

Socialdepartementet

103 33 Stockholm


Redovisning av Försäkringskassans viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatser 2018 och framtida utmaningar

Denna rapport är Försäkringskassans svar på uppdraget i regleringsbrevet för år 2018 att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett under året. Försäkringskassan ska vidare redovisa större framtida utmaningar som identifierats, men där någon utveckling ännu inte har inletts.

Beslut i detta ärende har fattats av t.f. generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson i närvaro av avdelningschef Sture Hjalmarsson, verksamhetsområdeschef Stefan Blom och verksamhetsutvecklare Maria Kristiansson, den senare som föredragande.



Maria Hemström Hemmingsson



Maria Kristiansson

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Rapport - Redovisning av Försäkringskassans viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatser 2018 och framtida utmaningar

Försäkringskassan

Datum: 2019-02-25
Redovisning av Försäkringskassans viktigaste utvecklingsinsatser 2018 och framtida utmaningar
Version 1.0
Dnr 002690-2018

Innehåll

Sammanfattning	3
Uppdraget.....	4
Läsanvisning	4
Försäkringskassans arbete med verksamhets- och it-utveckling	5
Inledning	5
Styrande för utvecklingen	5
Struktur för utveckling	6
Utvecklingsram för verksamhetsutveckling med it-inslag under 2018	6
Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna under 2018	8
Nya förmåner inom funktionshinderområdet.....	8
System för elektroniskt utbyte av information mellan EU-länder (EESSI).....	9
Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift.....	10
Nytt it-stöd för assistansersättning.....	11
Effektivisering av föräldraförsäkringen	12
Effektivisering av bostadsbidrag genom digitalisering.....	13
Nytt system för utbetalning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.....	14
Effektiviserad handläggning av försäkringstillhörighet.....	15
Ny kundmötesplattform	16
Ramverk för it-kostnader	17
Framtida utmaningar	18

Sammanfattning

Denna rapport svarar på uppdraget i 2018 års regleringsbrev för Försäkringskassan att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatser som pågått under året. Försäkringskassan ska även redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats men där någon utveckling ännu inte har inletts.

Försäkringskassan bedriver kontinuerligt verksamhetsutveckling i alla delar av myndigheten i enlighet med vårt uppdrag samt för att åstadkomma förflyttning i enlighet med vår inriktning 2021. I vårt svar har vi valt att primärt redovisa utvecklingsinsatser med it-inslag. Övriga väsentliga utvecklingsinsatser redovisas översiktligt.

Vad gäller verksamhetsutveckling med it-inslag har Försäkringskassan under 2018 använt 769 miljoner kronor. De summor som redovisas i dokumentet kommer från interna beräkningsunderlag.

Utöver utveckling till följd av olika författningsändringar och särskilda uppdrag har större satsningar gjorts för att öka produktiviteten och för att minska felaktiga utbetalningar. Två särskilda regeringsuppdrag är att erbjuda säker it-drift till andra myndigheter och att tillhandahålla en nationell accesspunkt och systemstöd för informationsutbyte med EU när det gäller socialförsäkringsförmåner.

Av det hundratal genomförandeprojekt och förstudier som bedrivits under 2018 redogör vi här för de viktigaste genomförandeprojekten. Urvalet är baserat på de projekt som under året särskilt följts i ledningens månadsuppföljning, utifrån kriterier som strategisk påverkan, kritisk tidplan, komplexitet och bidrag till ökad digitalisering.

- Införande av två nya förmåner inom funktionshinderområdet
- Införande av ett system för elektroniskt utbyte av information mellan EU-länder
- Att erbjuda samordnad och säker it-drift till vissa myndigheter i staten
- Nytt it-stöd för assistansersättning
- Effektivisering av föräldraförsäkringen
- Effektivisering av bostadsbidrag genom digitalisering
- Nytt system för utbetalning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning
- Effektiviserad handläggning av försäkringstillhörighet
- Ny kundmötesplattform
- Ramverk för it-kostnader

En av de större konkreta framtida utmaningar som Försäkringskassan identifierat, men där utveckling i tillräcklig omfattning ännu inte inletts gäller framtidssäkring av våra försäkringssystem för att fortsätta säkra en stabil tillgång av tjänster och information.

Uppdraget

Uppdraget i regleringsbrevet för budgetåret 2018 lyder:

”Försäkringskassan ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppstå. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte har inletts. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2019.

Redovisningen i detta dokument fokuserar på utvecklingsinsatser i form av konkret verksamhetsutveckling med it-inslag som genomförts inom ramen för myndighetens utvecklingsportfölj. De summor som redovisas i dokumentet kommer från interna beräkningsunderlag.

Läsanvisning

Rapporten är indelad i tre kapitel:

- Översikt över Försäkringskassans arbete med verksamhets- och it-utveckling
- Redovisning av de viktigaste verksamhetsutvecklingsinsatserna med it-inslag 2018
- Framtida utmaningar som Försäkringskassan identifierat men där verksamhetsutvecklingsinsatser med it-inslag ännu inte har inletts

Försäkringskassans arbete med verksamhets- och it-utveckling

Inledning

Försäkringskassan bedriver kontinuerligt verksamhetsutveckling för att kunna hantera myndighetens uppdrag på kort och lång sikt samt för att åstadkomma förflyttning i enlighet med inriktning 2021. Förutom de utvecklingsprojekt med it-inslag som redovisas i detta dokument har utveckling av verksamheten under året exempelvis gjorts i form av

- utökade satsningar på utbildningar i förvaltningsrätt och utredningsmetodik i syfte att öka rättssäkerheten i ärendehandläggningen
- handlägningsprocesserna har utvecklats och tydliggjorts i ett flertal förmåner för att öka effektiviteten, service och rättssäkerhet
- ett fortsatt införande av myndighetens produktionsstyrningssystem där nya styr- och uppföljningsrutiner har utvecklats inom flera förmåner

Även utbildningar kring statstjänstemannarollen och den statliga värdegrunden har tagits fram och genomförts under året. I enlighet med regeringsuppdrag till Försäkringskassan att sprida erfarenheter och kunskaper utifrån sitt arbete med mänskliga rättigheter¹ har också det arbete som Försäkringskassan genomfört inom området under året tillgängliggjorts även externt (likarattigheter.se).

För ytterligare information kring utvecklingsinsatser med it-inslag som inte rapporteras i denna rapport hänvisas till Försäkringskassans årsredovisning samt de tillhörande åiterrapporteringarna av andra regeringsuppdrag.

Styrande för utvecklingen

Försäkringskassan styr prioritering av myndighetens verksamhetsutveckling ur två perspektiv; dels utifrån myndighetens uppdrag i enlighet med myndighetsförordningen, instruktionen för Försäkringskassan, beslutat regleringsbrev samt de regelverk som reglerar våra förmåner, dels utifrån myndighetens beslutade inriktning 2017-2021².

Försäkringskassans inriktning de närmaste åren är att fortsätta att förbättra och effektivisera försäkringshandläggningen och därigenom bättre kunna fullfölja uppdraget och nå regeringens uttalade mål. Inriktningen innehåller tre fokusområden: rättssäkerhet, service och produktivitet. För varje fokusområde finns övergripande mål och vägval.

För att nå målen inom varje fokusområde har Försäkringskassan identifierat tre interna förutsättningar: mål- och resultatstyrning, medarbetare och digitalisering.

¹ Dnr Ku2017/02188/DISK samt Ku2017/02399/DISK

² Försäkringskassans Inriktning 2017-2021, dnr 007538-2018.

De interna förutsättningarna har ytterligare konkretiserats i styrande dokument med fokus för utvecklingsarbetet. Ett av dessa är Försäkringskassans Digitala Agenda³ där tre områden finns beskrivna som viktiga prioriteringsgrunder för kommande digitalisering. De är ökad automatiseringsgrad, förbättrat beslutsstöd och samverkande digitala lösningar.

Försäkringskassan har under perioden 2017-2020 ett uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift för andra myndigheter⁴. Uppdraget innebär verksamhetsutveckling för att skapa processer och rutiner för att hantera andra myndigheters it-drift på ett säkert sätt parallellt med Försäkringskassans egen it-drift.

Struktur för utveckling

Utvecklingen bedrivs i både större projekt/initiativ och i mindre uppdrag i det löpande linjearbetet. Verksamhets- och it-utveckling som kostar över tre miljoner kronor⁵ hanteras inom en central utvecklingsram som till största del är lånefinansierad. Den sammanställs i en gemensam utvecklingsplan för myndigheten. Därutöver genomförs en rad olika mindre utvecklingsinsatser med it-inslag som hanteras och finansieras av avdelningarna själva inom befintlig budget.

Utvecklingsplanen innehåller både förstudier och genomförandeprojekt. Projekten har under 2018 varierat i omfång och budget; från 3 miljoner kronor och en tidplan på 6 månader, till det mer ovanliga att vara flerårigt och ha en total budget på över 100 miljoner kronor.

Försäkringskassan har under flera år använt agila metoder i delar av it-utvecklingen. Ett längre strategiskt initiativ, *Effektiv IT-styrning*, har genomförts där ett av deluppdragen varit att se över arbetssätt inom verksamhetsutvecklingen. Inom uppdraget genomfördes bland annat en pilot för storskaligt agilt arbetssätt inom bidragsområdet på avdelningen för barn och familj. Tillförordnade generaldirektören beslutade därför den 18 juni 2018 att Försäkringskassans verksamhetsutveckling ska bygga på agila principer och metoder⁶. Sedan beslutet togs har införande planerats på avdelningarna med avsikt att genomföra implementering under de närmsta åren.

Utvecklingsram för verksamhetsutveckling med it-inslag under 2018

Kostnaden för verksamhetsutveckling med it-inslag har under 2018 totalt uppgått till 769 miljoner kronor, vilket är i nära anslutning till den beslutade ramen på 760 miljoner kronor. 320 miljoner kronor har använts till projekt med it-inslag till följd av lag- och regeländringar och 404 miljoner kronor till egeninitierad utveckling. Resterande 45 miljoner kronor har använts till utveckling i samarbete med Pensionsmyndigheten i enlighet med Försäkringskassans instruktion och gällande samverkansöverenskommelse mellan myndigheterna. Ett hundratal genomförandeprojekt och förstudier har pågått under året.

³ Försäkringskassans digitala agenda beslutad 13 december 2017, dnr 052606-2017.

⁴ Dnr Fi2017/03257/DF Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift.

⁵ Försäkringskassan har beslutat att lägga gränsen för att aktivera en immateriell anläggningstillgång vid tre miljoner kronor, beslut 17 dec 2014, dnr 001399-2015.

⁶ Beslut om agilt arbetssätt, beslutad 18 juni 2018, dnr 061648-2016

Verksamhets- och it-utveckling till följd av lagändringar har genomförts inom ett flertal förmåner, till exempel inom funktionshinderförmåner⁷, inom underhållsstöd⁸ samt inom sjukförsäkringen⁹. Projekt till följd av särskilda regeringsuppdrag har pågått sedan tidigare års regleringsbrev^{10, 11}.

Den egeninitierade utvecklingen har bland annat omfattat insatser för produktivitetsökningar i handläggningen inom exempelvis bostadsbidrag, aktivitetsstöd samt utvecklingsersättning. Vi har även fortsatt utvecklingen av system som ska bidra till att minska antalet felaktiga utbetalningar inom assistansersättning.

⁷ Omvårdnadsbidrag och Merkostnadsersättning.

⁸ Differentiering av belopp utifrån barns ålder.

⁹ Karensavdrag inom sjukpenning.

¹⁰ System för elektronisk utbyte av information inom socialförsäkringen mellan EU-länder.

¹¹ Samordnad och säker statlig it-drift för vissa myndigheter.

Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna under 2018

I detta avsnitt beskrivs Försäkringskassans viktigaste verksamhetsutvecklingsprojekt med it-inslag som pågått under 2018. Urvalet är baserat på de projekt som särskilt följs i månadsuppföljningen utifrån strategisk påverkan, kritisk tidplan, komplexitet och bidrag till ökad digitalisering.

Redovisningen görs utifrån förväntad nytta, påverkan på vårt sätt att utföra våra uppgifter och när effekten förväntas uppstå.

Nya förmåner inom funktionshinderområdet

Ungefärlig kostnad 121 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i januari 2018 och beräknas slutföras i december 2019.

Syfte: Att från den 1 januari 2019 kunna handlägga och betala ut de två nya förmånerna Omvårdnadsbidrag och Merkostnadsersättning med hjälp av it-stöd.

Bakgrund: Riksdagen har beslutat om ett reformerat stöd till personer med funktionsnedsättning. Förslaget innebär att vårdbidrag och handikappersättning fasas ut och ersätts av två nya förmåner; merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag. De nya förmånerna trädde i kraft den 1 januari 2019.

Påverkan på Försäkringskassan: Två helt nya förmåner ska tillämpas och nuvarande förmåner ska hanteras med hjälp av övergångsregler under en längre tidsperiod. Handläggningen av de nya förmånerna görs i helt nyutvecklade it-stöd för respektive förmån med digitaliserade processer och nya användargränssnitt.

I och med de nya förmånerna och det nya it-stödet ändrar handläggarna sitt arbetssätt. Detta medför även förändringar för produktionsstyrning och uppföljning gentemot handläggningen av vårdbidrag och handikappersättning. Cirka 100 nya handläggare har rekryterats för att förstärka handläggningen och fyra nya enheter har bildats på två platser i landet, Jönköping och Östersund.

Förväntad effekt: Försäkringskassan kan ta emot ansökningar, handlägga ärenden enligt gällande regelverk samt betala ut de två nya förmånerna med hjälp av it-stöd från och med 1:a januari 2019.

System för elektroniskt utbyte av information mellan EU-länder (EESSI)

Ungefärlig kostnad beräknas till 46 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i oktober 2017 och beräknas slutföras i juni 2019¹².

Syfte: Att svenska institutioner kan utbyta information inom socialförsäkringsförmåner elektroniskt med andra institutioner inom EU/EES och Schweiz i enlighet med artikel 4 i EG-förordning 987/2009.

Bakgrund: I förordningarna för social trygghet inom EU¹³ anges att den information som medlemsstater utbyter för att samordna ersättningar mellan länder på sikt ska genomföras elektroniskt. I juni 2017 godkändes EESSI-systemet som ändamålsenligt¹⁴. Regeringen har gett Försäkringskassan i uppdrag¹⁵ att för Sveriges räkning agera så kallad kontaktpunkt och införa ett nationellt it-stöd (accesspunkt och RINA) för att möjliggöra Sveriges anslutning till EESSI-systemet. RINA är en applikation som levereras av EU-kommissionen och är ett ärendehanteringssystem som används för att skicka och ta emot information mellan medlemsländerna. Försäkringskassan ska även tillhandahålla RINA som teknisk tjänst till övriga institutioner i Sverige. Det innebär att Försäkringskassan installerar, konfigurerar och driftar RINA för de andra institutionerna i Sverige¹⁶.

Påverkan på Försäkringskassan: För Försäkringskassans verksamhet innebär övergången till EESSI vissa förändringar i handläggningen, framför allt en anpassning till ett på sikt helt elektroniskt flöde i informationsutbytet inom EU, EES och Schweiz enligt nämnda EG-förordningar. Ett elektroniskt informationsutbyte skapar större förutsättningar för ytterligare digitalisering av berörda förmåner. Uppdraget innebär även att Försäkringskassan kommer att ha uppdraget att tekniskt samordna Sveriges kontaktpunkt mot EU-kommissionen och övriga medlemsstater utifrån socialdepartementets instruktioner.

Förväntad effekt: Sverige ska kunna utbyta information elektroniskt med andra institutioner inom EU senast från den 1 juli 2019. Effekten är avhängig att övriga medlemsstater och dess institutioner ansluter sig till EESSI-systemet.

Övrig information: Försäkringskassan genomför även utvecklingsinsatser i syfte att tillhandahålla försäkringsstatistik avseende EU-/Internationella ärenden. Dessa ingår inte i beskrivningen ovan.

¹² I detta projekt, och i den beräknade kostnaden, ingår inte de projekt och insatser som genomfördes under början av 2010-talet då utvecklingen av EESSI initierades. EU gjorde sedan ett omtag.

¹³ EG-förordningarna 883/2004 och 987/2009 samt EU-förordning 492/2011. EESSI, Electronic Exchange of Social Security Information.

¹⁴ Beslut E4, p.4. 2017-06-27. Administrativa kommissionen (AK).

¹⁵ Uppdrag angående införandet av ett it-system för utbyte av socialförsäkringsinformation på EU-nivå (S2009/2024/SF).

¹⁶ Pensionsmyndigheten har valt att ansvara för sin egen RINA-applikation. Försäkringskassan tillhandahåller därför enbart accesspunkten till Pensionsmyndigheten.

Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift

Utvecklingsarbetet initierades i september 2017 och beräknas pågå till och med december 2020. Uppdraget finansieras av bidrag och avgifter. Beräknad budget för den avgiftsbelagda verksamheten uppgår till 37 mnkr¹⁷ för 2019. Försäkringskassan har äskat bidragsmedel¹⁸ för de kostnader, beräknade till 36 mnkr, som kan hänföras till uppbyggnad av verksamheten, kostnader som uppstår vid ny samverkan med primärt mindre myndigheter samt initiala engångskostnader för uppbyggnad av gemensamma funktioner.

Syfte: Det övergripande syftet med uppdraget är att pröva och utvärdera former för samordnad och säker IT-drift för lämpliga myndigheter.

Bakgrund: Försäkringskassan har i uppdrag att under 2017-2020 erbjuda samordnad och säker statlig it-drift för myndigheter.¹⁹ Uppdraget ska slutredovisas senast den 18 december 2020²⁰. Slutredovisningen ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som genomförts och vilka effekter, risker och hinder man sett samt ett förslag på permanenta former för en fortsatt gemensam statlig it-drift.

Påverkan på Försäkringskassan: Uppdraget löper fram till 2020 och det finns ett antal alternativ till permanenta former för säker samordnad statlig it-drift. Vissa av dessa alternativ kräver större strukturella förändringar som är tids- och resurskrävande för Försäkringskassan. En analys av förutsättningarna har därför inletts under 2018.

Förväntad effekt: Mål för uppdraget är att stegvis erbjuda it-drift för andra myndigheter. Försäkringskassans mål för uppdraget 2018 till 2020 är att:

- Samverkan realiserats med minst två nya kundmyndigheter. Minst ytterligare tre potentiella kundmyndigheter har inletts processen för samverkan.
- Positiva effekter har uppmätts i kundmyndigheternas it-drift utifrån gemensamma överenskomna mätkriterier.
- Samordnad och säker statlig it-drift erbjuds under permanenta former senast 2020.

Övrig information: Delredovisning av uppdraget har skett vid två tillfällen.²¹ Försäkringskassan har som ambition att under 2019 inkomma med en skrivelse som aktualiserar principiella frågor.

¹⁷ I detta ingår inte pågående it-drift för Pensionsmyndigheten

¹⁸ 1 mnkr 2017, 15,5 mnkr 2018, 10,5 miljoner 2019 och 8,5 miljoner 2020

¹⁹ Dnr Fi2017/03257/DF Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift

²⁰ Delredovisningar sker löpande efter samråd med Finansdepartementet, senast lämnades en delredovisning under oktober 2018, dnr 046278-2017

²¹ Delredovisning avseende Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift dnr Fi2017/03257/DF, 2017-11-24, dnr 046278-2017 samt Delredovisning avseende Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift dnr Fi2017/03257/DF, 2018-10-29, dnr 046278-2017

Nytt it-stöd för assistansersättning

Ungefärlig kostnad för hela projektet uppgår till 432 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i september 2013 och beräknas avslutas i april 2019. Under de år som utvecklingsarbetet har pågått har nya och förändrade krav vid ett flertal tillfällen inkluderats i projektet.

Syfte: Minska felaktiga utbetalningar och försök till bidragsbrott inom assistansersättningen, samt ge förbättrad statistik för uppföljning.

Bakgrund: Den 1 juli 2013 infördes lagändringar som innebär ökad kontroll av assistansersättningen. Kontroller ska både göras av redovisning av utförd assistans och kontroller mellan Försäkringskassan och andra myndigheter. Dessa lagändringar samt ett behov av större kontroll av utbetalningar och bättre/utökad statistik innebär att ett nytt it-stöd samt en ny produktionsprocess måste införas för assistansersättningen.

Påverkan på Försäkringskassan: Utvecklingsinsatsen berör alla som hanterar assistansersättning; handläggare inom Försäkringskassan, brukare, anordnare av assistans, företag med systemlösningar för elektronisk tidsredovisning samt kommuner. För Försäkringskassan innebär det exempelvis att handläggaren får stöd med maskinella kontroller som tidigare var manuella och tidskrävande och att all handläggning sker i ett och samma system.

Förväntad effekt:

- Minskade felutbetalningar av assistansersättning med 165 mnkr/år från och med 2019, varav 40 mnkr är ett resultat av identifiering av brottsmisstänkta
- Minskade kostnader för handläggning med ca 20 årsarbetare
- Leverans av dataunderlag för begärd statistik

Övrig information: Projektet planerade ursprungligen för driftsättning i september 2015. Nya lagkrav och ändrad tillämpning har inneburit omplanering, med förlängd tidplan och ökade kostnader som följd. Under projektets gång har även andra nya krav tillkommit vilket ytterligare påverkat tidplanen. Exempel på detta är efterskottsbetalning och nya e-tjänster. Delleveranser har skett under projektets löptid.

Effektivisering av föräldraförsäkringen

Ungefärlig kostnad beräknas till 27 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i december 2017 och beräknas slutföras i juni 2019.

Syfte: Ökad effektivisering av handläggningen inom föräldraförsäkringen

Bakgrund: Delar av föräldrapenninghandläggningen automatiserades januari 2014 och grundar sig på föräldrarnas ansökan, befintlig information om förälder och barn utifrån gällande regelverk. Det it-stöd som driftsattes 2014 har fortsatt att utvecklas och det gör att automatiseringsgraden idag är cirka 50 procent.

Försäkringskassan har nu tagit nästa steg i effektiviseringen av föräldraförsäkringen genom att automatisera handläggningen av avstående av föräldrapenningdagar. Därutöver genomförs ett antal mindre aktiviteter som främjar automatisering och minskar pappershanteringen inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Påverkan på Försäkringskassan: Effektivare handläggning av föräldraförsäkring.

Förväntad effekt: Viss effekt uppstår 2019 medan full effekt av utvecklingen förväntas 2021.

- snabbare beslut till de försäkrade
- hälften av avståendena ska vara automatiserade 2020
- frigöra resurser i handläggningen vilket möjliggör en ökad satsning på kontroller inom föräldraförsäkring

Övrig information: I Försäkringskassans automatiseringsplan ingår, som ett första steg, att slutföra den automatisering som påbörjats inom föräldraförsäkringen.

Effektivisering av bostadsbidrag genom digitalisering

Ungefärlig kostnad beräknas till 46 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i juni 2017 och beräknas slutföras i juni 2019

Syfte: Modernisera och förbättra stödet för att hantera bostadsbidrag.

Bakgrund: Förstudien lyfte fram behovet av att migrera bostadsbidrag till en modernare it-plattform och att förmånshanteringen behöver byggas om från början. Försäkringskassan har påbörjat modernisering inom förmånen i några delar, med start i förbättrat inhämtande av information från kunder samt från interna och externa system. Utvecklingsinsatsen planeras i etapper, varav denna är den första.

Påverkan på Försäkringskassan: Bättre beslutsunderlag för handläggare, mindre behov av kompletteringar.

Förväntad effekt: Efter leverans av första etappen är det enklare för försäkrade att ansöka. Andelen nöjda försäkrade förväntas öka i den större kundundersökning som brukar genomföras under hösten. När etapp 2 genomförs förväntas:

- andelen kompletteringar i handläggningen minska med 50 procent
- produktiviteten ha ökat med 15 procent
- antal återkrav och kontrollärenden ha minskat
- uppmätt förbättrad kvalitet

Övrig information: En andra etapp kommer att fokusera på att bygga in funktionalitet för att kvalitetssäkra och kontrollera information maskinellt och tredje etappen på att få de försäkrade mer aktiva i beslutsprocessen. Tidplanen för kommande etapper är ännu inte fastställd.

Nytt system för utbetalning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning

Ungefärlig kostnad beräknas till 31 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i juni 2018 och beräknas slutföras i maj 2019.

Syfte: Öka kvaliteten och produktiviteten i handläggningen samt skapa förutsättningar för framtida automatisering.

Bakgrund: Förmånerna aktivitetsstöd och utvecklingsersättning är prioriterade inom myndigheten ur ett automatiseringsperspektiv²². En förutsättning för att kunna automatisera handläggningen av dessa förmåner är dock att först byta utbetalningssystem.

Påverkan på Försäkringskassan: Andelen manuella arbetsmoment i handläggningen kommer att minska. Information om kommande utbetalningar kommer presenteras för de försäkrade på Mina sidor vilket förväntas minska antalet samtal till handläggare.

Förväntad effekt: Ett år efter driftsättning, maj-2020, beräknas kostnader för handläggning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning ha minskat med minst 10 miljoner kronor. Risken för fel i bokföring och i kontrolluppgifter kommer att minska.

²² Detta innebär att förmånerna och dess logik är hanterbar utifrån för Försäkringskassan känd teknik och att det därför finns goda möjligheter att automatisera stora delar av processen.

Effektiviserad handläggning av försäkringstillhörighet

Ungefärlig kostnad beräknas till 14 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i augusti 2018 och beräknas slutföras i november 2019.

Syfte: Höja kvaliteten i bedömningar av försäkringstillhörighet som görs i förmånsärenden.

Bakgrund: Flertalet bedömningar av försäkringstillhörighet görs idag manuellt och en mindre del maskinellt. För att höja kvaliteten i bedömningarna görs ett utvecklingsarbete där delar av den manuella handläggningen automatiseras och de befintliga maskinella processerna förbättras. Även kvaliteten på den information om försäkringstillhörighet som förmedlas till mottagare både inom och utom myndigheten kan höjas. Utvecklingsinsatsen är en del av Försäkringskassans automatiseringsplan.

Påverkan på Försäkringskassan: Den nya it-tjänsten kommer att tillgängliggöras både för förmånshandläggning som idag är automatiserad, och för förmåner som handläggs helt manuellt. Utvecklingen kommer innebära att vissa manuella moment som görs idag kommer att göras maskinellt.

Förväntad effekt: Höjd kvalitet i bedömningar av försäkringstillhörighet som görs i förmånsärenden förväntas uppstå direkt efter driftsättning i maj 2019. Effekter kan även uppstå i form av kortare handläggningstid för vissa typer av ärenden. Det är i dagsläget osäkert hur stora effekterna av utvecklingsinsatsen blir.

I ett längre perspektiv kommer även kvantitativa effekter att genereras då en automatiserad handläggning av försäkringstillhörighet är en förutsättning för kommande automatiseringsprojekt, framförallt för förmåner som ännu inte är automatiserade.

Ny kundmötesplattform

Ungefärlig kostnad beräknas till 68 miljoner kronor. Utvecklingsarbetet startade i januari 2018 och planeras pågå till december 2020.

Syfte: Säkerställa möjligheten att kommunicera internt och externt när befintliga avtal går ut år 2020 och i samband med det anpassa kommunikationsplattformen så att den stödjer Försäkringskassans nuvarande och framtida behov.

Bakgrund: Nuvarande avtal gällande telefoni och kundcenterlösning löper ut under 2020 och ny kundmötesplattform kommer att upphandlas.

Påverkan på Försäkringskassan: I princip alla Försäkringskassans kommunikationstjänster med kund och närliggande arbetsmoment påverkas. Den primära målgruppen och de som kommer att beröras av förändringen är Försäkringskassans samtliga handläggare, då det system och gränssnitt de arbetar i avseende telefoni och kundcenter byts ut mot ett nytt.

Förväntad effekt: Obruten kommunikation när avtalet går ut 2020 samt en kundmötesplattform som ger verksamheten möjlighet att skapa bättre och mer anpassade flöden för att kunna ge bättre service. Lösningen kommer att ge Försäkringskassan bättre förutsättningar att ta tillvara digitaliseringens möjligheter.

Ramverk för it-kostnader

Ungefärlig kostnad beräknas till 4 mnkr. Utvecklingsarbetet initierades i april 2018 och beräknas slutföras i februari 2019.

Syfte: Kunna styra, kontrollera och ta beslut om it-kostnader samt bedöma värdet av it på strategisk nivå för såväl it-avdelningen och försäkringsavdelningarna.

Bakgrund: Försäkringskassan har haft i uppdrag av regeringen att delta i arbetet med att undersöka och utvärdera ett gemensamt och internationellt accepterat ramverk²³ för att bland annat kunna göra jämförelser av it-kostnader. Resultatet av arbetet redovisades till Regeringskansliet i december 2017²⁴. Försäkringskassan har beslutat att fortsätta införandet av ramverket med tillhörande verktyg.

Påverkan på Försäkringskassan: Implementering av ramverket sker etappvis och har påbörjats under 2018 med it-avdelningen som första verksamhet. Det har bland annat medfört förändrade rutiner för rapportering inom it-avdelningen samt vissa processförändringar kopplat till årsredovisning.

Förväntad effekt:

Ökad kvalitet i data för att skapa förutsättningar för nytt ledningsstöd och bättre benchmarking:

- Kostnadsuppföljning för andra myndigheter som köper it-tjänster av Försäkringskassan, till exempel statlig it-drift
- Höjd kvalitet i it-tjänstekostnader per förmån för förbättrad externredovisning
- Bättre förutsättningar för förmånerna att följa it-tjänstekostnad ur ett livscykelerspektiv genom ökad transparens att se hur nya funktioner eller förmåner förändrar kostnaden

Övrig information: Etapp 2 fokuserar på successivt införande och nyttjande av ramverket på Försäkringskassans försäkringsavdelningar.

²³ Technology Business Management, TBM

²⁴ Redovisning avseende ramverk för IT-kostnader, dnr 013791-2017.

Framtida utmaningar

I detta avsnitt beskrivs några utmaningar som Försäkringskassan ser framåt men där inget eller begränsat utvecklingsarbete har inletts. Flera av utmaningarna är relaterade till hela utvecklingsområdet, inte till ett avgränsat område eller förmån.

Digitalisering och ny teknik erbjuder stora möjligheter för Försäkringskassan att hitta nya lösningar som leder till förbättrad rättssäkerhet, service och produktivitet, de fokusområden som finns i vår inriktning. Exempelvis ser vi möjligheter i att använda artificiell intelligens i handläggningen, i robotisering av repetitiva uppgifter samt i ökade möjligheter till informationsutbyte med andra aktörer. Samtidigt ställs nya krav på säkerhet och att rätten till skydd av den personliga integriteten säkras så att förtroende och tillit till våra digitala tjänster upprätthålls. Digitalisering i hög takt kan också innebära ekonomiska risker då ett stort utbud av tekniska lösningar och hög förändringstakt kan leda till kostsamma investeringar som inte ger de effekter som är tänkt. Prioriteringar och styrning ur ett helhetsperspektiv är därför av stor vikt. Vidare finns det etiska och arbetsmiljömässiga aspekter i handläggningen som måste beaktas i förhållande till tekniska möjligheter.

Med nya tekniska möjligheter finns också ett ökat behov av att tydliggöra de juridiska möjligheterna och begränsningarna till digitalisering. Vår förmåga att utnyttja digitaliseringens möjligheter beror dels på rättsliga förutsättningar men även på vår egen förmåga inom juridik och informationssäkerhet. För att digitaliseringen inte skall försvåras eller hindras ställs stora krav på att juridik och informationssäkerhet utvecklas som ämnesområden inom hela myndigheten. I vissa fall behövs ny lagstiftning vilket bland annat uppmärksammades i den digitaliseringsrättsliga utredningen²⁵.

Myndighetens samlade förmåga att leda och styra utveckling samt förmåga till prioriteringar med ett helhetsperspektiv är av stor vikt. Sedan 2013 har Försäkringskassans förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag i årsredovisningen redovisats som ett förbättringsområde i intygandet om intern styrning och kontroll. Vissa delar har utvecklats positivt under 2018, vilket redovisas i årsredovisningen, men bland de framtida utmaningarna finns att kopplingen mellan enskilda utvecklingsinsatser och Försäkringskassans övergripande mål behöver bli tydligare. Det finns också utmaningar med styrning av utveckling ur ett helhetsperspektiv samt med att tydliggöra struktur och ansvarsfördelning för utvecklingen. Kompetensen behöver också öka inom utvecklingsrelaterade områden.

En av de större konkreta utmaningar som identifierats för de kommande årens utvecklingsarbete är kopplad till framtidssäkring av det som till stor del utgör våra försäkringssystem, internt kallat för TP. Det sätt systemen är uppbyggda på stödjer inte fortsatt digitalisering på ett bra sätt och ger inte heller stöd för moderna direktuppdaterande tjänster mot kunder eller handläggare. Gränssnittet för handläggare är föråldrat och inmatningar sker via transaktionskoder och uppdateringar sker i nuläget via så kallad batchhantering nattetid. Systemen är också

²⁵ Juridik som stöd för förvaltningens digitalisering, SOU 2018:25.

programmerade i ett äldre språk, COBOL, vilket i sig utgör en risk då det finns få resurser som har denna kompetens både internt på myndigheten och nationellt.

I vår digitala agenda finns den uttalade ambitionen att öka automatiseringsgraden i handläggningen, att förbättra beslutsstödet i handläggningen samt att öka vårt informationsutbyte med andra parter. För att åstadkomma de förflyttningar som vi planerar för samt att på längre sikt säkerställa att vi kan genomföra vårt grunduppdrag behöver Försäkringskassan kontinuerligt framtidssäkra sitt nuvarande it-stöd. Med det menar vi att tillhandahålla fungerande systemstöd, fungerande utbetalningsfunktionalitet samt kunna genomföra utveckling kopplad till lagändringar i förmånerna.

För 2019 och framåt innebär det framför allt att flytta det nuvarande så kallade TP-systemet till en ny modern plattform som skapar förutsättningar för ökad takt i digitaliseringen och nyttjande av ny teknik.

Detta är en omfattande och komplex förflyttning då ett flertal av Försäkringskassans förmåner ligger i TP-systemet, exempelvis sjukpenning. Det finns en preliminär övergripande plan framtagen för förflyttningen, som behöver ske i etapper och beräknas pågå under minst 5 år. Utvecklingen behöver samordnas på myndighetsnivå så att förflyttningen sker innan utmaningarna med de gamla systemen når en ohanterlig nivå. Under samma tid måste kritiska förändringar som lagändringar och liknande uppdrag kunna hanteras.