manuell identifiering av skannade dokument, dels genom omorganisation av befintlig personal, dels genom nyanställningar. Vi håller just nu på att rekrytera tio personer till vårt kontor i Stockholm. Vi beklagar förstås att det tog lång tid för myndigheten att genomföra AA:s fondbyte.

AA har i sin anmälan till JO även efterfrågat möjligheten att pensionsspararna återigen ska kunna begära fondbyte via telefon.

Möjligheten att byta fonder via telefon togs bort under 2008 i samband med att PPM bytte telefonisystem. Det var få som använde möjligheten och det ansågs för dyrt att utveckla funktionen i den nya telefoniplattformen. Dessutom fanns tanken på PPM att man skulle ersätta PIN-koden pensionspararna använde för att logga in på sitt premiepensionskonto med e-legitimation. I ett sådant läge skulle fondbyten per telefon ändå inte vara möjliga. Det finns för närvarande inte några planer på att införa möjligheten att byta fonder via telefon.

AA yttrade sig över remissvaret. Hon anförde därvid bl.a. att hon önskade få veta om Pensionsmyndighetens nya blanketter för fondbyten kan beställas via myndighetens talsvar samt att hon önskade erhålla sådana blanketter.

### **Rättslig reglering**

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

Av 5 § förvaltningslagen framgår att myndigheterna ska ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, ska allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt. Myndigheterna ska också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

Varje ärende där någon enskild är part ska enligt 7 § förvaltningslagen handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

### **Bedömning**

Av Pensionsmyndighetens remissvar framgår att telefonköerna i myndighetens kundservice vid tiden för AA:s kontakter med myndigheten var mycket långa. Detta ledde till att AA, när hon ringde myndigheten, fick vänta alltför länge i telefonkö eller inte ens kom fram. Detta är naturligtvis inte acceptabelt. Pensionsmyndigheten förtjänar allvarlig kritik.

Av utredningen framgår att AA:s fondbytesblankett kom in till Pensionsmyndigheten den 16 februari 2010 och att fondbytet lades den 4 mars 2010, dvs. 12 bankdagar senare. Jag instämmer i Pensionsmyndighetens bedömning att handläggningen av AA:s begäran om fondbyte varit för långsam. Jag är kritisk till den långsamma handläggningen.

Pensionsmyndigheten har i sitt remissvar utförligt beskrivit vilka åtgärder myndigheten vidtagit och avser att vidta för att komma till rätta med problemen med bristande tillgänglighet och långsam handläggning. Jag utgår från att de åtgärder som myndigheten beskriver ska vara verkningsfulla och problemen därmed övergående.

Vad AA anför i övrigt ger inte anledning till något uttalande från min sida.

JO prövar inte frågor om skadestånd.

Vad beträffar AA:s frågor rörande Pensionsmyndighetens nya blanketter för fondbyten hänvisas hon till Pensionsmyndigheten.

Ärendet avslutas.