

Svar på regleringsbrevsuppdrag

Verksamhets- och it-utveckling

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Verksamhets- och it-utveckling.....	1
Ny lösning bostadstillägg (NBT)	1
Webb-programmet	2
Övergång till nytt fondtorg och ändrad handelsmodell.....	4
Datacenter 2018.....	5
Uttagsplaneraren	5
Nya förmånssystem i programmet NextGen.....	6

2020-81

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten har i regleringsbrevet för 2020 fått i uppdrag att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under föregående år och som planeras innevarande och kommande tre år. Myndigheten har tolkat att de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna i huvudsak avser de stora projekt som ingår i investeringsbudgeten, dvs. projekt med en budget över 20 mnkr.

Vi redovisar därmed fem större verksamhets- och it-utvecklingsinsatser som avslutats under året eller är i avslutsfas, samt den stora insats som kommer präglade myndigheten de kommande åren.

Under året har fem betydande utvecklingsinitiativ avslutats eller gått in i avslutsfas;

- Nya Bostadstillägg (NBT) – utveckling av systemstöd som syftar till att öka effektiviteten och kundnyttan i handläggningen av förmånen Bostadstillägg.
- Webb-programmet – ny plattform, ny arkitektur och nytt arbetssätt för att leverera funktionalitet på webben med syfte att bibehålla myndighetens kundnöjdhet på webben.
- Övergång till nytt fondtorg och ändrad handelsmodell – med syfte att följa den nya lagen för Ett tryggt och mer hållbart premiepensionssystem.
- Datacenter – med syfte att etablera ett nytt framtidssäkrat datacenter med tillhörande flexibla, säkra och effektiva infrastrukturtjänster i samverkan med Försäkringskassan
- Uttagsplaneraren – har lanserats som en tjänst på minpension.se för målgruppen som vill planera sina pensionsuttag.

Den stora satsning som planeras innevarande och kommande 3 år drivs inom programmet NextGen. Myndigheten har till följd av pensionsöverenskommelsen i december år 2017¹ fattat beslut att bygga om stora delar av de IT-kärnsystem som beräknar och tillhandahåller den allmänna pensionen.

Programmet som driver förändringen väntas pågå i cirka 5 år och kommer under denna period konsumera en stor del av Pensionsmyndighetens gemensamma utvecklings- och förvaltningskapacitet.

¹ Reformering av fondtorget realiserar inte inom ramen för NextGen.

Verksamhets- och it-utveckling

I regleringsbrevet för 2020 har Pensionsmyndigheten fått i uppdrag att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under föregående år och planeras innevarande och kommande tre år på Pensionsmyndigheten. Redovisningen ska ske vid två tillfällen 2 mars år 2020 samt 1 mars år 2021.

Redovisningen innehåller också:

- Förväntad och realiserad nytta i förhållande till investeringsbudget, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekter förväntas uppstå.
- De effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhets- och it-utveckling som genomförts under året eller tidigare.

Vi har i denna redovisning valt att belysa fem projekt som är avslutade eller i avslutsfas samt den stora satsning som planeras innevarande och kommande 3 år och drivs inom programmet NextGen. Utöver detta ser vi att myndigheten kommer att behöva lägga resurser på genomförande av steg två i reformeringen av Fondtorget under de kommande åren.

Utöver de beskrivna projekten finns även större utveckling som i huvudsak har drivits hos Försäkringskassan, t.ex. regeländringen i befintliga system för garantipensionen (projektet ÄLG - Ändrad lagtolkning garantipension).

Ny lösning bostadstillägg (NBT)

Bakgrund: Handläggning av bostadstillägg har under många år haft problem med låg måluppfyllelse avseende kvalitet och produktivitet.

Handläggningssystemen har erbjudit lite eller inget stöd för att underlätta handläggningen, som istället har präglats av manuella inslag med behov av stödsystem.

Syftet med projekt var att utveckla en ny lösning för produktion av förmånen bostadstillägg. Detta inkluderar nya systemlösningar hos både Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Det innebär även en ändrad och mer effektiv handlägningsprocess av BT-ärenden.

Projektet har pågått sedan april 2017 och sattes i produktion december 2019. Beräknat avslut mars 2020.

Förväntade effekter:

- Förbättrat stöd för kunden i form av bättre funktioner för självservice på webben. Enklare och snabbare beslut till kund samt bättre och mer digitaliserad kommunikation med kund. Följs upp under 2020.
- Högre kvalitet och ökad effektivitet i handläggning av BT inklusive snabbare beslut, färre fel, färre återkrav och delvis automatiserad handläggning. Följs upp fr.o.m. 2020 till januari 2025.

- Mer användarvänlig och effektiv handläggning av BT i en samlad handläggningsmiljö med bättre systemstöd och nöjdare handläggare. Följs upp under 2020.
- Infört stöd för nya lagkrav till årsskiftet 2019/2020. Effekten uppfylld.

Investeringsbudget för Pensionsmyndigheten i regleringsbrevet var 100 mnkr. Beräknad kostnad är 195 mnkr, varav 122 mnkr för Pensionsmyndigheten och 73 mnkr för Försäkringskassan. Förväntad kostnadsbesparing aggregerat under 5 år är 195 mnkr och en ökad förvaltningskostnad under samma period med 2,1 mnkr. Det ger en beräknad återbetalningstid av hela projektkostnaden på 5,1 år.

Den utökade informationsinhämtningen förväntas dessutom succesivt minska felutbetalningar kraftigt fram till år 2025.

Från investeringsbudgeten på 100 mnkr har kostnaden för projektet ökat. Orsaker till ändringsbeslut är:

- Stor komplexitet inom förmånen bostadstillägg både verksamhetsmässigt och tekniskt. Inte nått samma effektivitet som i tidigare projekt med ny bemanning.
- Stor mängd externa integrationer, t.ex. med Skatteverket, Försäkringskassan, banker, försäkringsbolag och fler myndigheter
- Större fokus på verksamheten med referensgrupp, förändringsledning inför implementering
- Tilläggskrav pga. ny pensionslagstiftning år 2020
- Förlängd tidplan för slutlig release med 12 månader och ökade testkostnader.

Webb-programmet

Bakgrund: Kunder och marknad kräver alltmer digitaliserade tjänster och förmågan att utveckla och förbättra tjänster och information i ett allt högre tempo. De förutsättningar för snabb, flexibel, effektiv och kundcentrerad utveckling som fanns innan programmets start bedömdes vara för små.

Syftet med programmet är att förbereda Pensionsmyndigheten för att möta den digitala samhällsutveckling och därmed bidra till att besökarna på Pensionsmyndighetens webb är nöjda genom att:

- Modernisera den digitala IT-arkitekturen för att minska risker och öka kostnadseffektivitet i utveckling
- Testa moderna och mer flexibla arbetsätt som ger snabbare kundnytta och högre medarbetartillfredsställelse
- Bygga om befintlig webb och befintliga tjänster så de blir mer kundanpassade (livshändelser och informationsstruktur) och responsiva för ökad kundnytta

Programmet har pågått sedan år 2015 och det sista projektet Mina sidor och e-tjänster sattes i produktion december 2019. Beräknat programavslut juni 2020.

Förväntade interna effekter:

- Skapa förutsättningar för att kunna leverera kundnytta snabbare. Effekten har uppfyllts. Mätning har gjorts av leveransledtid före och efter nytt agilt arbetssätt implementerats. Inom webbprogrammet har arbetssätt och teknik för kontinuerliga leveranser utvecklats. Det gör att det går att leverera funktionalitet på webben flera gånger i veckan. I mars 2019 fattade ledningen beslut att utvärdera införande av agilt arbetssätt för all verksamhetsnära it-utveckling även utanför webb området. Arbete pågår med att beskriva och föreslå de arbetssätt som behövs för att få en effektivare och mer flexibel utvecklings- och förvaltningsverksamhet.
- Skapa förutsättningen att mer flexibelt kunna lägga till, stänga ner och distribuera tjänster. Effekten har uppfyllts. En ny arkitektur för webb har införts där tjänsterna separeras i en micro-tjänst arkitektur.
- Skapa förutsättningar för att nå ut till större målgrupper genom att erbjuda webb och tjänster som är användarvänliga i mobila plattformar. Effekten har uppfyllts. Samtliga tjänster på befintlig webb är utvecklade som responsiva tjänster.
- Kostnadsbesparingar för webbkampanjer med 0,5 mnkr årligen. Effekten har uppfyllts.

Förväntade externa effekter:

- Besökarna upplever att de är nöjda med Pensionsmyndighetens webb. Följs upp maj 2020.
- Besökaren på Pensionsmyndighetens webb och mobila tjänster ska uppleva att den är anpassad efter sina behov, förutsättningar och situation. Följs upp maj 2020.
- Besökare på Pensionsmyndighetens webb och mobila tjänster ska uppleva att de får svar på sina frågor och kan genomföra sina ärenden. Följs upp maj 2020.

Målen för kundnöjdhet är satta med hänsyn till kundernas ökade förväntningar i takt med digitaliseringen i omvärlden. Målet är att bibehålla den höga kundnöjdheten eller öka den något till våren 2020. Under programmets gång har deluppföljningar gjorts av kundnöjdheten. I den senaste deluppföljningen våren 2019 var den lägre för de två första effektmålen och enligt målvärdet för det tredje. Nu är all utveckling levererad. Slutlig uppföljning maj 2020.

Investeringsbudget i regleringsbrevet är 23 mkr för det sista projektet i programmet. Beräknad kostnad 31 mnkr och total kostnad för hela webb-programmet 125 mnkr. Små kostnadsbesparande effekter, ingen förväntad återbetalningstid.

Från investeringsbudgeten på 23 mnkr har kostnaden ökat för det sista projektet. Orsaker till ändringsbeslut är:

- Projektet har varit lägst prioriterat bland de strategiska projekten. Vid resurskonflikt har det medfört att projektet tvingats drivas i lägre takt under en längre period.
- Omfattningen har utökats något.

Övergång till nytt fondtorg och ändrad handelsmodell

Bakgrund: För att stärka konsumentskyddet och underlätta hållbara fondval för premiepensionsspararna infördes ny lagstiftning 1 november 2018 med reglering av fonder och fondbolag på Fondtorget. För att möjliggöra införandet av förändrat regelverk behövs ett antal funktionella förändringar.

Syftet med projekten var att förbereda myndigheten för nya lagregler enligt regeringens proposition Ett tryggt och mer hållbart premiepensionssystem som trädde i kraft 1 november 2018 samt etablera systemstöd som möjliggör köpstopp av fonder och kunders möjlighet att hantera sin portfölj med bibehållen flexibilitet.

Arbetet har drivits i två projekt. De pågick sedan mars 2018 och avslutades under år 2019.

Förväntade effekter:

- Fondtorgsavdelningen ska vara redo att påbörja initial granskning av ansökningar 1 november 2018.
- Fondtorgsavdelningen ska vara redo att påbörja avveckling av fonder 1 januari 2019.
- Fondtorgsavdelningen ska vara redo att påbörja löpande granskning av fonder 1 februari 2019.
- Myndighetens inriktning för hur vi ska hjälpa spararna att göra medvetna val ur ett hållbarhetsperspektiv är klar och realiserad.
- Efterlevnad gällande köpstopp som konsumentstärkande åtgärd enligt lag.
- Kundens möjlighet att kunna hantera sin portfölj ska fungera med bibehållen flexibilitet då det gäller köpstopp och avslutade fonder vid införande av ny lag.

Samtliga effektmål har följts upp och är helt uppfyllda. Den initiala granskningen av ansökningar är helt genomförd i januari 2020 och funktioner med stöd för hållbara fondval helt införda på myndighetens webbsida under april 2019.

I regleringsbrevet har det saknats investeringsbudget då dessa två satsningar har drivits i skilda projekt och budget för vart och ett av dem understigit 20 mnkr. Kostnaden blev 21 mnkr. Inga förväntade kostnadsbesparande effekter och därmed ingen återbetalningstid.

Datacenter 2018

Bakgrund: Den centrala IT infrastrukturen var outsourcad till CGI och avtalet löpte ut 31 oktober 2018. En förstudie visade på en omfattande kostnadsreduktion och effektivisering vid ett utökat myndighetssamarbete med Försäkringskassan. Beslut fattades om att etablera en ny lösning hos Försäkringskassan och därmed flytta dit innehållet i alla miljöer med tillhörande system.

Syftet var att etablera ett nytt framtidssäktrat datacenter med tillhörande flexibla, säkra och effektiva infrastrukturtjänster i samverkan med Försäkringskassan inför att avtal med befintlig leverantör upphörde.

Projektet pågick januari 2017 till maj 2019.

Förväntade effekter:

- Pensionsmyndigheten har framtidssäkrade drifttjänster som är funktionella, säkra, tillgängliga och flexibla
- En effektiv och väl fungerande samverkan avseende datacenter
- Minskade kostnader för it drifttjänster för Pensionsmyndigheten

Samtliga effekter har uppfyllts. Fastställt Service Level Agreement (SLA) efterlevs. Regelbundna samverkansmöten på operativ och taktisk nivå som skapar mervärde. Uppföljning av första årets kostnadsbesparing vart något bättre än förväntat, 17 mnkr jämfört med målvärdet 15 mnkr.

Investeringsbudget för Pensionsmyndigheten i regleringsbrevet är 37 mnkr. Faktisk kostnad 51 mnkr varav 37 mnkr på Pensionsmyndigheten och 14 mnkr på Försäkringskassan. Förväntad kostnadsbesparing under 5 år med 64 mnkr, ingen ökad förvaltningskostnad. Det ger en återbetalningstid av 4,9 år för hela projektkostnaden.

Uttagsplaneraren

Bakgrund: Under 2015 genomförde Pensionsmyndigheten ett regleringsbrevsuppdrag vilket bl.a. innebar att myndigheten skulle analysera hur informationen och stödet till pensionssparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar.

Myndigheten skulle i detta arbete beakta Riksrevisionens granskningsrapport; Att gå i pension -varför så krångligt? (RiR 2014:13), i vilken Riksrevisionen bland annat konstaterar att det krävs djup kunskap om systemet och om olika val för att individer ska förstå konsekvenser och kunna göra bra val kring sin pension. Riksrevisionen rekommenderade också i sin rapport regeringen att ta ett mer uttalat helhetsansvar för pensionssystemet ur ett medborgarperspektiv, samt att initiera en utveckling av en sammanhållen ansökningsprocess för uttag av pension.

Informationen som behövs för en sådan planeringstjänst finns till dels i prognostjänsten hos minPension, varför en förstudie genomfördes 2016 samt en prototyp togs fram 2017 i samarbete med dem. Ett stort

förankringsarbete genomfördes med branschaktörer (försäkringsgivare och valcentraler) innan ett beslut om genomförande kunde fattas. Utvecklingen pågick 2018-2019 och en betaversion lanserades i oktober 2019.

Den långsiktiga visionen är att det ska vara *enkelt och tryggt* att planera och ta ut pension. Syftet är att ge blivande pensionärer ett stöd i planeringen och uttag av sina pensioner, både allmän pension och tjänstepension. Tjänsten ska ge användaren en överblick över hur olika uttagsåldrar och uttagstider påverkar pensionen per månad. Antalet användare som gjorde minst en prognos i uttagsplaneraren under december månad var 28 875.

I regleringsbrevet har det saknats investeringsbudget. Faktisk kostnad har uppgått till 1,7 mnkr 2017 respektive 22 mnkr 2018.

Nya förmånssystem i programmet NextGen

Myndigheten har till följd av pensionsöverenskommelsen i pensionsgruppen i december år 2017² fattat beslut att bygga om stora delar av de IT-system som beräknar och tillhandahåller den allmänna pensionen och efterlevandepension. Beslutet bygger på att förmånssystem som Pensionsmyndighetens verksamhet vilar på kommer att behöva förändras för att vara ändamålsenliga i förhållande till kommande förändringar med avseende på lagar och regelverk. Dagens IT-system möter inte framtida krav. På grund av nuvarande systems komplexitet kunde inte Försäkringskassan garantera kvalitén i beräkningar och riktigheten i systemen om vidareutvecklingen gjordes i dessa befintliga system. I och med beslutet att nyutveckla kommer myndigheten även flytta förvaltningen av systemen från Försäkringskassan till Pensionsmyndigheten. Målet är en mer effektiv förvaltning genom att systemen förvaltas i samma organisation som övriga system och genom att de byggs om i en mer modern och flexibel teknisk arkitektur.

Förändringarna utifrån pensionsöverenskommelsen som trädde ikraft januari 2020 har införts utanför programmet i befintligt systemstöd.

Programmet startade i augusti 2019 och förväntas pågå i cirka fem år. Under denna period kommer programmet konsumera en stor del av Pensionsmyndighetens gemensamma utvecklings- och förvaltningskapacitet, vilket begränsar myndighetens möjligheter att driva annan större utveckling.

² Reformerings av fondtorget realiserar inte inom ramen för NextGen.

Förväntade effekter:

- Pensionsmyndigheten uppfyller kraven i Pensionsöverenskommelsen 2017³
- Pensionsmyndighetens förmånsarkitektur för allmän pension och efterlevandepension äger en större förändringsbarhet.

Investeringsbudget för Pensionsmyndigheten i regleringsbrevet är 500 mnkr från 2019 och framåt. Programmet har startats upp under hösten 2019.

Aktuellt beräknad totalkostnad är 595 mnkr, varav 522 mnkr på Pensionsmyndigheten och 73 mnkr på Försäkringskassan.

Inga förväntade kostnadsbesparande effekter och därmed ingen återbetalningstid.

³ Reformering av fondtorget realiserar inte inom ramen för NextGen..

www.pensionsmyndigheten.se