

Regeringskansliet
Pensionsadministrationsutredningen

103 33 STOCKHOLM

Ett samlat ansvar för allmänna pensionsförmåner Rapport om hur Försäkringskassan skulle införliva pre- miepensionen i sin förvaltning

Försäkringskassan har fått i uppdrag av pensionsadministrationsutredningen att senast den 19 juni 2006 redovisa ett alternativ för den framtida pensionsadministrationen som innebär att den allmänna pensionen i sin helhet förvaltas av Försäkringskassan. Uppdraget redovisas i bilagda rapport ”Ett samlat ansvar för allmänna pensionsförmåner, rapport om hur Försäkringskassan skulle införliva premiepensionen i sin förvaltning”.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Curt Malmberg i närvaro av överdirektör Adriana Lender, produktionsdirektör Maivor Isaksson, försäkringsdirektör Stig Orustfjord, chefjurist Astrid Christiernsson, utvecklingsdirektör Mikael Strömbäck, informationsdirektör Inger Dunér, finanschef Jan Andersson, avdelningschef Ole Settergren samt Kent Larsson, den senare som föredragande.

Curt Malmberg

Kent Larsson

Ett samlat ansvar för allmänna pensionsförmåner

Rapport om hur Försäkringskassan skulle införliva premiepensionen i sin förvaltning

Datum 2006-06-19
Dnr 19891-06

Sammanfattning	3
1 PAN:s uppdrag till Försäkringskassan	4
2 Försäkringskassan idag	4
2.1 Den allmänna pensionen hos Försäkringskassan – varför då?	5
3 Pensionsadministration	7
3.1 Beskrivning av förmåner inom pensionsområdet	7
3.2 Rutiner hos Försäkringskassan som spänner över flera förmåner ...	9
4 Processer inom pensionsadministrationen	11
4.1 Hur ser processerna ut i dag och imorgon?.....	11
4.1.1 Behov av information från andra förmåner när ålderspension handläggs	13
4.1.2 Typärenden inom den allmänna pensionen	13
4.2 Integrering av premiepensionen i Försäkringskassan	14
5 En sammanhållen information	16
5.1 Informationsprocessen för ålderspension	18
6 Utveckling hos försäkringskassan	19
6.1 En effektiv administration	19
6.2 Förändringar inom pensionsområdet	20 19
7 Kundservice – kontakten med pensionärer och pensionssparare	20
7.1 Utgångspunkter för Försäkringskassans kundservice idag	20
7.2 Inriktning för Försäkringskassans kundservice	22
8 Integrering av premiepensionen i Försäkringskassans IT-system	25 24
9 Kompetens som behöver förstärkas	25
10 Tidsplan för att integrera premiepensionen	26 25
11 Ekonomiska konsekvenser	26
11.1 Ekonomiska konsekvenser av att integrera premiepensionen i Försäkringskassan	26
11.2 Ekonomiska konsekvenser för Försäkringskassan om man bryter ut den allmänna pensionen.....	28 27
12 Försäkringskassans andrahandsyrkande	28

Sammanfattning

Försäkringskassan har fått i uppdrag av Pensionsadministrationsutredningen (PAN) att beskriva effekter om Försäkringskassan ges i uppdrag att administrera premiepensionen.

Försäkringskassan gör bedömningen att PPM:s verksamhet kan integreras med Försäkringskassans utan större förändringar av verksamheten i förhållande till den som idag planeras gälla för Försäkringskassan framgent.

Försäkringskassan anser att det finns betydande och i stort sett entydiga fördelar med en situation där myndigheten också administrerar premiepensionen. De huvudsakliga fördelarna utgörs av att:

- det blir enklare för kunderna att endast ha kontakt med en myndighet för alla sina allmänna pensionsärenden, oavsett om dessa är inkomstgrundade eller av bidragskaraktär,
- informationsspridningen om den allmänna pensionen kommer att kunna ske mer effektivt,
- det blir billigare för kunderna, kostnadsbesparingen uppskattar Försäkringskassan uppgår till ca 100 miljoner kronor varje år.

Försäkringskassan anser att det finns stora nackdelar med en lösning där administrationen av vissa allmänna pensionsförmåner/bidrag överförs till en ny myndighet. De huvudsakliga nackdelarna utgörs av att:

- det blir besvärligare för många kunder än vad det är i dag – de kommer att få ersättningar och information från två myndigheter i stället för en vilket medför en försämrad service för många kunder,
- det blir dyrare för kunderna/skattebetalarna än den nuvarande uppdelningen av administrationen och betydligt dyrare än det av Försäkringskassan förordade alternativet.

Som ett andrahandsalternativ ser Försäkringskassan att service och informationsproblematiken, som är en följd av nuvarande ordning, bör hanteras genom att Försäkringskassan övertar ansvaret för all typ av kommunikation och beslut till kunderna även vad gäller premiepensionen, samtidigt som PPM kvarstår som myndighet med ansvar för att administrera premiepensionsfonderna och vara försäkringsgivare för premiepensionen.

1 PAN:s uppdrag till Försäkringskassan

Pensionsadministrationsutredningen (PAN) har i uppdrag¹ att utvärdera den nuvarande uppdelningen av administrationen av ålderspensionssystemet mellan Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten (PPM). Försäkringskassan och PPM ska bistå utredningen med nödvändiga underlag.

Försäkringskassan har fått i uppdrag av PAN att senast den 19 juni redovisa ett alternativ för den framtida pensionsadministrationen, nedan benämns detta för alternativ 2. Detta innebär att den allmänna pensionen i sin helhet förvaltas av Försäkringskassan. I uppdraget ligger att lämna förslag till organisationsförändringar som har sin utgångspunkt i vad som är bäst för pensionärerna och pensionsspararna.

Redovisningen av uppdraget bör bl.a. innehålla:

– en analys och värdering av för- och nackdelar med alternativ 2. Det bör framgå i vilken utsträckning tidigare identifierade problem inom pensionsadministrationen avseende informationsverksamheten, administrativa rutiner, kostnadsfördelning osv. kan antas bli avhjälpta eller helt eller delvis kvarstår.

– en beskrivning av väsentliga organisatoriska, personella, administrativa (inklusive IT-system), ekonomiska och författningsmässiga konsekvenser som blir följden av alternativ 2. Prognoser för kostnadsutvecklingen m.m. och de antaganden dessa vilar på bör beskrivas fram till år 2025. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt eventuella investeringsbehov etc. som kan uppstå som en följd av att uppgifter övertas från andra myndigheter.

Syftet med redovisningen är att ge en samlad och uppdaterad bild över vilka utvecklingsmöjligheter och konsekvenser av alternativ 2 skulle innebära.

2 Försäkringskassan idag

Försäkringskassan är central förvaltningsmyndighet för socialförsäkringen. Inom pensionsområdet hanterar Försäkringskassan ansökningar om all ålderspension utom premiepension, dvs. inkomstpension, inklusive tilläggspension, och garantipension samt efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer (BTP), äldreomsorgsstöd samt vissa pensionsrelaterade mindre förmåner enligt äldre lagstiftning. Försäkringskassan administrerar samtliga utbetalningar av pension, dvs. även premiepension. Förvaltningsmyndighetens uppgift är

¹ Dir. 2005:151.

också att informera allmänheten och öka deras kunskaper om den allmänna pensionen. Vidare är Försäkringskassan ansvarig för Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet och för pensionssystemets årsredovisning. I båda dessa uppdrag ingår premiepension som en bland andra delar av socialförsäkringen.

2.1 Den allmänna pensionen hos Försäkringskassan – varför då?

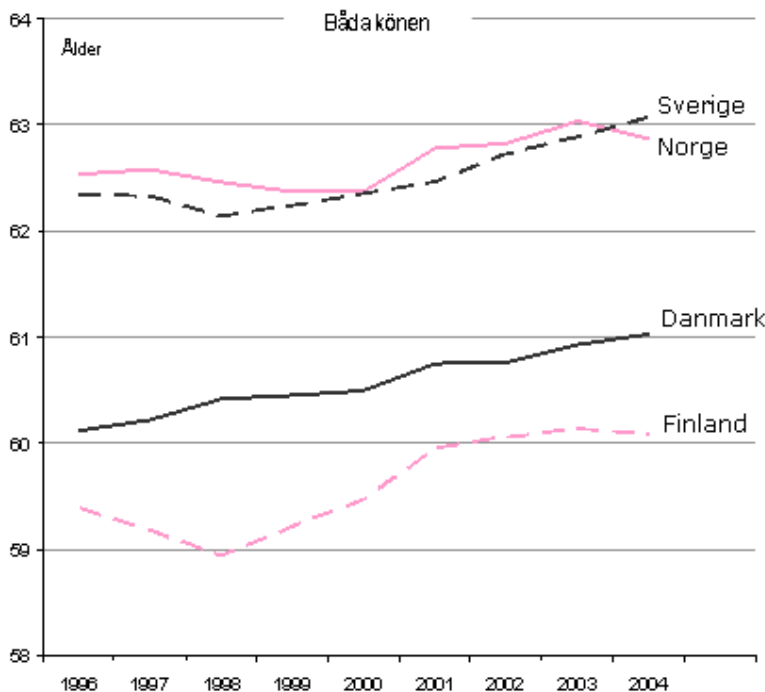
Socialförsäkringen är en viktig del av det svenska trygghetssystemet, viktig för såväl samhället som den enskilde individen. Av hundra kronor som används för privat konsumtion kommer 25 kronor från socialförsäkringen. Den svenska socialförsäkringen betalade år 2005 sammanlagt ut 435 miljarder kronor, vilket motsvarar en sjättedel av bruttonationalprodukten. Av den totala utbetalningen stod ålderspension (inkomst-, tilläggs-, premie- och garantipension) för 187 miljarder kronor. Därtill utbetalades 17 miljarder i olika efterlevandepensioner och 8 miljarder i form av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Den premiepension som Försäkringskassan på uppdrag av PPM betalade ut 2005 uppgick till 105 miljoner kronor.

Den sociala försäkringen finns som stöd och säkerhet för individen under i princip alla livets skeden. Olika socialförsäkringar svarar mot medborgarnas skilda risker och behov under livet. Socialförsäkringens stora förmånstyper – föräldrapenning, sjukförsäkring och pensionsförsäkring följer livscykeln - från vaggan till graven.

Att vårda försäkringsmässigheten och förklara vad en försäkring är för alla försäkrade tillhör såväl det viktigaste som det svåraste informationsuppdraget för Försäkringskassan. En av de pedagogiska poängerna med den allmänna pensionen och en av de viktiga egenskaperna i det nya pensionssystemet är att alla arbetstagare kan se hur mycket pengar som man betalat in till pensionssystemet och vad detta leder till för försäkringsvärde. Här har Försäkringskassan och Skatteverket en gemensam uppgift att tydliggöra sambandet mellan avgifter/skatter och de rättigheter/förmåner som det ger upphov till.

Ett av de förhållanden som kommer att avgöra hur ekonomiskt framgångsrikt Sverige kommer att vara är hur sysselsättningsandelen utvecklas. Målet att utforma skattereglerna och socialförsäkringarna så att de ökar sysselsättningsandelen kallas ofta för *arbetslinjen*. Socialförsäkringarna bygger på att varje individ har ett ansvar att, i möjligaste mån, försörja sig själv och sin familj. Pensionssystemet är ett exempel på detta med en rakt byggd inkomst- och premiepension där inbetalningen till systemet, och så småningom utbetalningen, reflekterar individens livsinkomst, givet en viss årsbeloppsgräns. Pensionssystemets utformning syftar bl.a. till att bidra till ett ökat arbetskraftsutbud i Sverige.

Ett pensionssystemets största samhällsekonomiska betydelse är hur systemet påverkar arbetskraftsutbudet. Systemets avgifter och ersättningar har en påverkan för alla åldrars arbetskraftsutbud men är särskilt betydelsefull för personer som befinner sig i åldrar där de har rätt att ta ut sin pension. Denna ålder höjdes i pensionsreformen från 60 till 61 år. En jämförelse mellan den genomsnittliga åldern då man lämnat förvärvslivet 1998 och 2005 visar att tiden ökat med drygt ett år (till 63 år). Det motsvarar en ökning i arbetsutbudet på 2,5% och i princip en lika stor ökning av bruttonationalprodukten². Det innebär också att Sverige ligger i topp näst Island när det gäller att förvärvsarbeta långt upp i åldrarna i Europa. Jämfört med OECD-länder utanför Europa visar endast USA och Japan högre siffror. Denna positiva utveckling förklaras dock troligen inte till någon nämnvärd del av pensionsreformen. De drivkrafter som reformen innehåller har ännu inte fått något större genomslag för de årskullar som nu befinner sig i pensionsåldern.



Sveriges framtida ekonomiska tillväxt kommer till ganska stor del vara avhängig hur arbetskraftsdeltagandet för äldre arbetskraft utvecklas. Särskilt den snabba ökningen i livslängd medför att det ur ett ekonomiskt perspektiv finns ett ökande behov av att senarelägga pensionsavgångarna, skjuta upp pensionsåldern. Men det finns sannolikt även sociala och möjligen även medicinska vinster av en utveckling där arbetslivet förlängs i takt med högre livslängd.

Den ålder då personer lämnar arbetslivet är endast delvis beroende av hur det allmänna pensionssystemet är utformat. Bestämmande för denna ålder är även

² FK Analyser 2006:11 "Genomsnittlig pensionsålder i de nordiska länderna"

hur andra socialförsäkringar, bidrag och skatter är utformade. Det gäller bl.a. den ålder då socialförsäkringsskyddet för ohälsa upphör (f.d. förtidspension) och när arbetslöshetsförsäkringsskyddet upphör samt vid vilken ålder rätt till garantipension och bostadstillägg inträder. I dag gäller här åldern 65 år. Vidare har avtalsförsäkringarnas utformning och även omfattningen av privata försäkringar betydelse för vid vilken ålder utträdet från arbetslivet sker. Förhållanden på arbetsmarknaden och attityder i samhället påverkar också utträdesåldern.

En huvudlinje i utvecklingen av sjukförsäkringen är att öka försäkringsmässigheten³. Erfarenheterna från pensionssystemets konsekvenser för individer och samhället är i detta sammanhang mycket värdefull för regering och riksdag samt naturligtvis även administrationen själv. Pensionsreformens eftermäle – en stor socialpolitisk och ekonomisk framgång, eller endast en intelligent finansiell krishantering – kommer till stor del att bestämmas av hur arbetskraftsdeltagandet bland äldre framgent kommer att utvecklas. En förutsättning för att reformen ska bli både en socialpolitisk och ekonomisk framgång är att pensionsåldern fortsatt förskjuts uppåt i åldrarna.

Givet det inkomstgrundade pensionssystemets utformning bestäms arbetskraftsdeltagandet i högre åldrar i stor utsträckning av hur angränsande socialförsäkringar utformas - garantipension, sjukpenning, sjukersättning, arbetslöshetsförsäkring och bostadstillägg. Pensionssystemets framgång är således till stor del beroende av en helhetssyn på socialförsäkringen. Pensioner – i princip oavsett om dessa är fonderade eller inte – finansieras av den förvärvsarbetande befolkningen. Arbetslinjen är således lika viktig för det allmänna pensionssystemet som för socialförsäkringen i övrigt.

Det faktum att socialförsäkringarnas funktion för medborgarna och samhället i stort är mer beroende av deras sammantagna effekt än deras enskilda betydelse är en orsak till varför det enligt Försäkringskassans uppfattning vore naturligt att ge Försäkringskassan ansvaret att administrera även premiepensionen. Att separera ut delar av Försäkringskassans nuvarande pensionsverksamhet till en ny myndighet vore mot denna bakgrund, enligt myndighetens uppfattning, ett steg i helt fel riktning.

3 Pensionsadministration

3.1 Beskrivning av förmåner inom pensionsområdet

Inkomstpension

Inkomstpensionen beräknas på pensionsrätter som tjänas in under hela livet. Pensionsrätten för varje år motsvaras av en sammanlagd ålderspensionsavgift på 18,5 procent av pensionsunderlaget, summan av pensionsgrundande inkomst

³ Socialförsäkringsutredningen

och pensionsgrundande belopp efter avdrag för allmän pensionsavgift. Personer födda tidigare än 1938 omfattas till fullo av det äldre förmånsbestämda pensionssystemet vad gäller intjänandet och beräkningen av pensionen, av ATP och folkpension, medan personer födda efter 1953 får hela sin pension beräknad i enlighet med reglerna för det reformerade ålderspensionssystemet. De personer som är födda under åren 1938–1953 får sin ålderspension beräknad med ett ökat antal tjugondelar enligt reglerna för det nya systemet och resterande del enligt reglerna för det gamla systemet.

En större del av ålderspensionsavgiften, 16 procent av pensionsunderlaget, går till inkomstpensionen. De övriga 2,5 procenten går till premiepensionen.

Tilläggspension

Tilläggspensionen är en inkomstgrundad pension som baseras på de pensionspoäng som tillgodoräknats under en persons yrkesverksamma liv. Tilläggspensionen ersätter tidigare ATP och folkpension. Tilläggspension kan inte tjänas in för personer födda 1954 eller senare. Tilläggspensionen indexeras årligen med förändringen i inkomstindex minus 1,6 procentenheter, s.k. följsamhetsindexering. ATP och folkpensionen indexerades med prisförändringen.

Garantipension

Garantipension är ett grundskydd för den som inte har tjänat in någon inkomst eller tilläggspension eller har en låg sådan pension. Garantipensionen baseras på den bosättningstid i Sverige som kan tillgodoräknas kunden. Garantipensionen reduceras med inkomst- och tilläggspension, änkepension samt enligt särskilda regler med utländsk allmän pension.

Garantipensionen är prisindexerad och finansieras via statsbudgeten.

Efterlevandepension

Inom den allmänna pensionen finns ett ekonomiskt skydd för efterlevande som utges i form av olika förmåner.

Barnpension och efterlevandestöd kan betalas ut till barn som förlorat sin ena eller båda sina föräldrar. En kvinna eller en man som förlorat sin partner kan få omställningspension. Änkepensionen avskaffades i princip år 1990 men kan fortfarande betalas ut till kvinnor som var gifta vid utgången av år 1989. Fortfarande är änkepensionen den största efterlevandeförmånen och uppbärs av cirka 370 000 kvinnor.

Den största gruppen med efterlevandepension är kvinnor som fyllt 65 år och som har änkepension. Änkepensionen samordnas med den ålderspension som utbetalas till änkan. Även änkepension är följsamhetsindexerad.

Alla efterlevandepensioner beräknas på ett underlag som grundar sig på den avlidnes pensionsrätter eller pensionspoäng.

När det gäller änkepension sker det samordning med den tilläggs pension som änkan uppstår. Änkepensionen reducerar dessutom ankans garantipension. Dessa samordningar finns idag inbyggda i IT-systemen.

Bostadstillägg till pensionärer

Bostadstillägg är ett inkomstprövat tillägg till vissa andra förmåner. Bostadskostnad och inkomst påverkar bostadstilläggets storlek. Bostadstillägg är maximalt 93 procent av bostadskostnaden per månad.

Bostadstillägg kan betalas ut tillsammans med ålderspension från 65 år, sjuk- och aktivitetsersättning samt till vissa änkor med änkepension. Cirka 300 000 ålderspensionärer, dvs. närmare 20 procent, har BTP och ca 130 000 personer med sjuk- eller aktivitetsersättning har BTP. Av dem som är 65 år idag och tar ut sin allmänna pension får cirka 8 procent BTP.

De som uppstår BTP måste i de flesta fall ansöka om förmånen en gång per år. I övrigt räknas förmånen om när ändringar sker av andra ersättningar som personen uppstår. Bostadstillägget har kopplingar i IT-systemen till den allmänna pensionen för att på så sätt hämta in de inkomster som reducerar förmånen.

Äldreförsörjningsstöd

Äldreförsörjningsstöd kan beviljas till den som har fyllt 65 år, är bosatt i Sverige och har låg eller ingen pension. Äldreförsörjningsstödet har samma regler för inkomstprövning som BTP och ska garantera en så kallad skälig levnadsnivå efter avdrag för skälig bostadskostnad för samtliga personer som uppfyller ovanstående kriterier. Förmånen infördes 2003. Tidigare var många av dem som idag har äldreförsörjningsstöd hänvisade till socialtjänsten. Cirka 11 000 personer har äldreförsörjningsstöd.

Äldreförsörjningsstödet reduceras av alla inkomster den sökande har. Vad gäller reducering med allmän pension finns denna inbyggd i IT-stödet.

3.2 Rutiner hos Försäkringskassan som spänner över flera förmåner

Försäkringskassan har många rutiner som gentemot kunden är gemensamma oavsett om personen har allmän pension, efterlevandepension eller sjuk och aktivitetsersättning. Att bryta ut den allmänna pensionen till en särskild myndighet vore enligt Försäkringskassans uppfattning ineffektivt både för kunderna och för statsförvaltningen. Kunderna får en mer komplicerad myndighetsstruktur att leva med och staten och administrationen går miste om betydande samordnings- och skalfördelar.

Intyg för förmånstagare

Försäkringskassan utfärdar på begäran intyg som styrker att kunden är pensionär alternativt har sjuk- och aktivitetsersättning. Detta intyg kan ge rabatt på t.ex. lokaltrafik och kulturevenemang. Intyget gäller för ett år.

Många av dem som begär intyget uppbär endast premiepension, Försäkringskassan utfärdar intyget även till denna kundgrupp. Intyget kan för närvarande inte beställas hos PPM.

Levnadsintyg

Förmånstagare som är bosatta utomlands får en gång per år bekräfta sina uppgifter. Försäkringskassan skickar ut ett intyg som förmånstagaren ska skriva under. Intyget ska också skrivas under av en officiell utländsk myndighet eller svensk beskickning.

Det främsta skälet för levnadsintyget är att få rätten till förmånen bekräftad. Även vissa civilståndsuppgifter hämtas in.

Om förmånstagaren inte lämnar in intyget spärras utbetalningen av förmånerna.

De förmåner som omfattas av denna rutin är ålderspension d.v.s. även premiepension, sjuk- och aktivitetsersättning, efterlevandepension, arbets- och yrkesskadelivränta samt handikappersättning.

Det finns även ett maskinellt utbyte av personuppgifter mellan vissa länder. I dessa fall skickas inget levnadsintyg. Försäkringskassan får då nödvändiga uppgifter via en datafil.

Handläggningen av arbetsuppgiften görs av Länskontoret Visby – utlandskontoret.

Fastställande av pensionsrätter

Varje år fastställer Försäkringskassan pensionsrätter, vad avser såväl inkomst som premiepension, samt pensionspoäng och räknar fram pensionsbehållningar. Dessa används för beräkning av inkomst-, premie-, tilläggs- och efterlevandepension samt sjukersättning. För efterlevandepension räknas det fram en speciell pensionsbehållning för alla som är pensionssparare.

Felutbetalning vid dödsfall

Om ersättningen till en person inte hinner stoppas i rätt tid i samband med ett dödsfall sänder Försäkringskassan ett brev till dödsboet om återbetalning. Brevet omfattar eventuell felutbetalning av inkomst- och tilläggs- och premiepension, samtliga efterlevandepensioner, sjukersättning samt bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

Aviseringsrutiner till externa parter

Försäkringskassan har ett antal rutiner som aviserar utbetalda belopp av olika förmåner till bland annat kommuner och tjänstepensionsbolag. Aviseringen

omfattar alla förmåner som en kund kan uppbära. Försäkringskassan aviserar också pensionskoder till Skatteverket avseende allmän pension och sjukersättning.

4 Processer inom pensionsadministrationen

Nedan beskrivs pensionsadministrationen hos Försäkringskassan och det redogörs för hur de pensionsrelaterade arbetsuppgifterna handläggs idag och i vilken omfattning det sker maskinellt eller manuellt.

Inom hela den offentliga förvaltningen pågår projekt för att ytterligare effektivisera och rationalisera interna processer. Ett processperspektiv på verksamheten ökar möjligheterna till kundorientering. För att uppnå högre kostnadseffektivitet och servicegrad behövs utvecklade verksamhetsprocesser.

Försäkringskassan har under hösten 2005 och våren 2006 tagit fram en likformig, rättssäker och kostnadseffektiv process för handläggning av ålderspension.

Vid sidan av handläggning av allmän pension har även organisationen ett informationsuppdrag avseende den allmänna pensionen och för att uppdraget ska utföras likformigt i landet har Försäkringskassan skapat förutsättningar genom framtagning av en informationsprocess. Informationsprocessen har delats in i en process för information på individuell nivå och en för information riktad till grupp.

4.1 Hur ser processerna ut i dag och imorgon?

Här redogörs översiktligt för några av processerna som hör till pensionsadministrationen.

Försäkringskassan har redan i samband med införandet av pensionsreformens fulla ikraftträdande 2003 bedrivit ett intensivt arbete med att beskriva handlägningsprocesser och ta fram IT-stöd för dessa. Försäkringskassan har fortsatt sitt utvecklingsarbete inom verksamheten och under våren 2006 tagit fram tre processer för den allmänna pensionen:

1. Processen för att utreda och besluta om rätten till allmän pension.
2. Processen för att informera om möjligheter och förutsättningar inom den allmänna pensionen – information till en enskild kund.
3. Processen för att informera om möjligheter och förutsättningar inom den allmänna pensionen – information till grupp.

Motsvarande processanalys är sedan tidigare genomförd avseende bostadstillägg till pensionärer. Idag arbetar Försäkringskassans länsorganisationer efter

denna process och en rationalisering har kunnat göras inom bostadstilläggshandlingen.

Handlägningsprocess för ålderspension

Idag handläggs ålderspension av samtliga länsorganisationer.

Försäkringskontoret i Visby – utlandskontoret hanterar dock samtliga ärenden för personer bosatta utomlands och de har själva gjort en processanalys anpassad för deras handläggning.

Pensionsreformen skiljer mellan ålderspensionärer födda 1937 eller tidigare och ålderspensionärer födda 1938 och senare, varför även handläggningen strukturerats efter åldersgrupperna.

Handläggningen av ålderspension kan delas in i handläggning

- innan pensionsåldern
- i samband med pensionsåldern och
- under pensionstiden.

Handläggningen har både inslag av manuella och maskinella samt automatiska steg. Den genomförda processanalysen beskriver inte automatiska omräkningar av pensionen exempelvis 65 års/månads/omräkningen och fastställande av ny pensionsrätt.

Den framtagna handlägningsprocessen omfattar nybeviljande och omräkningar av ålderspension. Processen utförs av en handläggare med hjälp av det IT-stöd som finns. Pensionerna räknas om dagligen vid t.ex. civilståndsändring eller ändrade pensionspoäng/pensionsrätter. Varje årsskifte räknas även samtliga pensioner om med hänsyn till nytt prisbasbelopp och inkomstindex.

Processen startar när ansökan om ålderspension inkommer eller när en omräkningsimpuls uppstår.

Ansökan om ålderspension görs på blankett eller via Försäkringskassans webbplats. Dock sker endast en marginell del av ansökningarna via webben (cirka en procent). Försäkringskassan har för närvarande valt att inte aktivt marknadsföra ansökan via Internet. Bakgrunden till detta beslut är dels en oro för att sådan marknadsföring ska leda till ett ökat uttag av ålderspension och därmed en lägre ålder för pensionsuttaget, dels de idag mycket begränsade kostnadsbesparingar som en högre andel Internetansökningar skulle medföra.

I samband med produktionssättningen av den nya ansökan om allmän pension (november 2006) som tagits fram i samarbete med PPM kommer Försäkringskassan att införa en ny rutin för prövning av rätten till garantipension. De som söker allmän pension redan vid 61 års ålder på den nya ansökan söker samtidigt även garantipension som kommer att prövas när rätten inträder vid 65 års ålder utan att ett nytt ansökningsförfarande måste vidtas.

Den nya ansökan om allmän pension är adresserad till skanningscentralen i Söderhamn och efter skanningen samt bearbetningen av PPM vad avser premiepensionen sänds den till Försäkringskassan för fortsatt hantering.

Den nya ansökan om allmän pension gäller för personer födda 1938 och senare. För övriga åldersgrupper är det Försäkringskassan direkt som är mottagare av ansökan och utformningen av själva ansökan är annorlunda.

När det gäller utlandsbosatta sökande kommer ansökan att anpassas efter den nya ansökan om allmän pension.

Processen slutar när ett beslut har expedierats.

4.1.1 Behov av information från andra förmåner när ålderspension handläggs

Vid nybeviljande av ålderspension finns det behov av att veta om den sökande uppburit sjukersättning eller efterlevandepension för att på så sätt kunna använda den försäkringstid som dessa förmåner är beräknad med. Denna försäkringstid kan sedan användas för beräkning av garantipension. Vid beräkningen av pensionen finns beroenden till efterlevandepension, yrkesskade- och arbetsskadelivränta och utländska pensioner. I många fall är dessa kopplingar inbyggda i handlägningsstödet för ålderspension i andra fall får handläggaren göra en manuell kontroll.

Pensionen räknas också om när någon av de förmåner ändras som påverkar pensionen.

Många pensionstagare har andra förmåner från Försäkringskassan. De vanligaste är änkepension och bostadstillägg.

4.1.2 Typärenden inom den allmänna pensionen

Försäkringskassan har genom processanalysen klarlagt vilka ärenden som har stor intern effektiviseringspotential och är av sådan karaktär att de är lämpliga att automatisera. Ärendena har klassificerats som olika *typärenden*.

Inom ålderspension har ärenden specificerats efter följande *Typärenden*:

1. Ansökningsärenden

Nybeviljat ärende för person bosatt i Sverige. Personen har inte bott/arbetat utomlands och uppbär inte utländsk pension. Ingen komplettering krävs, ärendet kan därför handläggas direkt utan vidare åtgärder.

2. Ansökningsärenden

Nybeviljat ärende för person bosatt i Sverige. Personen har inte bott/arbetat utomlands och uppbär inte utländsk pension. Komplettering i någon form

krävs, ärendet kan därför inte handläggas direkt utan att vidare åtgärder måste vidtas.

3. Impuls/anmälningssärenden

Det kan avse impulser från andra förmåner eller efter anmälan/begäran från kunden. Personen har inte bott/arbetat utomlands och uppbär inte utländsk pension.

4. Ansökningsärenden

Nybeviljat ärende för person bosatt i Sverige. Personen har bott/arbetat i annat EU/EES-land eller uppbär pension från annat EU/EES-land.

Komplettering krävs, ärendet kan därför inte handläggas direkt utan vidare åtgärder.

5. Impuls/anmälningssärenden – EU/EES-ärenden

Det kan avse impulser från andra förmåner eller efter anmälan/begäran från kunden. Personen har bott/arbetat utomlands och uppbär ev. utländsk pension.

6. Ansökningsärende/impulsärende/anmälningssärende

Nybeviljat ärende/Räkna om/Ny prövningsärenden för person bosatt i Sverige. Personen har bott/arbetat i annat land/uppbär pension från annat land utanför EU/EES. Komplettering krävs, ärendet kan därför inte handläggas direkt utan vidare åtgärder.

4.2 Integrering av premiepensionen i Försäkringskassan

Om Försäkringskassan får ansvar för att administrera premiepensionen bedöms detta kunna ske på ett smidigt sätt. Försäkringskassans avsikt är att i samband med detta effektivisera sin egen organisation ytterligare. Tanken är att automatisera de enkla nybeviljaärendena och genomföra en koncentring av övrig handläggning.

Avsikten är då att bygga vidare på det samarbete som inletts i det myndighetsgemensamma programmet mellan Försäkringskassan och PPM. En möjlig väg är att låta PPM:s nuvarande kontor i Söderhamn sköta handläggningen efter det att ansökan skannats in i handläggningssystemet. Redan från november 2006 finns det en gemensam ansökningsblankett för hela den allmänna pensionen. Den sökande skickar in blanketten till PPM i Söderhamn som sedan vidarebefordrar blanketten via post till den lokala Försäkringskassan. Det skulle vara enkelt att bygga vidare på detta redan inledda samarbete om Försäkringskassan får ansvar för att administrera premiepension.

Tanken är då att även inkomst-, tillägs- och garantipension handläggs via ett automatiserat ärendehanteringssystem. Ingången för alla ansökningar kommer att vara det gemensamma ärendehanteringssystemet som gör en bedömning om

Huvudkontoret

Datum
2006-06-19Diariennr
19891-2006

ansökan går att behandla automatiskt eller om den måste ut för manuell handläggning. Där det krävs manuell handläggning är i fall där det inte finns full försäkringstid eller där den sökande bott eller arbetat utomlands.

De ärenden som inom ålderspension är lämpliga att helt automatisera är Nybeviljaärenden med full försäkringstid (*Typärende 1*). Automatiseringen kräver att handläggarstödet för ålderspension utvecklas något.

Bl.a. det betydligt enklare regelverket – där alla uppgifter som behövs för att beräkna pensionen finns i själva pensionssystemet – har gjort det möjligt för PPM att från början ha en automatisk handläggning av premiepension. Myn-digheten har även ett ärendehanteringssystem för detta. Förs premiepensionen till Försäkringskassan skulle ålderspensionshanteringen kunna kopplas ihop i ett gemensamt ärendehanteringssystem. I ett första skede skulle detta klara av *typärende 1* helt automatiskt. På sikt skulle det sannolikt vara rationellt att utveckla systemet för att med automatik klara av också mer komplexa situa-tioner. Exempel på detta kan vara att i ärendehanteringssystemet integrera och utveckla det maskinella utbytet som sker med andra EU-länder inom ramen för det som kallas TESS.

Ärenden där den försäkrade har bott/arbetat i ett annat land än Sverige (*Typ-ärende 4, 5 och 6*) är mer tidskrävande och komplexa. Deras handläggning bör med fördel koncentreras till ett eller några kontor i Sverige. En sådan koncent-ration var betydligt svårare att genomföra i Försäkringskassans tidigare organi-sation. Vid en eventuell koncentrerings av dessa ärenden kommer kunden även fortsättningsvis kunna ta kontakt med sitt lokala försäkringskontor för att få information och hjälp med blanketter.

Typärende 2 och 3 bör hanteras av det kontor som får ansvaret för den automa-tiserade handläggningen av *Typärende 1*.

Pensionshandläggarna måste ha tillgång till handläggningssystem avseende både inkomst-, premie-, tilläggs- och garantipension samt bostadstillägg och efterlevandepension.

Försäkringskassans respektive PPM:s IT-system måste dock integreras med varandra för att exempelvis kunna skapa gemensamt beslutsbrev gentemot kunden. Pensionshandläggarna ska på sikt heller inte behöva ha olika system att växla mellan.

Handläggning av efterlevandepension

Handläggning av efterlevandepension avses även framgent hanteras av Försäk-ringskontoret i Luleå.

Handläggning av ärenden för utlandsbosatta

Handläggning av ålderspension och efterlevandepension för sökande bosatta utomlands avses även framgent hanteras av Försäkringskontoret i Visby.

5 En sammanhållen information

Ett av problemen kring uppdelningen av pensionsadministrationen mellan Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten har varit informationsverksamheten. Informationsgivningen kring den allmänna pensionen har skett via ett samarbete mellan Försäkringskassan och PPM sedan starten 1998. Samarbetet har inte varit friktionsfritt. Tillsammans har man dock skapat det orange kuvertet som numera är ett etablerat "varumärke" för den allmänna pensionen och dessutom med en trovärdighet som till och med överskrider myndigheternas egen.

En pensionsadministration producerar i princip endast information samt försäkringsersättningar. Problemen som uppstått genom att dela på administrationen av den allmänna pensionen på två myndigheter består huvudsakligen i att staten sammantaget blir en sämre producent i båda dessa avseenden genom att:

- Kunderna i vissa avseenden tvingas betala två gånger för i stort sett samma information om försäkringsersättningar. Ett exempel på detta är att det finns två webbplatser för den allmänna pensionen, en mängd informationsmaterial som delvis dubblar informationen därtill finns minpension.se. Även Försäkringskassans och PPM:s kundservice inom pensionsområdet är till viss del "dubblad" på detta sätt. Vidare är flera centrala administrativa funktioner dubblade. De högre kostnaderna som den dubbla förvaltningen innebär leder till lägre pensioner.
- Kunden drabbas också genom att informationen blir otydlig med två myndigheter som avsändare av en produkt: den allmänna pensionen. Brister i samordningen av myndigheternas utformning av informationen minskar ytterligare informationseffektiviteten, utöver den ökade komplexitet och därav följande informationsförlust som ligger i att ha två avsändare för delkomponenterna i det allmänna pensionssystemet. Fortfarande åtta år efter införandet är det inte allom bekant att den allmänna pensionen består av såväl inkomst- som premiepension och att livsinkomstprincipen gäller.

Endast om ansvaret för premiepensionen, eller åtminstone ansvaret för information och beslut m.m. om premiepensionen, flyttas till Försäkringskassan kan ansvaret för informationsförsörjningen om statens alla åldersrelaterade förmåner åläggas en och samma myndighet. En sådan ordning skulle minska den mängd information som staten behöver överföra till medborgarna vilket i sin tur ökar sannolikheten för att de viktiga budskapen kommer att kunna förmedlas framgångsrikt. Det innebär bland annat att man på ett mer aktivt sätt skulle kunna väga upp den obalans som finns i bevak-

ningen av inkomst- respektive premiepensionen i massmedia, både redaktionellt och via reklam. Försäkringskassan anser att skapandet av en särskild myndighet för att administrera premiepensionen, vissa av de tidigare målen regeringen gav myndigheten samt det sätt som myndigheten själv har valt att utforma sin information, har bidragit till de obalanser och delar av de kunskapsbrister som kan konstateras. Med obalanser menar vi bl.a. en överdriven uppfattning om den betydelse som avkastningen på kapitalmarknaden har för den allmänna pensionens storlek i förhållande till betydelsen av livsinkomsten, medellivslängdens och pensionsålderns utveckling. Utöver att dessa obalanser är sakligt sett fel och redan därigenom av ondo medför de, enligt Försäkringskassans uppfattning, en risk för att det allmänna pensionssystemet som helhet uppfattas som mer osäkert, ”börsberoende” och chansartat än vad det är.

Försäkringskassan är också den enda myndighet som har en möjlighet att ge kunden en sammanhållen bild av det ekonomiska livet som pensionär vad avser allmänna ersättningar. Fortfarande har mer än varannan pensionär, 845 000 individer år 2005, såväl tilläggs- och inkomst- som garantipension. I prognosen för 2025 minskar antalet som enbart har garantipension, men å andra sidan ökar antalet som har garantipension och inkomst- och tilläggs-pension.

Bostadstillägg och efterlevandepension är också mycket vanliga kompletteringar till ålderspensionen. Under 2005 hade 294 000 ålderspensionärer bostadstillägg och 368 000 hade änkepension. Även om dessa ersättningsformer ser ut att trappas ned, i antal personer sett, så kommer stora grupper pensionärer uppbära ersättningarna under överblickbar tid. År 2025 antas i Försäkringskassans prognos 187 000 ålderspensionärer uppbära bostadstillägg och antalet med änkepension sjunker till 226 000.

Att kunden kan få en lätt överblickbar bild av sin allmänna pension och eventuella andra åldersrelaterade förmåner blir särskilt viktigt då ca 90% av alla blivande pensionärer dessutom har tjänste- och avtalspension att hålla sig informerade om. Att dela upp den allmänna pensionen och annan ekonomisk ersättning till pensionärer från det allmänna i två myndigheter vore att göra de svenska pensionärerna en otjänst. Det är krångligt nog som det är!

Finansdepartementet arbetar just nu med en strategi för en effektivare och tillgängligare förvaltning “Ett ärende - En kontakt – Strategi för en effektivare och tillgängligare förvaltning”. Där konstateras att den svenska förvaltningen traditionellt varit mycket decentraliserad och specialiserad, något som ofta inneburit styrning och verksamhetsutveckling i stuprör utan hänsyn tagen till horisontella serviceprocesser som utgår ifrån medborgarnas behov.

Finansdepartementets arbete, som ska vidareutvecklas av Verva, Verket för förvaltningsutveckling, syftar till att bidra att myndigheterna ska utgå från kundernas perspektiv och att den offentliga förvaltningen ska anpassas till deras behov och villkor. Utifrån kundens perspektiv är ansvarsfördelningen mellan olika delar av myndigheten/olika myndigheter av helt underordnad betydelse. Kunden har ett ärende som ska behandlas eller ett problem som måste lösas. Det ska vara lätt att hitta rätt och att initiera ett ärende. Medborgaren eller företagaren ska inte behöva vara insatt i hur den offentliga förvaltningen fördelar sitt ansvar, utan ska kunna ta en kontakt via Internet eller per telefon och därigenom få den information och hjälp som behövs. Myndigheter behöver kunna ta ett mer sammanhållande ansvar. Utvecklingen behöver gå mot en förvaltning som tänker mindre inifrån den egna organisationen, och mer utifrån kundens behov.

En sammanhållen pensionsmyndighet – Försäkringskassan – där kunden har samtliga sina allmänna pensioner och ekonomiska stöd ger bra förutsättningar att uppfylla Finansdepartementets skrivningar. Att bryta ut delar av Försäkringskassans ålderspensionsförvaltning till en ny myndighet går direkt emot dessa ambitioner.

5.1 Informationsprocessen för ålderspension

I den genomförda processanalysen för ålderspension har beskrivits två informationsprocesser för den allmänna pensionen, en för individuell information och en för den information som Försäkringskassan ger till grupper. En stor del av informationen består i att ge kunden en prognos om sin framtida allmänna pension.

Informationsprocessen beskriver idag att en kundtjänsthandläggare inom Försäkringskassan tar emot en begäran om prognos, men lämnar över begäran till en pensionshandläggare. Dagens kundtjänsthandläggare inom Försäkringskassan är mer av generalister men bör ha en bred försäkringskompetens. Genom att de får mer kompetens kan de avlasta pensionshandläggarna från arbetet med enklare prognoser. När det gäller frågor kring fonder är det lämpligt att utnyttja PPM:s nuvarande kundtjänsthandläggare för att besvara frågorna. Det går att styra samtalen med teknikens hjälp och man bör använda sig av den kompetens som finns i Söderhamn.

Personliga pensionsprognoser på begäran

Varje år gör Försäkringskassans handläggare ca 80 000 personliga pensionsprognoser på begäran från kunder. Prognoserna kan göras ännu mer individanpassade än den som lämnas i det orange kuvertet. Inför sin pensionering väljer många kunder att kontakta Försäkringskassan för att få en personlig prognos.

Handläggaren har tillgång till ett IT-stöd när prognosen görs. Kunden kan också själv välja att göra en prognos via Försäkringskassans webbplats.

Årliga pensionsprognoser

Försäkringskassan räknar varje år fram en mängd pensionsprognoser för den allmänna pensionen, dvs. inkomst-, tilläggs- samt premiepension och i förekommande fall garantipension. Den största delen avser de som redovisas i det orange kuvertet. Försäkringskassan serverar även minpension.se med prognosberäkningar vad avser ovanstående förmåner. För närvarande finns ca 400 000 abonnenter av prognos och kontosammanställningstjänst från minpension.se på Internet.

6 Utveckling hos försäkringskassan

6.1 En effektiv administration

En Försäkringskassa som har ansvaret för hela den allmänna pensionen får ännu bättre förutsättningar för att skapa en effektiv pensionsadministration än vad som nyligen redan har skett genom förstatligandet av Försäkringskassan. Myndigheten kan dra nytta av det bästa av det som Premiepensionsmyndigheten redan byggt ut, och som skulle kunna serva hela den allmänna pensionen, och inte bara just premiepensionen. Premiepensionsmyndighetens kundtjänst i Söderhamn skulle till exempel kunna användas som nationell kundtjänst för hela landet. Det ärendehanteringssystem som PPM använder sig av är också modernare än Försäkringskassans dito.

Inom administrationen finns också möjligheter att förenkla och förbättra för kunden. Det gäller främst informationsförsörjningen till kunderna.

Ett viktigt förvaltningspolitiskt mål är en förvaltning i medborgarens tjänst. Ett sätt att uppnå detta på ett kostnadseffektivt sätt är att myndigheterna arbetar med kund- och kanalstrategier. Det innebär att arbeta systematiskt med myndighetens tjänster och dess kunder och att identifiera vilka kontaktvägar som lämpar sig bäst för olika användargrupper i olika situationer. Det är viktigt att säkerställa att tjänsterna utvecklas så att kunden kan välja kontaktväg utifrån sina egna preferenser, och använda olika kontaktvägar i en och samma ärendeprocess utan att behöva lämna samma uppgifter mer än en gång. Försäkringskassan arbetar för närvarande med framtagandet av sin kund- och kanalstrategi. Slutleverans sker i september 2006.

Nedan beskrivs de förändringar som planeras inom Försäkringskassan oavsett resultatet av pensionsadministrationsutredningen.

6.2 Förändringar inom pensionsområdet

Införa ENSA-processen

Under hösten 2006 kommer *ENS*-processen för ålderspension att införas i Försäkringskassans länsorganisationer. Om Försäkringskassan får ansvar för premiepensionen kommer förmånen att integreras i den framtagna processen.

Förbättrade handläggningsrutiner för internationella ärenden

Handläggningen av ärenden där kunden har bott eller arbetat utomlands är mycket tidskrävande. För att delvis underlätta detta kommer det att tas fram en samlad informationssida för denna typ av ärenden på Försäkringskassans intranät. En koncentrerad av dessa ärenden är också aktuell i och med att en stor del av de ärenden som avser att nybevilja pension börjar automatberedas.

Maskinell hantering av enkla ärenden

När det gäller nybeviljande av ålderspension är uppskattningsvis 80 procent av ansökningarna av enkel karaktär. I de fallen har den sökande bott hela sitt liv i Sverige. Ärendehandläggningen skulle kunna automatiseras så att den är helt maskinell efter inskanning av ansökan. Om premiepensionen integreras i Försäkringskassan kommer automatiseringen att göras i samband med detta.

Mer funktionalitet för maskinella beslut och därmed förbättrade beslutstexter

Försäkringskassan har tagit fram en ny generell beslutsmodell som alla beslut ska anpassas efter. Dessutom ligger den databas som används för de maskinella besluten idag i gammal systemmiljö och kommer att förnyas.

Utbyggnad av prognosfunktionen så att den omfattar alla grupper

Efterfrågan på personliga pensionsprognoser är stor. Vissa grupper kan inte välja självbetjäningsskanaler för att få sin prognos, då prognosverktyget inte klarar av beräkningen. En handläggare måste då räkna prognosen manuellt vilket i vissa fall kan vara tidskrävande. Även för minpension.se finns behov av dessa förbättringar av prognostjänsterna.

7 Kundservice – kontakten med pensionärer och pensionssparare

7.1 Utgångspunkter för Försäkringskassans kundservice idag

Försäkringskassan erbjuder idag en bred kundservice genom flera olika kanaler. Kunder får personlig service genom att besöka någon av Försäkringskas-

sans kundtjänster, ringa telefonkundtjänst, skicka e-post eller skriva brev till Försäkringskontoret.

På Försäkringskassans webbplats finns information och tjänster till blivande pensionärer och pensionärer. Personer som funderar på att gå i pension eller som vill gå i pension kan göra pensionsberäkning för sin ålderspension, ansöka om pension (inkomst- och premiepension), beställa eller ladda ner blanketter och broschyrer. Informationen finns tillgänglig på nio olika språk. Via service-telefonen kan man beställa blanketter, broschyrer och kopia på det orange kuvertet och få svar på sina vanligaste frågor om pension.



- 179 Försäkringskontor
- 43 Servicekontor
- 98 samverkanskontor
- 4,8 miljoner drop-in besök
- 50 000 bokade besök (endast avstämningsmöten)
- 20,4 miljoner samtal
- 5 miljoner utskickade brev/beslut



0771-524 100
0771-524 800
0498 - 200 600
etcetera

- 21 telefonkundstjänster
- Servicetelefon

- 9,8 miljoner samtal i kundtjänst
- 3,8 miljoner transaktioner i servicetelefon



www.forsakringskassan.se



- 40 miljoner centralt utskickade brev
- 600 blanketter i användning

För boende utomlands är handläggning och kundservice koncentrerad till utlandskontoret i Visby. Handläggning och kundservice för efterlevandepension är sedan 2003 koncentrerad till enheten för efterlevandepension i Luleå. Möjligheter finns dock för båda ovanstående grupper att få personlig service genom att besöka något av Försäkringskassans försäkringskontor. Servicen utgörs av information på broschyrnivå och hjälp med att fylla i blanketter.

Försäkringskassan hanterar varje år över en miljon kundkontakter som rör pensionsfrågor. Av dessa utgör 85 000 besök, 445 000 telefon, 392 000 självbetjäning och 110 000 brev/blanketter. Därutöver finns den kontakt som utgörs av det orange kuvertet som skickas till närmare sex miljoner kunder. De personliga besöken rör främst frågor om pensionsansökan, bostadstillägg till pensionärer och hjälp med att göra en personlig pensionsprognos. De som besöker Försäkringskassan har ofta frågor som rör flera olika ärendeslag.

Kännetecknande för kunder som besöker Försäkringskassans kontor är att de:

- har en kortare planeringshorisont – börjar söka information sent
- oftare upplever problem i samband med pensionsansökan
- inte använder Internet – 54 % använder aldrig Internet
- har en lägre utbildningsnivå
- har en lägre inkomstnivå
- är äldre
- oftare kommer från landsbygden.

7.2 Inriktning för Försäkringskassans kundservice

Utformningen av kundservicen ska styras av kundernas behov. Servicen ska hålla hög kvalitet och verksamheten ska bedrivas kostnadseffektivt. Kunderna ska uppfatta att organisationen är tillgänglig, tillmötesgående och kompetent.

Myndigheten arbetar som nämnts med att ta fram en kund- och kanalstrategi för den nya Försäkringskassan som ska beskriva en målbild för hur det framtida kundmötet ska se ut och en handlingsplan för att realisera målbilden. Inriktningen av kund- och kanalstrategin presenteras i juni för Försäkringskassans styrelse och ska beslutas av densamma i oktober 2006.

Kund- och kanalstrategin bygger på att kunden ska ha rätt till rätt möten med Försäkringskassan via olika kanaler som är effektiva för kunden och för Försäkringskassan. Detta innebär att Försäkringskassan kommer att erbjuda olika samverkande kanaler – allt från det personliga bokade mötet till avancerade självbetjäningstjänster.

Majoriteten av alla ärenden ska klaras av i första mötet med Försäkringskassan oavsett kanal, ett ärende – en kontakt. En annan tanke är att påverka kunderna att bli s.k. ”kan själv” kunder, dvs. kunder som vill och kan utföra sitt ärende själv med hjälp av självbetjäning. Många blivande pensionärer skulle kunna bli sådana ”kan själv” kunder.

- **Självbetjäning** (Internet, servicetelefon)
 - Kunden ska använda självbetjäningen i så hög utsträckning som möjligt
 - Tjänster ska finnas för enkla, återkommande ärenden av transaktionskaraktär t.ex. tillfällig föräldrapenning, eller för personlig information, exempelvis ärendestatus, utbetalningar m.m.

- **Telefonkundtjänst**
 - Frågor där vägledning kan krävas men inte är så komplexa som i personligt möte, t.ex. föräldrapenning, bostadsbidrag
 - När kunden inte klarar av självbetjäningskanalerna
- **Servicepunkter**
 - Komplexa ärenden, t.ex. sjukersättning, vårdbidrag, assistansersättning, handikappersättning
 - När kundens livssituation motiverar möte, t ex pensionering
 - Avstämningmöten i samband med rehabilitering
- **Proaktiv information och incitament**
 - Hitta incitament för kunden att välja självbetjäningskanalerna
 - Informera och utbilda kunder i självbetjäningen
 - Automatiska besked kring ärendestatus etc.

Vilka tjänster som ska finnas i de olika kanalerna beror på tjänstens komplexitet, kanalens förutsättningar och kundens behov och förmåga. Försäkringskassan kommer att ta speciella hänsyn till utsatta gruppers förmåga att använda de olika kanalerna. I invandrartäta områden kommer Försäkringskassan troligtvis att vara samlokaliserad med andra myndigheter och kommuner för att kunna erbjuda en bred myndighetsservice på flera språk och tolktjänster. Försäkringskassan arbetar med att utveckla en nationell telefonkundtjänst för alla försäkrade. Tanken är att det endast ska finnas ett servicenummer till Försäkringskassan. En nationell telefonkundtjänst med gemensam ledning och styrning och gemensamma servicemål kommer att finnas på plats redan under 2007. Konceptet kommer dock att utvecklas ytterligare och ambitionen är att skapa ett gemensamt kundcenter som hanterar alla inkommande kundkontakter till Försäkringskassan.

Självbetjäningskanalerna ska anpassas efter kundernas behov. Det personliga mötet via telefon eller besök bör endast användas för de ärenden som självbetjäningskanalerna inte klarar av med samma kvalitet. Det är möjligt att styra hårdare mot självbetjäningskanalerna än idag och samtidigt ge högre kvalitet och därmed ökad kundnytta. De resurser som skulle frigöras vid ett sådant förändrat arbetssätt skulle kunna användas inom andra mer personalintensiva områden där självbetjäningskanalerna inte har förutsättningar att ersätta det personliga mötet.

Försäkringskassan finns representerad i de flesta kommuner i Sverige. Alla svenska medborgare och personer som är bosatta i Sverige har en kontakt med Försäkringskassan. Den kan vara av olika intensitet beroende på var i livet man befinner sig. Samtidigt som man tjänar in pengar till sin framtida pension så bygger man till exempel upp sin sjukpenninggrundande inkomst och har möjlighet till andra försäkringsskydd som arbetsskadeförsäkring och högriskskydd.

Försäkringskassan har länge förknippats med sina lokala kontor. Dessa kontor är viktiga, men de flesta kundkontakter sker numera över Internet eller via Servicetelefonen. Den långsiktiga strategin för Försäkringskassan är öka antalet självbetjäningstjänster och minska antalet personliga besök. Det arbetet sker

dels genom att erbjuda kunderna bättre tjänster via Internet och Servicetelefonen, men också genom att informera och utbilda våra kunder i hur man använder de automatiska tjänsterna. Det kan till exempel ske vid de så kallade 60-årsmötena där blivande pensionärer får grundläggande information och utbildning i Försäkringskassans tjänsteutbud.

Alla personliga möten kommer dock aldrig att gå att effektivisera bort. Vissa kunder kommer alltid att behöva hjälp på grund av t.ex. bristande språkkunskap, olika funktionshinder, teknikrädsla eller andra skäl. Andra möten är så betydelsefulla för kunden, till exempel valet att gå i pension, att ett personligt möte är något man bör kunna erbjuda de kunder som vill.

Försäkringskassan anser att det endast ska finnas en ingång för kunden oavsett vilken fråga inom pensionsområdet det handlar om. Detta innebär att det bara ska finnas en webbtjänst för tjänster och information om allmän ålderspension och näraliggande förmåner och en kundtjänst som kan svara på frågor av dels allmän karaktär dels frågor som berör en pågående ansökan eller ett beslutat ärende.

Däremot ska webbplatsens tjänster kunna nås från många andra webbplatser och i förlängningen kunna integreras med andras webbtjänster. Bland annat borde prognostjänster göras tillgängliga på andra webbplatser t.ex. via banker och försäkringsbolags Internetsidor, samt naturligtvis minpension.se.

Försäkringskassans kundservice handlägger idag många ärenden som rör utbetalning av den löpande pensionen exempelvis ändring av skatt, kontouppgifter och betalningsmottagare. Kundtjänst ska ha tillgång till all aktuell information om en viss kund, även kopia på utskickat material, så att de flesta frågor kan besvaras i första kontakten. Kundenservice ska, liksom idag, kunna handlägga ärenden som berör utbetalningen av både Försäkringskassans olika pensionsförmåner och premiepension.

En rapport som belyser utsatta medborgare och deras kontakt med myndigheter (däribland Försäkringskassan) är *”Utsatta medborgare och den offentliga välfärdens organisation”* från Ansvarskommittén. Där anges att byte av handläggare upplevs negativt, kunden vill inte ha ett ”anonymt förhållande” till handläggaren. Av mer grundläggande karaktär är kritiken mot myndigheters ökade specialisering som leder till problem för den här kundgruppen.

8 Integrering av premiepensionen i Försäkringskassans IT-system

Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten ansvarar tillsammans för att administrera ålderspension inom ramen för socialförsäkringen. I nuläget ansvarar Försäkringskassan för bedömning av rätten till, beräkning, beslut och utbetalning av inkomst-, tilläggs- och garantipension samt den verksamhet och de system som hanterar intjänandetiden för den försäkrade. Vidare producerar Försäkringskassan statistik och prognoser för samtliga förmåner inom socialförsäkringen samt pensionssystemets årsredovisning. Premiepensionsmyndigheten ansvarar för att hantera individuella konton för premiepensionsmedel i olika värdepappersfonder, att besluta om och medverka vid utbetalning av premiepension.

En särskild rapport, Bilaga 1, beskriver de bedömda konsekvenserna för IT-systemen av att överföra förvaltningsansvaret för premiepensionen till Försäkringskassan.

Rapporten redovisar hur Försäkringskassans och PPM:s IT-system är uppbyggda och beskriver ett antal tänkbara åtgärder för att integrera PPM i Försäkringskassans system. De beskrivna åtgärderna har kategoriserats i olika tidsintervall för ett genomförande där exempelvis åtgärder i syfte att skapa en enhetlig fasad ut mot kunden kan genomföras i princip omgående, medan en full integrering kan genomföras på längre sikt. Rapporten pekar även på tänkbara effektiviseringsmöjligheter och en grov skattning av kostnader för genomförande.

9 Kompetens som behöver förstärkas

Försäkringskassan gör bedömningen att myndigheten klarar att ta över premiepensionen med i huvudsak den dimensionering som Försäkringskassan idag har på sina staber och divisioner. På fond- och finanssidan saknar Försäkringskassan idag helt kompetens och en ny enhet bör inrättas på Försäkringskassan med denna kompetens. Försäkringskassans staber respektive pensionsavdelningen behöver också i begränsad omfattning förstärkas med specifik förmåns- och processkompetens avseende premiepension. Vad gäller informationssidan behöver Försäkringskassan förstärkning med några personer som har kompetens inom fondområdet.

Den IT-kompetens som Försäkringskassans utvecklingsdivision ska behöva kompletteras med framgår av bilaga 1.

På kundtjänst och handläggarsidan är en möjlig hantering av ett utökat uppdrag för Försäkringskassan att Försäkringskassan förlägger sin automatiserade handläggning till PPM:s nuvarande kontor i Söderhamn. Den personalen skulle då

behöva utbildas inom de övriga delarna i den allmänna pensionen. Sannolikt skulle också antalet handläggare vid detta kontor att behöva utökas då de vid en sådan förändring övertar en stor del av handläggningen av den allmänna pensionen.

10 Tidsplan för att integrera premiepensionen

Försäkringskassan gör bedömningen att man inom ett år från att det står klart att myndigheten får uppdraget att administrera premiepensionen kan åstadkomma en samlad hantering gentemot kunden. Detta i form av gemensam ansökan, beslut, informationsmaterial samt självbetjäningstjänster. Vad gäller ett gemensamt beslut får detta skapas med manuella rutiner från handläggarna till dess att IT-systemen är integrerade.

Det är även möjligt att starta koncentrerad av handläggningen inom ett år under förutsättning att man kan överta befintlig personal och lokaler vid PPM:s Söderhamnskontor.

För att automatisera handläggningen krävs det ytterligare något år för att utveckla IT-stödet se vidare bilaga 1. Tills dess att handläggningen är automatiserad kan det krävas uppskattningsvis 20 extra handläggare för att skapa en enhetlig hantering gentemot kund vad avser beslutsbrev.

Tidplanen för att integrera IT-systemen framgår av bilaga 1.

11 Ekonomiska konsekvenser

11.1 Ekonomiska konsekvenser av att integrera premiepensionen i Försäkringskassan.

Försäkringskassan gör bedömningen att kostnadsökningen för Försäkringskassan kommer att vara måttlig och att den totala kostnaden för administration av den allmänna pensionen kommer att minska med uppskattningsvis 100 miljoner kronor per år. Många av de beräkningar som redovisades i ”nollalternativet” är giltiga även om Försäkringskassan får ansvar för premiepensionen. Den kostnadsökning som uppstår vid övertagandet av premiepensionen, genom fler ärenden att handlägga samt ökat antal informationskontakter uppvägs av de rationaliseringar som kan göras i och med automatisering av viss handläggning samt koncentrerad av övrig handläggning. Den kalkyl som tagits fram i samband med ENSA ÅP bedöms kunna hållas med dessa effektiviseringar.

Vad avser kostnader för Försäkringskassans huvudkontor beräknas de öka då verksamhet och viss personal tas över från PPM. Den största kostnadsökningen

avser personalkostnader HK som beräknas öka med 25 miljoner. Framst avser detta personalkostnader för fond- och finanskompetens.

Med endast en myndighet som ansvarar för den allmänna pensionen får Försäkringskassan ta hela kostnaden för det årliga utskicket och pensionsportalen, minpension.se. Dessa kostnader delas idag mellan Försäkringskassan (86%) och PPM (14%). Försäkringskassans redovisade kostnader för utdata och porto kommer att öka med de från PPM övertagna utskicken. Den totala kostnaden för den allmänna pensionen och finansieringen av kostnaderna med medel från AP-fonderna respektive premiepensionsfonderna påverkas däremot inte.

Vad gäller kostnaden för IT framgår dessa av bilaga 1.

Bedömningen är att det kostar cirka 70 miljoner kronor att integrera IT-systemen. I denna summa ligger också förbättringar av Försäkringskassans nuvarande IT-system t.ex. automatiserad handläggning av nybeviljande.

Försäkringskassan HK kostnader 2006-2010 (mnkr)

	År 2006	År 2007	År 2008-2010 per år*
Personalkostnader, HK m.m.	20	20	50
Övriga kostnader, HK m.m.	20	18	15
Årliga utskicket	30	30	30
Betalningstjänster	20	18	18
Pensionsportal	7	5	6
Produktion/utdata	118	115	115**
Förvaltning	42	45	45**
Porto	8	8	12
Indirekta kostnader	98	97	97
Summa	363	356	388

* Beräkningen bygger på att administrationen av premiepensionen har övertagits från och med 2008.

** Till dessa kostnader tillkommer kostnader för drift och produktion av de system som övertas från PPM innan de till fullo är integrerade med Försäkringskassans system, se bilaga 1.

Försäkringskassans kostnader 2005-2025 (mnkr)

Kostnader	År 2005	År 2006	År 2010	År 2015	År 2020	År 2025
HK och verksamhetsstödande delar	369,1	363,0	388,0	388,0	388,0	388,0
Länsorganisationer, handläggning	303,4	280,0	208,0	208,0	208,0	208,0
Avskrivningar	104,3	102,0	102,0	31,0	30,0	30,0
Räntekostnader	10,0	15,0	7,0	3,0	2,0	2,0
Summa	786,8	760,0	705,0	630,0	628,0	628,0
Garantipension	150,0	145,0	125,0	100,0	100,0	100,0
Summa	936,8	905,0	830,0	730,0	728,0	728,0

11.2 Ekonomiska konsekvenser för Försäkringskassan om man bryter ut den allmänna pensionen

Om ansvaret för administrationen av inkomst-, tilläggs- och garantipension förs över till en ny myndighet kommer betydande kostnader att finnas kvar inom Försäkringskassan. Dessa kostnader uppgår uppskattningsvis till 150 miljoner kronor per år om dagens kostnadsbild består även framåt i tiden. Det är huvudsakligen indirekta kostnader avseende Huvudkontoret och länsorganisationerna, cirka 90 miljoner på HK och resterande del på länsorganisationerna. Det är också troligt att nya kostnader uppstår för Försäkringskassan om förmånerna bryts ut till en ny myndighet. Dessa kostnader är att hänföra till det behov som finns för efterlevandepension och sjukersättning att få pensionsunderlag, pensionspoäng, samt pensionsrätter.

Finansieringen av vissa IT-system som idag delfinansieras av AP-fondsmedel då pensionsförmånerna utnyttjar dem kommer också att kvarstå hos Försäkringskassan. Det är troligt att betydande kostnader avseende IT kommer att kvarstå hos Försäkringskassan om man bryter ut vissa pensionsförmåner. En närmare uppskattning av dessa kostnader är inte möjlig att göra förrän Försäkringskassan vet vilka förmåner och system som skulle brytas ut till en eventuell ny pensionsmyndighet.

Vid en utbrytning av pensionsförmåner från Försäkringskassan kommer det troligen krävas anpassningar av de IT-system som idag kommunicerar med dessa förmåner. Kostnaden för denna anpassning är för närvarande inte närmare analyserad.

Vidare skulle en utbrytning av delar av Försäkringskassans pensionsverksamhet till en ny myndighet få konsekvenser för utvärderingsverksamheten och statistikproduktionen vid Försäkringskassan. Den kompetens som finns där idag används bl.a. för den information som årligen produceras till pensionssystemets årsredovisning. Utöver statistik och IT-system som används för att beräkna resultat- och balansräkningar ingår i årsredovisningen 75-åriga framskrivningar av inkomst-, premie- och garantipensionssystemet. För att på ett effektivt sätt upprätthålla den omfattande och mycket specialiserade metodkunskap som denna verksamhet kräver fordras en kritisk volym. Den kritiska volymen riskerar enligt Försäkringskassans uppfattning att gå förlorad om delar av myndighetens nuvarande pensionsverksamhet flyttas. Det skulle vara till men bl.a. för utvärderingsverksamheten av socialförsäkringen i stort.

12 Försäkringskassans andrahandsyrkande

Om Försäkringskassan inte skulle få uppdraget att administrera hela PPM:s verksamhet ser Försäkringskassan ett alternativ där Försäkringskassan övertar all kundkontakt och handläggning från PPM.

Den utredning som regeringen tillsatt har till uppgift att utvärdera nuvarande myndighetsstruktur och komma med förslag om vilken myndighet som ska ansvara för den framtida administrationen av ålderspensionssystemet. Utredningen utgår ifrån huvudalternativen att en ny ålderspensionsmyndighet startas eller att hela pensionsadministrationen samlas hos Försäkringskassan. Det står dock utredaren fritt att föreslå andra lösningar. För det fall utredaren inte vill föreslå att hela pensionsadministrationen samlas hos Försäkringskassan är Försäkringskassans vilja att det skapas en ordning där Försäkringskassan blir den myndighet som den försäkrade ska kontakta i ärenden som rör den allmänna ålderspensionen. Förslaget innebär att Premiepensionsmyndigheten behåller sin nuvarande verksamhet vad gäller fondadministrativiteten och rollen som försäkringsgivare men förlorar all kundkontakt. Förslaget avviker från huvudalternativen i den bemärkelsen att både Försäkringskassan och PPM finns kvar som myndigheter, men med den skillnaden att endast Försäkringskassan kommer att verka och synas utåt mot de försäkrade.

Premiepensionsmyndigheten kommer att fortsätta bedriva den verksamhet de har idag med den stora skillnaden att den kundkontakt som myndigheten har kommer att skötas av Försäkringskassan. Försäkringskassan blir även den myndighet som meddelar beslut som rör den allmänna pensionen, dvs. även beslut som rör premiepension. Premiepensionsmyndigheten är fortfarande den myndighet som fattar beslutet om premiepension, men Försäkringskassan blir den myndighet som meddelar det. Beslutsordningen innebär även att Försäkringskassan blir den myndighet till vilken en enskild ska vända sig med omprövningar och överklaganden.

Förslaget liknar den uppdelning som idag existerar mellan Försäkringskassan och Skatteverket vad avser beslut om pensionsgrundande inkomst. Skatteverket är den myndighet som beslutar om pensionsgrundande inkomst medan det är Försäkringskassan som meddelar beslutet. Situationen är dock inte helt jämförbar med den som skulle uppstå enligt förslaget då den pensionsgrundande inkomsten är avhängig av taxeringen och således kan den enskilde ta direktkontakt med Skatteverket med frågor. Enligt förslaget skulle strukturen bli mer renodlad eftersom PPM då inte kommer att ha någon kundkontakt och därmed undviks de problem som kan uppstå om båda myndigheterna har separata kundtjänster.

Försäkringskassans förslag ger den enskilde en naturlig kontaktväg till den myndighet som handlägger och kan svara på samtliga frågor om den allmänna pensionen och andra åldersrelaterade förmåner. Den informationsproblematik m.m. som hittills funnits med två olika myndigheter som informerar, handlägger och beslutar om allmänna pensionsförmåner skulle försvinna. Samtliga frågor kring pensionerna ställs till Försäkringskassan, liksom ansökningar, ändringar och omprövningar. En enhetlighet skapas som bedöms ge en väsentlig ökning i kundnyttan. Förslaget medför att Försäkringskassans lokala förankring utnyttjas och medför att den pensionssökande kan få personlig hjälp avseende alla i den allmänna pensionen ingående delar. Samtidigt för lösningen med sig

att alla de övriga förmåner som en pensionär har rätt till handläggs och beslutas av samma myndighet som handlägger ålderspension.

Eftersom PPM har särskild kompetens hos sig som idag inte finns hos Försäkringskassan medför den här lösningen att Försäkringskassan inte heller i framtiden behöver ta in sådan kompetens. Samtidigt ger det PPM möjlighet att fortsätta driva den verksamhet som de försäkrades agent visavi fondbolagen som de framgångsrikt gjort sedan pensionsreformen. Försäkringskassans andrahandsyrkande skulle lösa större delen av de informationsproblem som den nuvarande ordningen innebär, men däremot skulle sannolikt endast en ringa del av de kostnadsminskningar vinnas som myndigheten bedömer skulle uppstå om hela ansvaret för premiepensionen åläggs Försäkringskassan.

Bilagor1 Integrering av premiepensionen i Försäkringskassans IT-system

Integrering av premiepensionen i Försäkringskassans IT-system

Datum 2006-06-19

Dnr 19891-06 (Bilaga)

Sammanfattning

Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten ansvarar tillsammans för att administrera ålderspension inom ramen för socialförsäkringen. I nuläget ansvarar Försäkringskassan för bedömning av rätten till, beräkning, beslut och utbetalning av inkomst-, tilläggs- och garantipension samt den verksamhet och de system som hanterar intjänandetiden för den försäkrade. Premiepensionsmyndigheten ansvarar för att hantera individuella konton för premiepensionsmedel i olika värdepappersfonder, att besluta om och medverka vid utbetalning av premiepension.

Försäkringskassan har nu fått i uppdrag att beskriva hur myndigheten avser att hantera en situation där uppdraget ges att även administrera premiepensionen och vilka konsekvenser det kan få.

Rapporten redogör därför för Försäkringskassans IT- system och beskriver ett antal tänkbara åtgärder för att integrera PPM i Försäkringskassans system. De beskrivna åtgärderna har kategoriserats i olika tidsintervall för genomförande där exempelvis åtgärder i syfte att skapa en enhetlig fasad ut mot kunden kan genomföras i princip omgående, medan en full systemintegrering kan genomföras först på längre sikt. Rapporten pekar även på tänkbara effektiviseringsmöjligheter och en grov skattning av kostnader för genomförande.

Innehåll

SAMMANFATTNING	2
1 INLEDNING	4
1.1 SYFTE	4
1.2 FRÅGOR	4
1.3 AVGRÄNSNINGAR	4
2 BESKRIVNING AV NULÄGET	5
2.1 BESKRIVNING AV FÖRSÄKRINGSKASSANS IT-ARKITEKTUR	5
2.2 PROGNOIS OCH ANSÖKAN	7
3 ÅTGÄRDER	8
3.1 GENERELLA SYSTEM OCH INFRASTRUKTUR	8
3.2 OMEDELBARA ÅTGÄRDER (0 – 1 ÅR)	8
3.3 ÅTGÄRDER PÅ KORT SIKT (1 – 3 ÅR)	10
3.4 ÅTGÄRDER PÅ LÄNGRE SIKT (3 – 5 ÅR)	11
4 EFFEKTIVISERINGSMÖJLIGHETER	12
4.1 UTVECKLING OCH FÖRVALTNING	12
4.2 DRIFT & UNDERHÅLL	12
5 ÖVERTAGANDE AV KOMPETENS FRÅN PPM	13
6 UPPSKATTNING AV KOSTNADER	13
7 SLUTSATS	14
8 BILAGOR	15

1 Inledning

Försäkringskassan har fått i uppdrag av Pensionsadministrationens utredare (PAN) att senast 19 juni 2006 redovisa ett alternativ för den framtida pensionsadministrationen som innebär att den samlas hos Försäkringskassan. Utredaren Hans Eric Holmqvist har begärt att Försäkringskassan (FK) respektive Premiepensionsmyndigheten (PPM) var och en för sig skall lämna in en beskrivning av hur myndigheten skulle hantera ett utökad uppdrag.

Högsta prioritet råder vad gäller strävan efter att kunderna direkt uppfattar Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten som en enda sammanhållen myndighet.

1.1 Syfte

Försäkringskassans utvecklingsdivision har med anledning av PAN:s begäran fått i uppdrag att beskriva hur Försäkringskassans och PPM:s IT-system m.m. skulle behöva utvecklas om ansvaret för premiepensionen överförs till Försäkringskassan. Syftet med rapporten är därför att beskriva hur Försäkringskassans utvecklingsdivision ser på en situation där uppdraget ges att även administrera premiepensionen, samt ekonomiska och andra konsekvenser av ett sådant uppdrag som exempelvis tidsaspekter.

1.2 Frågor

Frågor som rapporten syftar till att besvara:

- Hur ska kunderna fås att uppfatta inkomst- och premiepensionen som två delar av ett och samma allmänna pensionssystem?
- Hur kan integrering ske mellan PPM:s ärendehanteringssystem och Försäkringskassans handläggningssystem?
- Hur ska uppgifter om premiepensionen (såväl sparandetid som utbetalningstid) göras tillgängliga för Försäkringskassans kundtjänster?
- Hur ska myndigheternas webbplatser och olika självbetjäningssystem integreras?
- Hur ska printning av blanketter, beslut etc. hanteras?
- Vilka anpassningar kan eventuellt behöva genomföras av Försäkringskassans prognosverktyg?
- Hur ska övertagande av kompetens från PPM hanteras?

1.3 Avgränsningar

Försäkringskassan hanterar inom pensionsområdet flera förmåner utöver ålderspension. Rapporten omfattar *inte* övriga pensionsförmåner som efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer eller äldreförsörjningsstöd.

Handläggningssystemet för ålderspension inom Försäkringskassan är indelat i två delar; ett system hanterar personer som är födda 1937 eller tidigare, ett hanterar personer som är födda 1938 eller senare. Dessutom bedrivs verksamhet i de IT-system som behandlar intjänandeperioden för den försäkrade.

Eftersom intjänandesystemen är en del av IT-stödet för administrationen av den allmänna pensionen kommer dessa att beskrivas i denna rapport, trots att dessa system även stödjer andra pensionsförmåner och sjukförsäkringsförmåner.

Denna rapport omfattar i huvudsak personer som är födda 1938 eller senare. Detta eftersom personer födda 1937 eller tidigare normalt inte omfattas av reglerna för premiepension görs antagandet i rapporten att handläggningssystemet för denna kategori inte är aktuellt för anpassningar med anledning av en eventuell integrering av PPM:s system.

2 Beskrivning av nuläget

I detta avsnitt beskrivs kortfattat nuläget när det gäller Försäkringskassans IT-arkitektur.

Inom ålderspensionsområdet ansvarar Försäkringskassan för bedömning, beräkning, beslut och utbetalning av inkomst-, tilläggs- och garantipension (dessa tre är delförmåner inom ålderspension). Försäkringskassan ansvarar även för den verksamhet och de system som hanterar intjänandetiden (pensionsrätter och pensionspoäng) för den försäkrade. Dessutom finns ett antal verksamhetsområden som har informations- och samordningsberoenden till ålderspension och intjänandesystemen. På uppdrag av PPM betalar Försäkringskassan även ut premiepensionen.

2.1 Beskrivning av Försäkringskassans IT-arkitektur

Stadsplanen är kartan för hur IT-stödet för FK övergripande ska struktureras. Den visar alla domäner och omfattar allt IT-stöd - både egenutvecklat och inköpt. Nyetablering av en IT-produkt innebär alltid strukturering enligt stadsplanen. En domän (eller subdomän) är ett funktionellt område som lämpligen administreras, utvecklas och förvaltas som en enhet. Domänernas och subdomänernas tjänster tillhandahålls av dess komponenter. Denna arkitektur har visat sig effektiv vid utveckling och förvaltning, och är ett stöd för att undvika dubbellagring och att varje system hittar egna lösningar. Domänarkitekturen syftar till att hålla ordning och reda och till att underlätta återanvändning. Allt utom Försäkringsdomänen är gemensam funktionalitet för alla förmåner, med generellt synsätt. Domänerna är inte körbara enheter var och en för sig och ger således ingen kundnytta.

Se bilaga 3 för utförligare beskrivning av Försäkringskassans IT-arkitektur.

Följande system (subdomäner och IT-produkter) är en del av Försäkringskassans totala IT-stöd för att administrera ålderspensionen:

Besluta om ÅP37 / Besluta om ÅP38

Dessa IT-produkter används för att registrera försäkringsspecifika uppgifter, beräkna och besluta om nybeviljad, ändrad eller återkallad ålderspension. IT-produkterna utfärdar och aviserar beslut och skapar impuls om utbetalning och utfärdar och aviserar meddelanden till handläggare.

Beslut om pensionsrätt / Beslut om ändrad pensionsrätt

Genom dessa IT-produkter beslutas och beräknas pensionsrätter och pensionspoäng för att på så sätt kunna tillhandahålla uppgifter till olika utbetalande förmåner (förutom ålderspension så använder sjuk- och aktivitetsersättning och efterlevandepension dessa uppgifter). De data som ligger till grund för pensionsrätter och pensionspoäng kommer från Skatteverket, Pliktverket, CSN samt Försäkringskassans egna IT-produkter.

IT-produkten *Beslut om pensionsrätt* beslutar varje december om ett nytt års pensionsrätt. Beslutet meddelas kunden tillsammans med kontobesked och pensionsprognos från PPM i Orange kuvert.

IT-produkten *Beslut om ändrad pensionsrätt* genomför omprövning av redan beslutade år ända tillbaks till intjänandeår 1960. Beslut till kunden skickas.

Pensionsprognos

IT-produkten ska för en enskild individ, född 1938 eller senare, kunna prognostisera en framtida utbetalning avseende ålderspension, dvs. tilläggs-, inkomst-, premie- och garantipension.

Avisering till bruttosamordnare av tjänstepension

IT-produkten försörjer *bruttosamordnare av tjänstepension* med samordningsuppgifter för pensionsberäkning.

Samordningsuppgifter aviseras i följande fall:

- vid beställning från bruttosamordnare¹
- om uppgifter förändras vid daglig handläggning
- vid förändringar av uppgifter i samband med årsuppdateringar.

Avisering av pensionskoder till Skatteverket

IT-produkten aviserar personer som haft sjuk- och aktivitetsersättning eller ålderspension samt avlidna överförare av pensionsrätt till Skatteverket. Skatteverket använder uppgiften för att kunna räkna ut avgifter, taxering och en korrekt pensionsgrundande inkomst (PGI).

Detta innefattar:

- Huvudaviseringsfil i början av året
- Kvartalsvisa ändringsfiler
- Ta emot uppgifter om försäkrade som uppbär eller har uppburit ÅP38 eller SA.
- Ta emot uppgifter om avlidna överförare av premiepensionsrätt.
- Prioritera koder mellan förmåner för att kunna skicka *en* kod per kund till Skatteverket.

¹ Aktuella bruttosamordnare av tjänstepension är f.n. SPV, KPA, SKFF, SPP samt Skandia Liv.

Fel utbetalning vid dödsfall

IT-produkten underlättar återbetalningsförfarandet för handläggarna i de fall felaktiga utbetalningar för någon förmån sker i samband med dödsfall. Det sker i normalfallet genom utskick av maskinella brev i kombination med meddelande till lokalkontoret att brev sänts till dödsbo. I oklara fall meddelas endast lokalkontoret för manuell handläggning. PPM meddelas via fil.

Levnadsintyg

IT-produkten inhämtar information om huruvida utlandsbosatta förmånstagare lever eller är avlidna.

Levnadsintyg skickas ut 5 ggr per år under augusti – december enl. en viss landsfördelning. Levnadsintyget ska skrivas under av den utlandsbosatte samt intygas av representant för godkänd utländsk myndighet. I de fall levnadsintyg ej inkommit inom 45 dagar skickas påminnelser till den utlandsbosatte. Om levnadsintyg fortfarande ej inkommit efter 105 dagar spärras alla utbetalningar för personen.

Samtliga ovan beskrivna IT-produkter nyttjar ett flertal av Försäkringskassans gemensamma IT-produkter och funktioner som stödsystem. Exempel på dessa är:

- Personinformation (namn, adress, civilstånd)
- Infrastrukturella system
- Utbetalning (skatt, konto, avdrag, verkställa utbet.)
- Utdata
- System i BULL-miljö som ännu inte migrerats
- Uppföljning och utvärdering (statistik)
- Förmånsförmedling (för samordning med övriga förmåner)

2.2 Prognos och ansökan

Ansökan om ålderspension (inkomst-, tilläggs- och garantipension) görs på blankett (ca 99 %) eller via Försäkringskassans webbplats (ca 1 %) för att sedan hanteras manuellt av handläggare där uppgifterna matas in i systemet Din Arbetsplats. IT-stödet innehåller även uppgifter om intjänade pensionsrätter. I Försäkringskassans IT-system kan handläggaren enbart se uppgifter om beslutad premiepension.

Förutom att besluta om ålderspension i form av inkomst-, tilläggs- och garantipension gör Försäkringskassan även ett antal pensionsprognoser varje år. Det största antalet utgör de som redovisas i det orange kuvertet. Utöver detta gör även Försäkringskassans handläggare cirka 80 000 personliga prognoser på direkt begäran från kund via ett IT-stöd. Kunden har även själv möjlighet att göra en prognos för ålderspensionen från Försäkringskassan via webbtjänsten. Här kan även de som fyllt 60 års göra en preliminär beräkning (som är mer precis än en prognos) av sin kommande pension. För detta krävs att kunden har en e-legitimation.

2.3 Helpdesk

Försäkringskassans Helpdesk-funktion bistår med support för handläggarna i såväl IT-relaterade frågor som i verksamhetsfrågor. Uppföljningar visar att funktionen har mycket gott resultat.

Helpdesk har även en utbyggd s.k. Närservicefunktion som kan hantera IT-tekniska problem på plats hos handläggaren.

3 Åtgärder

I detta avsnitt besvaras de frågeställningar som ingår i uppdraget. De är redovisade utifrån tre tänkbara tidshorisonter beroende på när de bedöms vara realiserbara. Rena driftåtgärder beskrivs endast översiktligt i detta kapitel. Se vidare under avsnitt 4, Effektiviseringsmöjligheter.

3.1 Generella system och infrastruktur

Försäkringskassan eftersträvar att skapa lösa kopplingar både mellan applikationer och mellan system. Det innebär att Försäkringskassan skapat förutsättningar för samtliga system att kunna utbyta information och utnyttja funktionalitet utan att varje system behöver känna till det andra systemets tekniska lösning. Gränssnittsprodukterna sköter kommunikationen och hjälper systemen att förstå varandra. På så sätt är det enkelt att lägga till och byta ut system, så länge som det gemensamma gränssnittet hålls intakt. Ett exempel är att vid beräkning av garantipension behövs uppgift om efterlevandepensionens förekomst och storlek. IT-produkten Besluta om ÅP38 behöver inte gå direkt till eller ha kännedom om var i efterlevandepensionsprodukten man hittar dessa belopp. Istället ber man den gemensamma IT-produkten Förmånsförmedling att hämta dessa uppgifter och leverera tillbaka dem enligt ett överenskommet kontrakt.

Då det blir vanligare att Försäkringskassan använder sig av s.k. tredjepartssystem med olika tekniska lösningar och olika teknisk plattform så krävs ytterligare hjälpmedel för att kunna uppnå samma effekt som det ovan beskrivna – att kunna interagera mellan olika system oavsett teknisk lösning och plattform.

Försäkringskassan har för detta ändamål föreslagit anskaffning av ESB (Enterprise Service Bus) som förenklar och effektiviserar integrationen med olika system som körs på olika teknologier. Initialt kan detta angreppssätt användas för integrering av PPM och anpassa PPM:s system in i Försäkringskassans.

Även de omedelbara åtgärderna som kan betecknas vara av enklare karaktär kräver ett arbete på infrastrukturensida med certifiering, säkerhetslösningar osv.

3.2 Omedelbara åtgärder (0 – 1 år)

Här beskrivs de åtgärder som i princip kan genomföras omgående eller inom ett år.

Direktkontakt

För att medborgarna skall uppleva inkomst- och premiepensionen som två delar av ett och samma allmänna pensionssystem kan initialt en sammanhållen ”fasad” skapas mot kunden medan respektive teknisk plattform behålls intakt i bakgrunden. Det innebär bland annat att en gemensam ingång skapas på webben och för servicetelefonin, medan båda plattformarna bibehålls i bakgrunden.

Kunden känner enbart till en webbadress och ett telefonnummer för att kontakta socialförsäkringsadministrationen i sitt ärende. Exempel på åtgärder:

- PPM:s webbadress upphör/pekar på försäkringskassan.se
- PPM:s webb/Internetjänster ska vara åtkomliga från försäkringskassan.se (försäkringskassan.se blir portal för alla befintliga funktioner på ppm.nu)
- Anpassa PPM:s befintliga utseende till Försäkringskassans ”profil”, alternativt till den profil som den allmänna pensionen idag har i det Orange kuvertet.
- Flytta ut vissa delar som inte ska ligga dubbelt (ex. beställa infomaterial, information om myndigheten, kontaktuppgifter etc.)
- Göra PPM:s servicetelefonifunktioner tillgängliga via Försäkringskassans servicetelefon

En handläggningsprocess – två system

Genom att ge handläggare behörighet till båda handläggningsystemen kan ett ärende hanteras inom samma handläggningsprocess. Det innebär initialt att handläggaren måste växla mellan två olika system, men i princip utgör det inte någon skillnad mot dagens arbetssätt i ny och gammal miljö.

Exempel på åtgärder:

- Utveckling av behörighetssystemet både på Försäkringskassans och PPM:s sida av systemen.

Två beslut – en avsändare

Ur ett kundperspektiv kommer en kortsiktig lösning, där myndigheternas system körs på separata plattformar, innebära att två separata beslut skickas som tidigare. Det ena innehåller uppgifter om eventuell inkomst-, tillägg- samt garantipension och det andra beslutet uppgifter om eventuell premiepension. Den första förändringen ligger endast i att Försäkringskassan initialt står som avsändare för båda besluten. Det innebär att strukturen kring utskick av beslut bibehålls i ett inledande skede men att Försäkringskassan är den enda avsändaren som kan förekomma.

Notera dock att premiepensionen kan tas ut oberoende av ålderspensionen och tvärtom. Detta innebär att även vid en total samordning av beslutsbrev kan den försäkrade få olika beslut för premiepensionen och den övriga ålderspensionen. Ett framtida beslut i samma försändelse är alltså under förutsättning att från-och-med-tidpunkterna sammanfaller.

Exempel på åtgärder:

- Förändring av avsändar- och kontaktuppgifter i PPM:s beslut
- Ev. förändring av beslutstexter i PPM:s beslut
- Ev. förändring av beslutstexter i Försäkringskassans beslut

3.3 Åtgärder på kort sikt (1 – 3 år)

Här beskrivs de åtgärder som kan genomföras på kort sikt, dvs. inom ett till tre år.

Två system – gemensamt gränssnitt

Ett första steg mot en samordning av Premiepensionsmyndighetens och Försäkringskassans system är att initialt skapa möjlighet för en handläggare att handlägga både ålderspension och premiepension i en och samma process. Handläggning sker då via ett gemensamt gränssnitt som anpassas och likriktas enligt gängse regler om användbarhet. Det innebär att handläggaren själv inte aktivt behöver växla mellan två system, utan gränssnittet framstår som gemensamt medan de tekniska plattformarna behålls intakta i bakgrunden.

Exempel på åtgärder:

- PPM:s bilder blir tillgängliga via befintligt handläggarstöd som vilken annan förmån som helst inom Försäkringskassan
- Anpassningar av både PPM:s och Försäkringskassans bilder för att uppnå enhetlighet

Två beslut – en försändelse

Samtidigt som de tekniska plattformarna verkar åtskilda kan kundperspektivet förstärkas ytterligare genom att se till att besluten som genereras i respektive system skickas till kunden i samma försändelse (förutsatt att denne sökt om både ålderspension och premiepension samtidigt). Det kan realiseras genom att beslutet som rör premiepensionen inväntar beslutet om övriga förmåner (eller tvärtom) och paketeras i samma försändelse hos Försäkringskassans utskriftsenhet i Sundsvall (Utdata). Båda besluten har Försäkringskassan som avsändare.

Exempel på åtgärder:

- Koppling (filöverföring eller onlinekoppling) mellan PPM:s beslutssystem och Försäkringskassans beslutssystem/Utdata.
- Förbättringsåtgärd angående PPM-besluten kan vara att göra dessa tillgängliga via systemet On-Demand så att handläggarna kan ta upp och titta på samt skicka kopia av PPM-beslutet på samma sätt som man idag kan göra med Försäkringskassans beslut. Detta kan genomföras även om inte från och med-tidpunkterna sammanfaller.

Kundperspektiv

När det gäller kundkontakten kan tekniska åtgärder implementeras inom ett till tre år för att ytterligare stödja gemensamma ansökningshandlingar, kommuniseringsbrev och beslut. Här finns ett starkt beroende till kund och kanalstrategin. Frågan har även berörts inom Myndighetsgemensamma programmet (MGP).

Nyttjande av gemensamma funktioner

Eftersom det finns tydliga områden där PPM utnyttjar Försäkringskassans system, eller själva utvecklade funktioner som är mycket lika de som återfinns i Försäkringskassans stadsplan, ser vi en stor vinst i att tidigt titta på att gå över och utnyttja dessa.

Detta trots att stor del av verksamheten fortfarande bedrivs på annan teknisk plattform. PPM nyttjar idag data och funktioner i följande system på Försäkringskassan:

- STORE (Uppföljning och utvärdering)
- Utbetalning (Månadsvis och retroaktiv utbetalning av premiepension)
- Kund (personinformation)
- Intjänande (uppgifter om pensionsrätter och Årsbeskedet, ”Orange kuvert”)
- Försäkringskassan.se (utskick av ansökningsblanketter)

Då flertalet av dessa sker via filöverföring och det även förekommer manuell korrigerings av felaktiga uppgifter på båda håll (t. ex då personinformationen är felaktig från Skatteverket) borde det finnas en effektiviseringspotential i att se över hur och vilka system som kan börja nyttjas.

I avsnitt 3.1 beskrivs kortfattat ESB (Enterprise Service Bus) som förenklar och effektiviserar integrationen med olika system som körs på olika teknologier.

3.4 Åtgärder på längre sikt (3 – 5 år)

Här beskrivs de åtgärder som kan genomföras med hänsyn till ett längre tidsperspektiv, dvs. inom tre till fem år.

Integration av myndigheternas system

Integreringen innebär att PPM:s ärendehanteringssystem samordnas med Försäkringskassans handläggningssystem. Det innebär att handläggaren använder samma system för hela handläggningsprocessen i handläggning av ett ärende oavsett förmånstyp.

Det samma gäller möjligheten att kunna titta på uppgifter som är kopplade till tiden före pensionstiden, dvs. intjänandetiden även för premiepensionen.

Vi tar idag inte ställning till vilken teknologi eller plattform som är den bästa för att samordna de befintliga systemen. En fortsatt utredning som tar hänsyn till delprocesser, volym och eventuell koncentration av handläggningen får vägleda i denna fråga.

Automatisering av ålderspensionshandläggningen

Genom att samordna myndigheternas system och ansluta dessa till ett gemensamt ärendehanteringssystem kan en högre grad av automatisering uppnås. Försäkringskassans uppskattning är att det med viss systemutveckling skall gå att automatisera cirka 80 % av alla ålderspensionsärenden. Resterande handläggning består främst av ärenden där en manuell bedömning fortsatt kommer att krävas åtminstone under en längre tid (exempelvis vid bosättning utomlands).

Ett första steg mot att införa ålderspension i ett ärendehanteringssystem kan vara att stödja skanning, viss komplettering och ärendeberedning av ansökningar.

Gemensamma kundkanaler och kundtjänst

När det gäller kundkontakten kan ytterligare tekniska åtgärder vidtas på längre sikt för att skapa en gemensam plattform för webbtjänster, servicetelefon och fysiska kundtjänster. Förutom detta måste även ansökningshandlingar, kommuniseringsbrev och beslut vidareutvecklas utifrån ett gemensamt perspektiv. Här finns dock ett starkt beroende till kund och kanalstrategin.

4 Effektiviseringsmöjligheter

4.1 Utveckling och förvaltning

PPM:s teknik och IT-tillämpning är av naturliga skäl modern, eftersom man inte har något tungt arv i form av en omodern systemplattform att dras med. Detta skulle förmodligen bidra positivt till vår egen utveckling och berika vår verksamhet.

Utifrån den omorganisering som Försäkringskassan gjort och utifrån att det finns en beslutad metod för systemutveckling, ser vi att utvecklingsverksamheten av premiepensionssystemen mycket väl kan bedrivas enligt befintliga rutiner och hanteras i utvecklings- förvaltnings- och underhållsplan. På så sätt får Försäkringskassan naturligt in premiepensionen i programtänket och systemen kan gå hand i hand vad gäller prioriteringsområden och releaseplanering.

Vi ser stora effektiviseringsmöjligheter i att dra nytta av varandras kompetenser och erfarenheter, och vi får en större ”kritisk massa” att tillgå.

4.2 Drift & Underhåll

Ett övertagande skulle på drift & underhållssidan innebära att PPM:s verksamhet drivs på samma sätt som idag initialt men med en successiv integrering av deras driftsverksamhet in i Försäkringskassan. Tidsperspektiv för effekthemtagning bedöms vara mellan 1 och 2 år.

PPM:s utdatahantering skulle med lätthet kunna ingå i Försäkringskassans åtagande eftersom den är jämnt fördelad över året utan direkta ”toppar”, vilket betyder att vi kan svälja även PPM:s volym.

PPM:s driftsteknologi stämmer relativt väl med vår egen teknologi och våra egna satsningsområden, så vi ser goda möjligheter till konsolidering av både infrastruktur och kompetensresurser inom teknikområdet.

PPM:s driftcentral i Stockholm skulle på sikt kunna avvecklas och integreras i Sundsvall. Detsamma gäller givetvis även deras backupanläggning som kan ingå i Försäkringskassans befintliga A2-anläggning. Vi kan inte se några specifika system- eller IT-områden som Försäkringskassan inte själva också besitter kompetens inom, så även här borde goda förutsättningar finnas för rationell effektivisering.

5 Övertagande av kompetens från PPM

Idag arbetar cirka 80 personer på Premiepensionsmyndighetens IT-avdelning vars huvudsakliga syften kan sammanfattas som att tillhandahålla IT-stöd till PPM:s användare, planera och samordna IT-produktionen samt sköta produktionen av IT-systemen.

Förutom på IT-avdelningen återfinns även systemfrågor hos Premiepensionsmyndighetens Försäkringsavdelning inom området försäkringsadministration. Här ingår bland annat handläggning av pensions- och kontoärenden, systemförvaltning, systemutveckling samt processförvaltning.

Ett antagande är att personalstyrkan för att hantera drift och tekniskt underhåll för premiepensionen skulle kunna halveras när en fullständig integration är klar. Observera att neddragning även kan vara på Försäkringskassans sida eftersom det beror på vilken kompetens vi behöver och var den finns.

Det finns en risk som vi särskilt vill peka på och det är vad som kan hända med PPM:s befintliga personal om ett besked fattas att slå ihop våra verksamheter och målet blir att flytta verksamheten till Sundsvall. Vi är i ett sådant läge mycket beroende av den befintliga personalen speciellt i det korta perspektivet.

En total effektiviseringspotential kring personal som hanterar premiepension ur Utvecklingsdivisionens perspektiv är 20 – 30 % eftersom det finns överlappande funktioner i våra organisationer. Effektiviseringen kan hämtas hem inom 2 år om Försäkringskassan tar över all personal för drift, underhåll, systemförvaltning och systemutveckling.

6 Uppskattning av kostnader

En grov uppskattning av kostnader har gjorts som enbart avser Utvecklingsdivisionens timmar. Ingen estimering har gjorts för övriga divisioner eller enheter.

De åtgärder som exemplifierats under respektive rubrik har klassats enligt följande:

Liten förändring: under 1000 timmar

Mellanstor förändring: 1000-5000 timmar

Stor förändring: 5000-10 000 timmar

Mycket stor förändring: 10-20 000 timmar

Kostnaden har sedan beräknats utifrån ett timpris på 650 kronor.

Omedelbart: (0-1 år):

Drift & underhåll: Befintliga kostnader kvarstår

Utveckling och förvaltning: ~20 000 000 kronor

Kort sikt (1-3 år):

Drift & underhåll: Befintliga kostnader ökar initialt, avtar i takt med övertagande av drifanläggning (främst lokalkostnader, katastrofanläggning, maskinvara)

Utveckling och förvaltning: ~27 000 000 kronor

Längre sikt (3-5 år):

Drift & underhåll: kostnaderna för premiepensionshanteringen på driftsidan förväntas avta med upp till 50%

Utveckling och förvaltning: ~35 000 000 kronor

Efter denna period bör utvecklings- och förvaltningskostnaderna avta.

7 Slutsats

Utvecklingsdivisionens bedömning är att ett övertagande av PPM:s verksamhet är det mest kostnadseffektiva alternativet om man ser till helheten; dvs. hela socialförsäkringen. Detta främst beroende på alla de kopplingar som finns, både försäkringsmässigt men också systemmässigt mellan ålderspension och andra förmåner. Vi har en väl uppbyggd IT-arkitektur med klara ansvarsområden och en stor erfarenhet av migrerings- och konsolideringsprojekt av denna storlek.

Även om den tekniska plattformen skiljer sig åt mellan myndigheterna så är verksamheten så pass lika att Utvecklingsdivisionen mycket väl klarar av att etablera hanteringen av premiepensionen inom våra avdelningar och sektioner.

Vi ser att om premiepensionshanteringen integreras i Försäkringskassan kan man dra nytta av den interaktion som sker mellan förmåner både i kontakten med kunden, men även internt för att uppnå effektivitet och kunna dra nytta av varandras kompetens.

Vi har mycket goda möjligheter att låta kunden få endast en ingång oavsett vilken socialförsäkringsförmån det gäller. Genom att behålla pensionsadministrationen inom Försäkringskassan och även hantera premiepensionen skapas de bästa förutsättningarna att betala ut korrekta belopp i samordning med övriga förmåner och att lämna begripliga, enhetliga och korrekta beslut.

8 Bilagor

Bilaga nr	Beskrivning	Dokumentid	Datum
1	Samverkan och beroende inom pensionsadministrationen	Bilaga1_samverkan_system.ppt	2006-06-01
2	Bilaga till samverkansbeskrivning för ålderspension	Bilaga2_beskrivning_samverkan_ÅP.doc	2006-06-01
3	Beskrivning av Försäkringskassans IT-arkitektur	Bilaga3_Försäkringskassans_IT-arkitektur.doc	2006-06-12

Kompletterande underlag till Pensionsadministrationsutredningen

Begärt underlag överlämnas enligt anteckningar förda vid möte mellan sekretariatet, Premiepensionsmyndigheten och Försäkringskassan angående redovisningen av kostnadsberäkningarna (2006-09-14). Samtliga belopp är redovisade i miljoner kronor, om icke annat anges och i 2006 års löne- och prisnivå. En utgångspunkt är att en ny organisation träder ikraft 1 januari 2008 vad gäller kostnadsredovisningar och avvecklingskostnader.

Avvecklings- och omställningskostnader

Det är viktigt att samtliga kostnader som är förknippade med de olika huvudalternativen beaktas och redovisas. Av detta skäl ska Försäkringskassan redovisa avvecklings- och omställningskostnader i försäkringskassealternativet och PPM motsvarande kostnader i SÅP alternativet.

I tabellen nedan redovisas avvecklingskostnader som uppstår i och med att Försäkringskassan kommer att överta PPM:s personal. Beräkningen bygger på att alla har en uppsägningstid på ett år. Då PPM haft svårigheter att leverera lönekostnader för sin personal är beräkningen för avveckling skattad till genomsnittlig årslön för personal vid Försäkringskassans huvudkontor inklusive sociala avgifter. Ett antagande är också att personalen kommer att avvecklas under 2008. Försäkringskassan kan komma med en mer preciserad beräkning när underlag erhålls från PPM.

Några direkta omställningskostnader förutom de som tidigare redovisats vad gäller integrering av IT-system kommer Försäkringskassan inte att ha i samband med övertagande av premiepensionen.

Drift och underhållskostnader

Komplettering av kostnaderna i Försäkringskassealternativet genom att FK lägger in drifts- och underhållskostnader i sin kalkyl för de IT-stöd som tas över från PPM.

Kostnader för drift och förvaltning av övertagna IT-system från PP; utgår från PPM nuvarande kostnader och bedöms finnas hos Försäkringskassan till systemen till fullo är integrerade 2012, då ingår dessa kostnader i våra tidigare redovisade kostnader för IT.

Huvudkontoret
Kent Larsson, 08-786 90 00

Datum
2006-09-19

Försäkringskassans kostnader (med hänsyn till ENSA slutrapport)							
År	2006	2008	2010	2015	2020	2025	
Försäkringskassan	905	891	916	785	745	742	
Omställningskostnader							
Avvecklingskostnader		54					
Övertagande från PPM ¹		33	33				
Summa för alternativ Försäkringskassa	905	924	949	785	745	742	

Besparing i respektive alternativ

Den sammanlagda kostnadsbesparingen jämfört med "nollalternativet" under perioden 2008-2025 ska redovisas (i denna beräkning ska FK och PPM även beakta avvecklings- och omställningskostnaderna).

Beräknad besparing i respektive alternativ och i förhållande till nollalternativet framgår av tabell nedan (mdkr).

	Försäkringskassan
Summa kostnad för alternativ 2008-2025	
Nollalternativ	17,6
Differens	

Detta kommer att redovisas när kostnaden för garantipension är utredd.

Kvarstående kostnader hos Försäkringskassan

Försäkringskassan redovisar vad som ingår i de kostnader på 150 mkr som "blir kvar" på Försäkringskassan vid ett SÅP-alternativ.

I Försäkringskassans rapport från juni sägs att kvarstående kostnader hos Försäkringskassan årligen uppgår till ca 150 miljoner. PAN har nu efterfrågat hur dessa kostnader fördelar sig.

Om man ser på utfallet 2005 har AP fonden direktfinansierat andra avdelningar på huvudkontoret med knappt 25 miljoner i detta ingår främst lönekostnader för personal som arbetar med gemensamma rutiner för i princip alla förmåner

¹ Avser drifts- och underhållskostnader för IT stöd som tas över från PPM, vilket inte redovisades i Försäkringskassans huvudrapport

Huvudkontoret
Kent Larsson, 08-786 90 00

Datum
2006-09-19

inom Försäkringskassan detta är t.ex. telefoniutveckling, självbetjäningstjänster, administrativa IT system, statistiksystem och kostnader för handläggnings-systemet din Arbetsplats.

62 miljoner har gått till drift och förvaltning av gemensamma IT-system och självbetjäningstjänster. I IT-systemen ingår exempelvis behörighetssystem, ekonomi och bokföringssystem gemensamma system inom pension/SA som levnadsintyg externa aviseringar och statistiksystem.

Resterande del av de cirka 150 miljonerna är indirekta kostnader som faller på ålderspensionsområdet Det rör kostnader för lednings- och administrativa funktioner (ekonomistab, personal, juridik, till viss del information m. fl.), lokal-kostnader, intern service mm.

Ovanstående bedöms inte minska om ansvaret för den allmänna pensionen överförs till en ny myndighet. IT-systemen är av den omfattningen att kostnaderna för utveckling drift och förvaltning inte påverkas om någon förmån tillkommer eller avvecklas. Den funktionalitet och verksamhetsnytta de gemensamma IT-system tillför den allmänna pensionen borde även en ny pensionsmyndighet ha motsvarande kostnader för.

Försäkringskassans uppfattning att dessa kostnader ska vägas in när man ser på den redovisade kostnaden för en särskild pensionsmyndighet.

Särkostnad garantipension

FK och PPM utreder tillsammans och redovisar varför särkostnaden är så liten och samkostnaden så stor för GARP

Försäkringskassan för följande resonemang kring ungefärliga kostnaderna för att handlägga garantipensionen separat:

Utgångspunkter

Inkomst- och tilläggspension förs över till en ny myndighet. Denna nya myndighet betraktas som utredande institution när det gäller EU/EES ärenden. Den utredning som görs i dessa ärenden kan då också användas av Försäkringskassan då det gäller garantipension. Så att man slipper dubbla utredningar detta kräver ett mycket nära samarbete mellan myndigheterna. En utgångspunkt är också att den nya myndigheten kommer att kunna sköta informationsuppdraget kring den allmänna pensionen dvs. information till grupper samt personliga pensionsprognoser.

Ärendemängden hos Försäkringskassan kommer att vara i stort sett oförändrad. Då i princip alla som ansöker om inkomst- och tilläggspension även ansöker om garantipension så kommer nybeviljaärendena att uppgå till samma antal som idag, de ärenden som bortfaller är då den sökande begär tidigt uttag av sin

Huvudkontoret
Kent Larsson, 08-786 90 00

Datum
2006-09-19

ålderspension. Vad gäller omräkningsärenden så finns det inga som inte berör garantipensionen. Även om garantipensionen skulle uppgå till 0 kronor vid en omräkning måste omräkningen ändå göras. Det kan ju hända att omräkningen leder till att garantipensionen börjar att utbetalas vid t. ex. ett årsskifte till följd av en negativ nedindexering eller en civilståndsändring.

Det kan vara instruktivt att se på vilka ärendetyper som skulle försvinna från Försäkringskassan om man inte längre har ansvaret för de inkomstgrundade pensionerna. För dem som är födda 1938 och senare är det uppskattningsvis 15 % av ärendena som försvinner. Detta är ärenden där den sökande begär tidigt uttag av ålderspensionen. Vad gäller Ålderspension för dem som är födda 1937 och tidigare måste alla omräkningar som görs av tilläggspensionen också göras av garantipensionen.

Om man överför detta till den framtagna Ensa-kalkylen så kan man anta att typärende 1-3 kommer att finnas kvar med samma arbetsmoment, de innehåller idag inga arbetsmoment som enbart riktar sig mot IP/TP. Typärende 4-6 kommer att minska tidsmässigt då huvuddelen av den manuella utredningen som görs är att hänföra till att Försäkringskassan är utredande institution idag, detta kommer pensionsmyndigheten att vara i framtiden. En skattning är att tiden för dessa ärenden kan minskas med 2/3 om försäkringskassan enbart kommer att handlägga garantipension.

I informationsprocessen försvinner de två typärenden som handlar om gruppinformation. Volymen av övriga typärenden kan minskas med uppskattningsvis en tredjedel.

Om man justerar den framtagna ensa kalkylen enligt ovanstående krävs det för handläggning av garantipension 98 årsarbetare hos Försäkringskassan till detta kommer 23 årsarbetare som behövs för att sköta information/kundservice. Totalt blir detta 121 årsarbetare för Försäkringskassan jämfört med 270 som är beräkningen i alternativet med hela den allmänna pensionen. Den största anledningen till denna minskning är att en eventuell myndighet sköter stora delar av EU-hanteringen. Ensa-kalkylen omfattar dock inte hanteringen för dem som är utomlands bosatta. En uppskattning är att det tillkommer cirka 20 årsarbetare för utlandskontoret som hanterar garantipension.

Vad gäller kostnader för IT-systemen går dessa inte att bedöma i detta skede, detta beror på att IT-systemen för handläggning idag är samma för såväl garantipension som för de inkomstgrundade pensionerna. Hur dessa system eventuellt skulle kunna delas mellan myndigheterna kräver en omfattande utredning.

Marginalkostnad för garantipension

Om man utifrån Ensa-kalkylen gör en beräkning utifrån enbart de arbetsmoment som berör garantipension skulle detta uppgå till cirka 13 årsarbetare för handläggning av dessa moment. För handläggning av de ärenden där endast garantipension kan beviljas skulle de krävas 2,8% av de 179 årsarbetare dvs. 5

Huvudkontoret
Kent Larsson, 08-786 90 00

Datum
2006-09-19

årsarbetare. Totalt ger detta 18 årsarbetare eller cirka 10% av Ensa kalkylen. Till dessa kommer de ovan beräknade kostnaderna för information till kunder i samband med beslut etc. 23 årsarbetare. Enligt detta resonemang skulle garantipensionen kosta 41 årsarbetare.

Försäkringskassans IT-arkitektur

Innehåll

1	STADSPLANEN OCH DOMÄNER.....	3
1.1	BESKRIVNING	3
1.2	INFRASTRUKTUR.....	4
1.3	DOMÄNER OCH KOMPONENTER.....	4
2	BESKRIVNING AV DOMÄNERNAS ANSVAR.....	5
2.1	FÖRSÄKRING.....	5
2.2	REGLER.....	6
2.3	KUND.....	7
2.4	KONTO.....	7
2.5	ÄRENDEHANTERING	8
2.6	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING.....	8
2.7	INFORMATION- OCH KUNSKAPSFÖRSÖRJNING	9
2.8	KONTORSSTÖD	9
2.9	DATAFÅNGST.....	10
2.10	DATASPRIDNING	10
2.11	ARVET.....	11

1 Stadsplanen och domäner

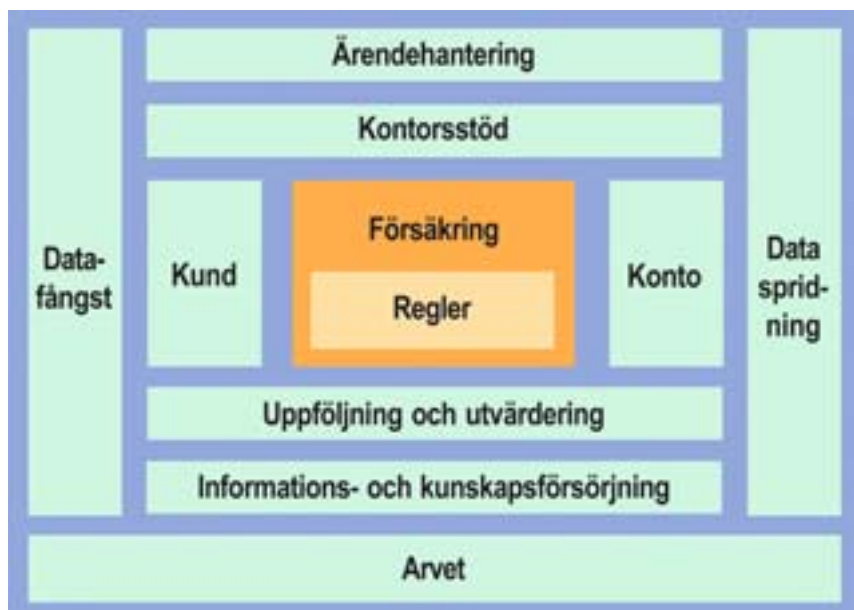


Fig. 1

Stadsplanen

1.1 Beskrivning

Stadsplanen är kartan för hur IT-stödet för FK övergripande ska struktureras. Den visar alla domäner där allt IT-stöd finns inplacerat, både egenutvecklat och inköpt. En **domän (eller subdomän)** är ett funktionellt område som lämpligen administreras, utvecklas och förvaltas som en enhet. Domänerna är fastlagda från början och subdomänerna fastställs vid utveckling. (Inom en domän kan man lägga flera subdomäner.) Domänernas/subdomänernas tjänster tillhandahålls av dess **komponenter**. Syftet med denna arkitektur är effektiv utveckling och förvaltning, och undvika dubbellagring.

För varje domän gäller följande egenskaper:

- kräver enhetlig hantering
- har olika kompetens/kunskap
- har olika teknikbehov

Allt utom försäkringsdomänen är gemensam funktionalitet för alla förmåner, med generellt synsätt. Detta stödjer återanvändningsprincipen. På så sätt slip-

per varje domän och subdomän utveckla egna lösningar för sådant som inte är försäkringsspecifikt.

1.2 Infrastruktur

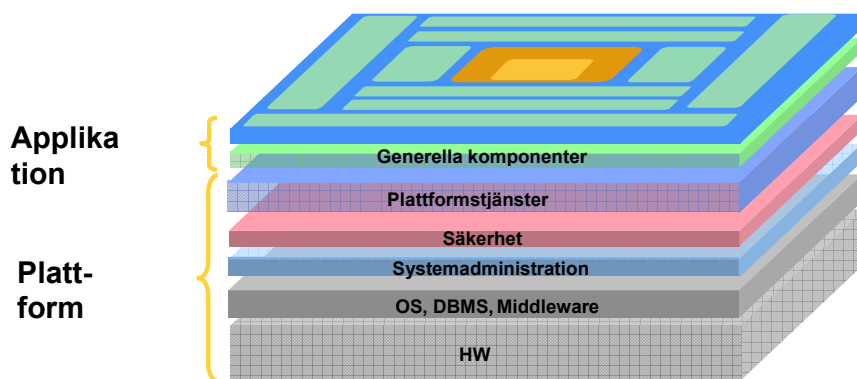


Fig. 2 Infrastruktur

I lagren under stadsplanen finns lagret för grundläggande generella komponenter och plattformstjänster. Dessa har samma egenskaper som domäner/subdomäner och går under benämningen **Infra**. Dessa delar är verksamhetsoberoende. De **Generella komponenterna** fungerar som klassbibliotek med återanvändbar basfunktionalitet och grundläggande arkitekturella mekanismer. De kan användas av alla komponenter i stadsplanen, oberoende av skikt eller domäntillhörighet. **Plattformstjänsterna** innehåller anpassade gränssnitt mot middleware, säkerhet, loggning och felhantering.

1.3 Domäner och komponenter

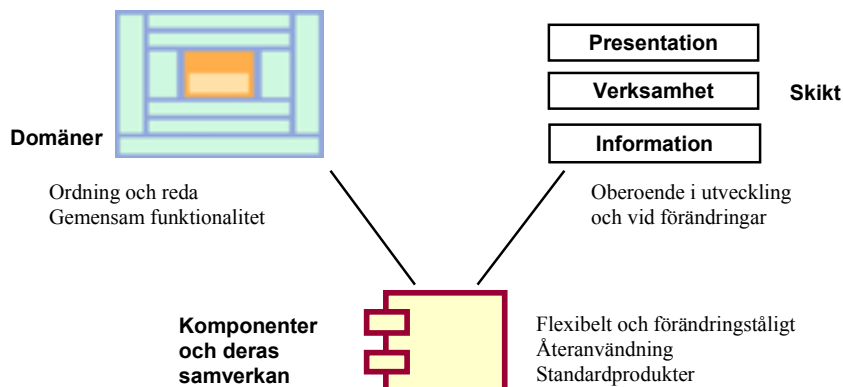


Fig. 3 Domäner och komponenter

Kortfattat handlar principerna om

- Komponenter och deras samverkan
- Domäner
- Skikt

Komponenter är både egenutvecklade och inköpta. Komponenterna ska kunna samverka och återanvändas. **Skikt** är en logisk princip som stödjer oberoende utveckling.

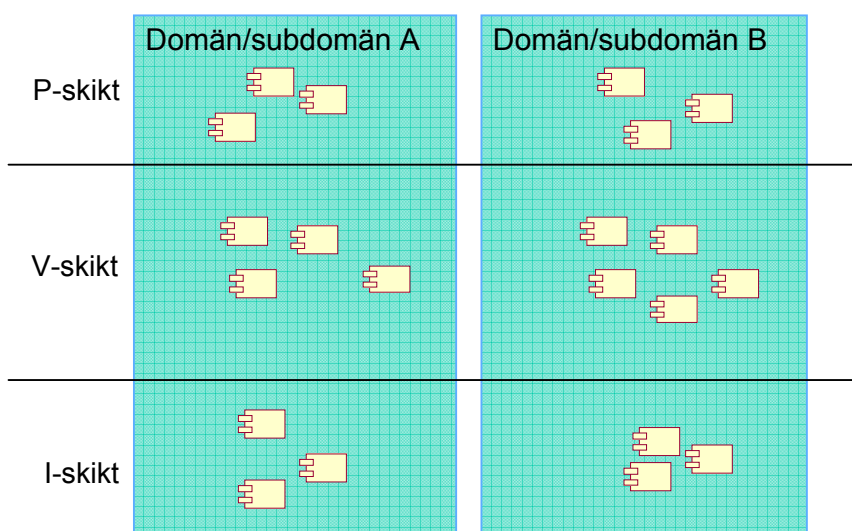


Fig. 4 Treskiktsarkitekturen

Alla komponenter tillhör *någon* domän/subdomän.

I en domän/subdomän finns alla skikt representerade.

2 Beskrivning av domänernas ansvar

I detta avsnitt beskrivs ansvarsområdet för samtliga domäner i stadsplanen.

2.1 Försäkring

I Försäkringsdomänen ligger försäkringslogiken för respektive förmån. Denna domän är komplex och omfattande. Domänen innehåller en subdomän per förmån. Arkitekturellt oberoende mellan förmåner eftersträvas. Alla subdomäner tillhandahåller tjänster som utnyttjas on-line och i automatprocesser. Domänen hanterar stora datavolymer.

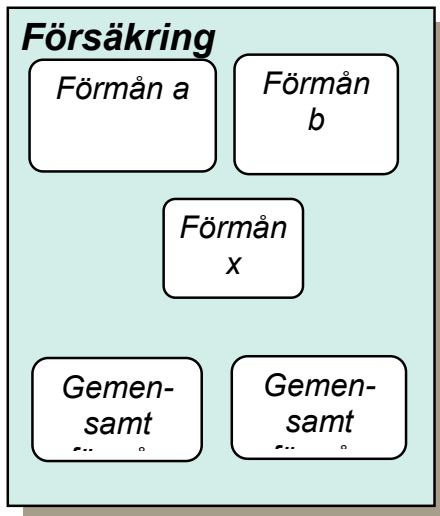


Fig. 5 Försäkringsdomänen

2.2 Regler

Domänen Regler omfattar lagar, förordningar och författningar som styr Försäkringsdomänen. Den kan också användas av andra domäner, t.ex. Konto och Kund. Regeldomänen har en egen arkitektur med regelgrupper, regelvarianter och regler, som kan vara **logikregler** eller **värderegler**. En **regelgrupp** motsvarar oftast förmånsregler. Gemensamma generella regler kan också finnas (tex prisbasbelopp). Domänen stödjer hantering av olika regelvarianter över tiden, vad som har gällt, vad som gäller nu och vad som kommer att gälla.

Via **regelmotorn** får andra domäner åtkomst till domänen. Regeldomänen ska även kunna användas för att göra simuleringar. Domänen innehåller också IT-stöd för att administrera reglerna.

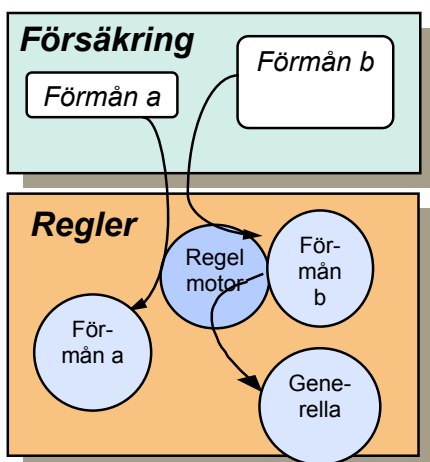


Fig. 6 Regeldomänen

2.3 Kund

Kunddomänen samlar in och administrerar kundinformation som folkbokföringsuppgifter från Skatteverket och andra generella personuppgifter som registreras av handläggare. Här finns även information om vilka förmåner en person uppbär.

Kunddomänen har tjänster för att förmedla kundinformation på förfrågan och publicerar händelser som andra domäner kan prenumerera på, t. ex dödsfall eller civilståndsändring.

Här finns även funktionalitet för att förmedla information mellan olika förmånens subdomäner i Försäkringsdomänen, s.k förmåns-förmedling.

Via bilder som är tillgängliga för handläggaren ges en samlad kundbild för varje person.

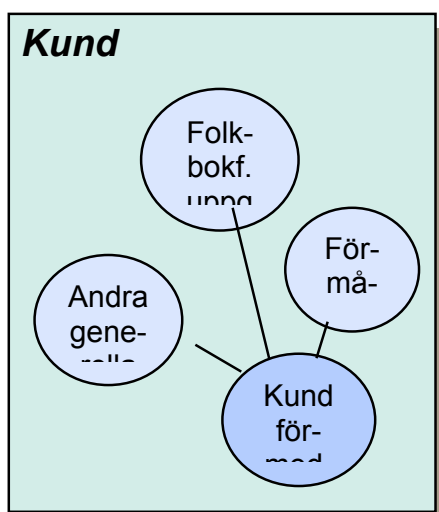


Fig. 7 Kunddomänen

2.4 Konto

Kontodomänen håller ihop funktionalitet runt utbetalning, redovisning och återkrav. **Utbetalning** sköter hanteringen av de bruttobelopp som förmånerna aviserar. Det gäller allt från avdragshantering, skatteavdrag, initiering och verkställande av utbetalning (löpande och retroaktivt) håller reda på vilka pengar, till vem, hur och när. **Redovisning** hanterar bokföring av utbetalningar och återkrav på rätt konto. **Återkrav** hanterar återkrav av statlig fordran

Gränssnitt mot handläggare finns via bilder som är åtkomliga via handläggningssystemen.

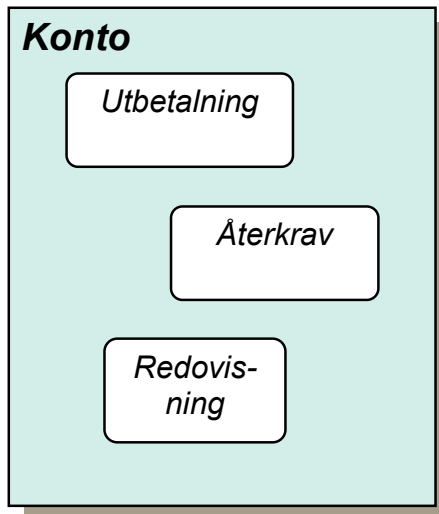


Fig. 8 Kontodomänen

2.5 Ärendehantering

Domänen Ärendehantering har följande ansvarsområden: **Dokumenthantering** som håller ordning på dokument som eDok och elektroniska akter. **Ärendestyrning** som hanterar generell handläggning av alla typer av ärenden enligt Generella Processen. Ärendestyrning ger styrning och stöd till handläggningsprocessen, fördelar dokument och ärenden till inkorgar, håller ordning på akter, ärenden, journalanteckningar och bevakningar. **Internkontroll** följer upp att lagar och regler följs i handläggningen, att resultatet blir korrekt och att inga oegentligheter begås. **Arkivering** hanterar elektronisk långtidsarkivering.

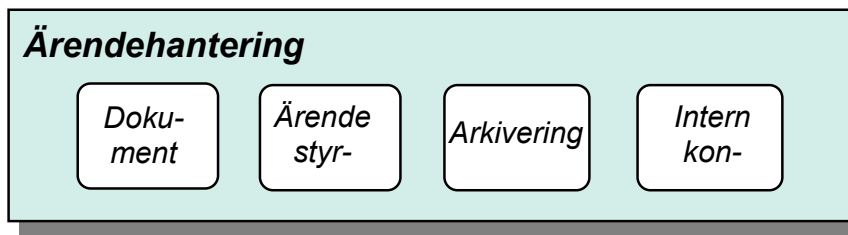


Fig. 9 Ärendehanteringsdomänen

2.6 Uppföljning och utvärdering

Stödjer försäkringskassans behov av att följa upp och utvärdera verksamheten. Omfattar dessa delar: **Datalagring** som sköter insamling, rensning och lagring av information från de flesta domäner samt från systemadministration och tidmätning. Används bl. a till analys och sammanställning för statistik, uppföljning, utvärdering, forskning för försäkring och administration (t. ex genomströmningstider och stycke-kostnader). Datawarehouse innebär att speciella verk-

tyg används för datalagring, rapportgenerering och online-analys. Dessa funktioner nyttjas i dagsläget av PPM.

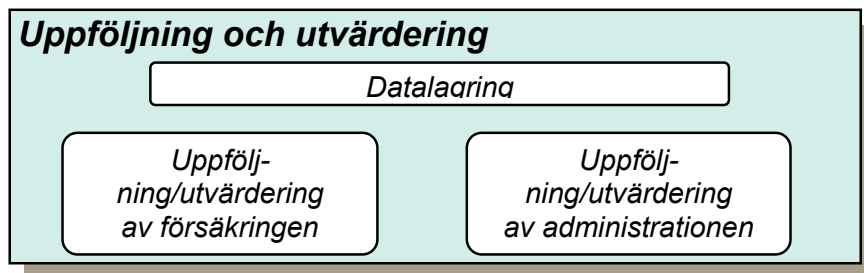


Fig. 10 Domänen för Uppföljning och utvärdering

2.7 Informations- och kunskapsförsörjning

Administrerar och publicerar information och kunskap, som är av allmängiltig karaktär. **Regelverk** innehåller allmänna råd, prejudikat och beskrivning av regelverk. **Organisation** omfattar namn- och resurksa

talag samt FK-organisation. **Kodtabeller** innehåller generella kodtabeller, tex postnummerkatalog, bankregister och arbetsgivarregister.

Administration hanterar handböcker, begreppskatalog, utbildningar, portaler för informationswebbar som tex. forsakringskassan.se och FIA (intranätet).

Anslagstavla publicerar information av allmängiltigt intresse.

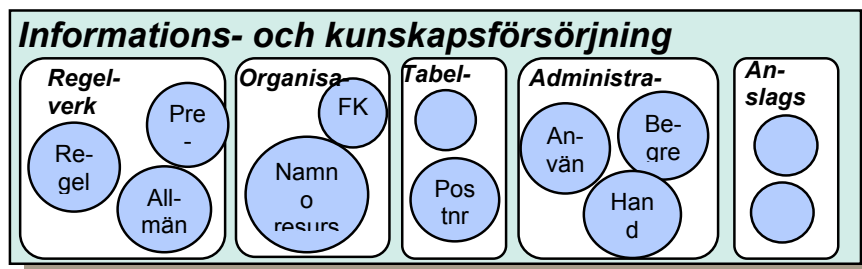


Fig. 11 Informations- och kunskapsförsörjningsdomänen

2.8 Kontorsstöd

Domänen innehåller verktyg för **ordbehandling**, **kalkylprogram**, **grupp-kommunikation**, **blanketthantering** och **mallar**. Verktygen ska kunna fungera på ett integrerat sätt med andra domäner - särskilt med Ärendehantering. Samverkan med andra domäner kan behövas kapslas in för att följa vald standard och för att lägga in säkerhet.

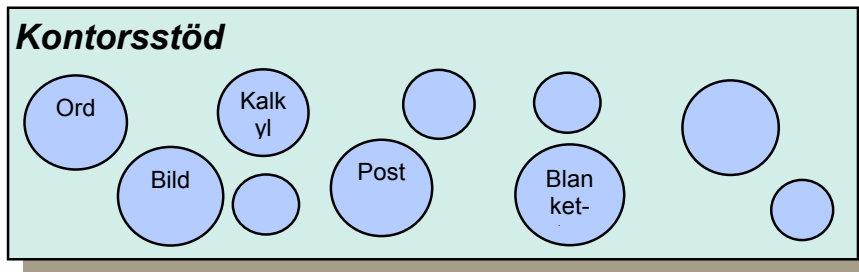


Fig. 12 Kontorsstödsdomänen

2.9 Datafångst

Domänen hanterar **Mediamottagning**: omfattar information från externa system som tas emot och läses, t. ex magnetband, filöverföringar, EDI, scanning och portaler för medborgare. Det inlästa datat görs tillgängligt i vår systemtekniska miljö. Identifiering/ autentisering/ åtkomstkontroll görs (via generella säkerhetsfunktioner). **Leverans av information** hanterar temporärlagring; data kontrolleras, formateras och lagras. Berörda domäner kan notifieras om att data finns att hämta. Tillhandahåller även hämtningstjänster för avsedda mottagare. **Regler för mottagning** styr vad som ska göras med datat. Datafångst vet ingenting om semantiken i datat. Inom domänen finns SHS som är ett generellt Spridnings och Hämtningssystem som är framtaget i samarbete med andra myndigheter.

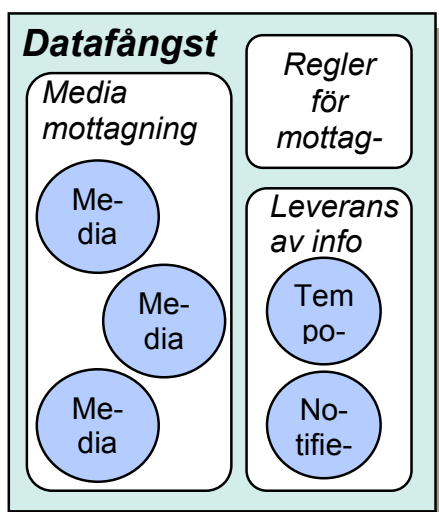


Fig. 13 Datafångstdomänen

2.10 Dataspridning

Domänen hanterar **Mottagning av info**: i temporärlagring formateras och lagras data som ska spridas på initiativ av andra domäner. **Mediaspridning**: in-

formationen sprids av speciella mediaskrivare, t. ex magnetband, filöverföringar, EDI, WWW. Identifiering/ autentisering/åtkomstkontroll görs (via generella säkerhetsfunktioner). **Utskrift**

skriver ut olika typ av information både centralt och lokalt. **Regler för spridning** styr vad som ska göras med datat, kontrollerar att data sprids på rätt sätt, vid rätt tillfälle och till rätt intressent. Vid behov inhämtas namn- och adressinformation från domänen Informations- och kunskapsförsörjning. Även inom denna domän finns **SHS**.

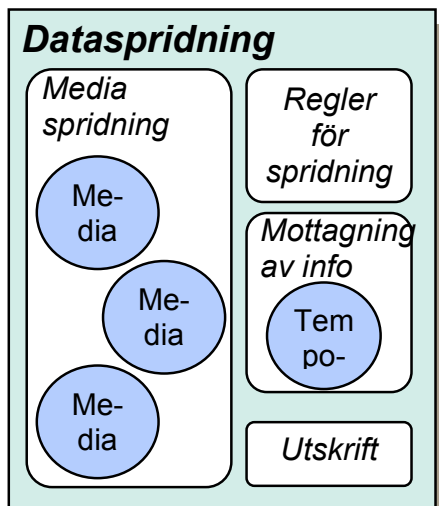


Fig. 14 Dataspridningsdomänen

2.11 Arvet

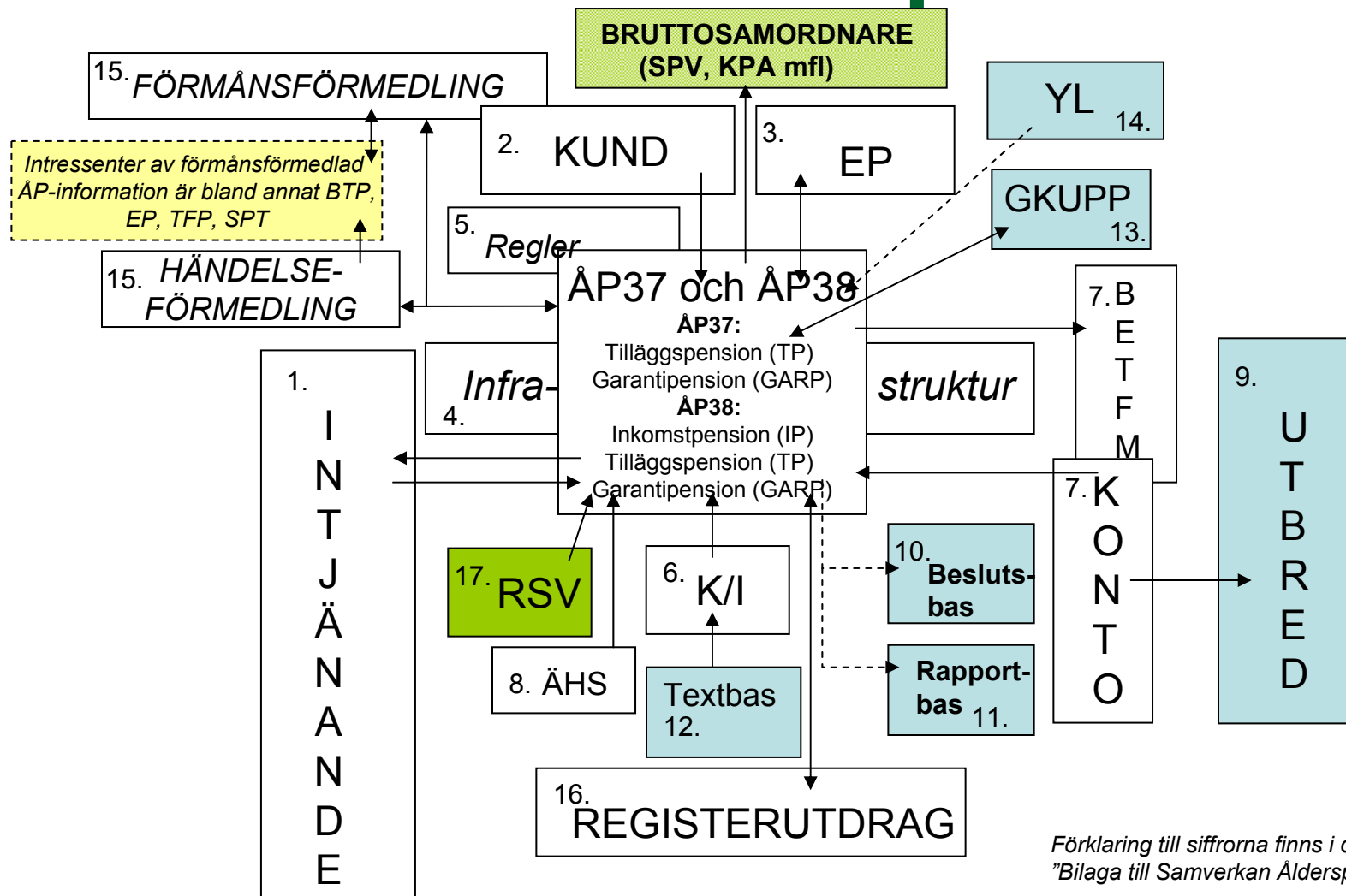
Arvet är inte en domän i egentlig mening, utan en samling system som successivt ska avvecklas på befintlig plattform och ersättas i Unix-miljö. Stora delar av Arvet kommer att finnas kvar under en lång tid och systemen kan nås på 2 sätt dels direkt som tidigare (via transaktionskoder) och dels via tjänster i andra domäner i Unix-miljö. Ur en handläggares perspektiv så ska samverkan mellan miljöerna inte synas. Samverkan mellan Arvet och redan migrerade system kapslas in och hanteras av speciella komponenter. Anpassningar som behöver göras för att samverka ska göras i Arvet eller i speciella 'slussar'; det nya ska inte behöva anpassas efter "det gamla".

Överföring av information ska kunna göras åt båda hållen. Filöverföringar till/från Arvet går via Datafångst/Dataspridningsdomänerna. Dubbellagring av visst data för viss tid kan behövas – dock är principen alltid att en master (ägarer) av datat måste finnas.

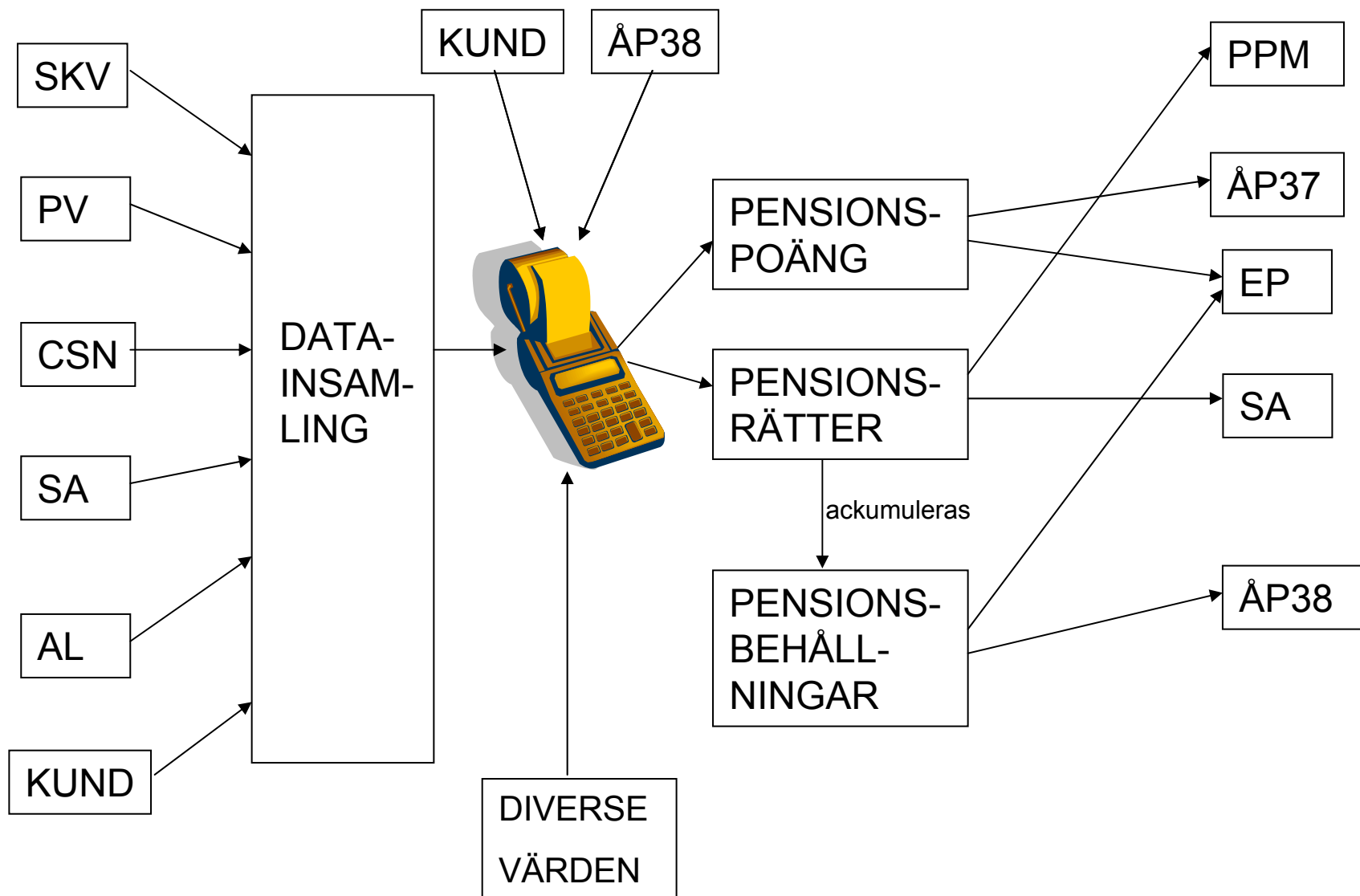
Försäkringskassans IT-stöd för administration av den allmänna pensionen

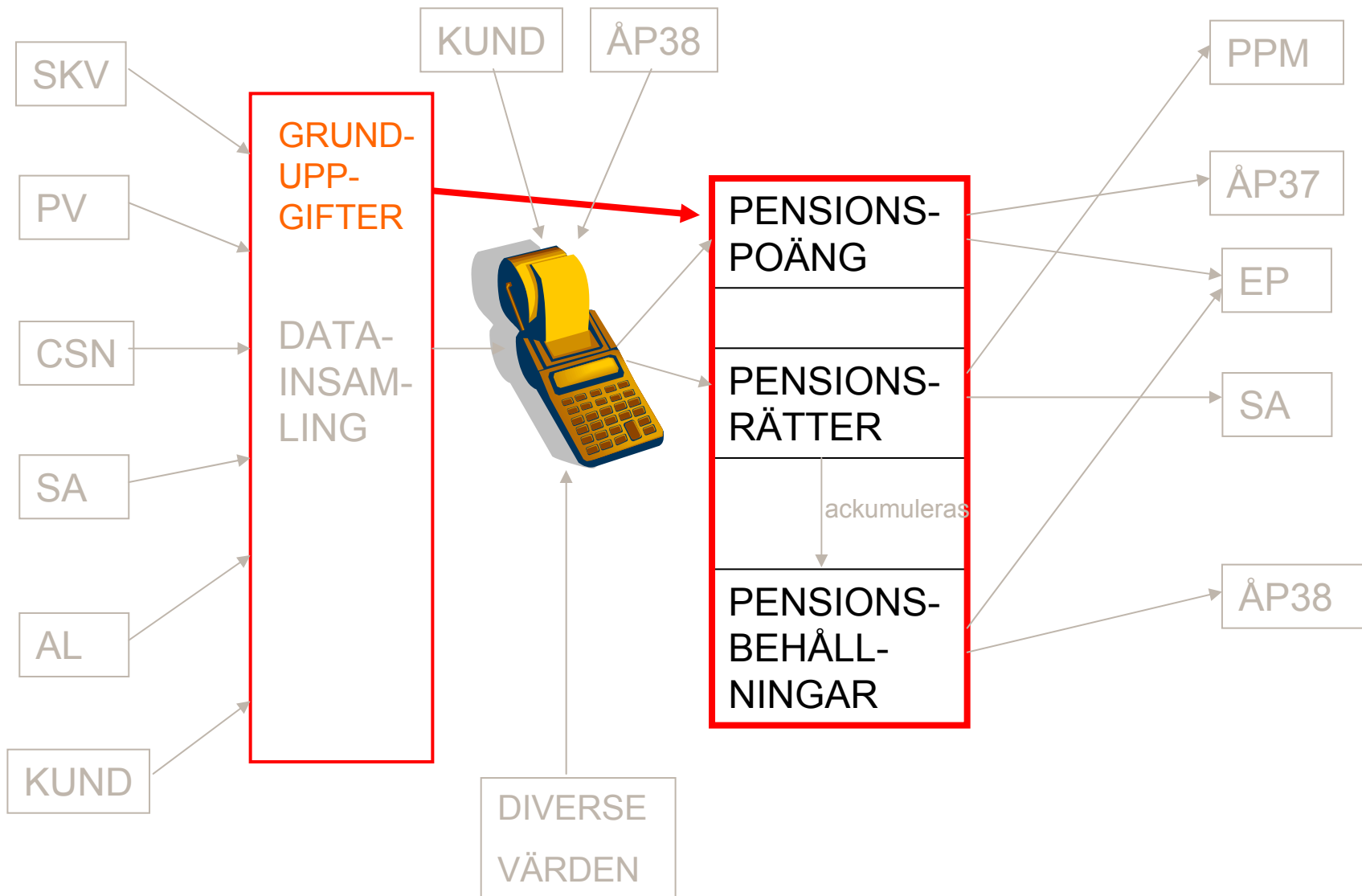
Samverkan mellan systemen

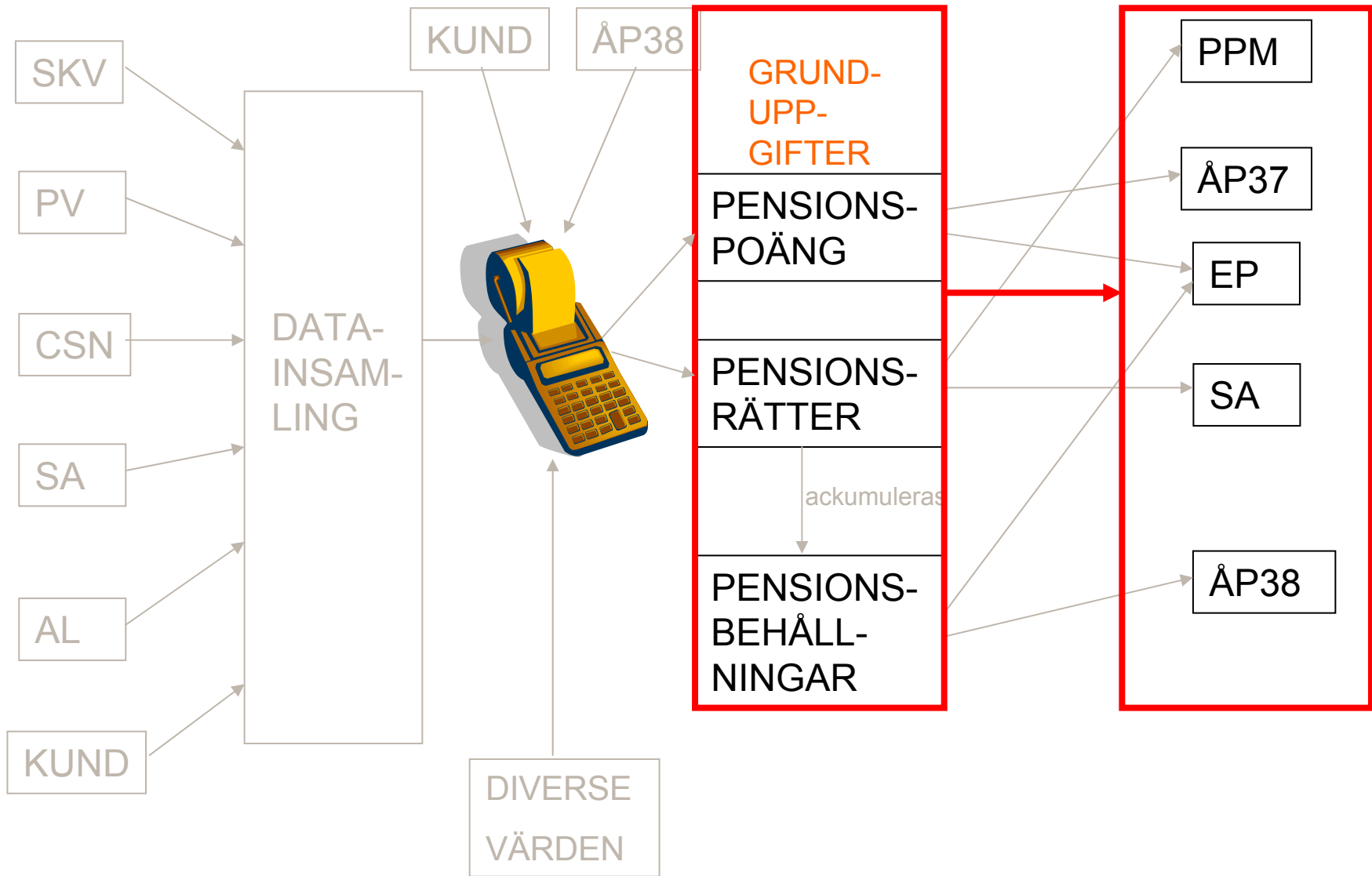
Samverkan Ålderspension



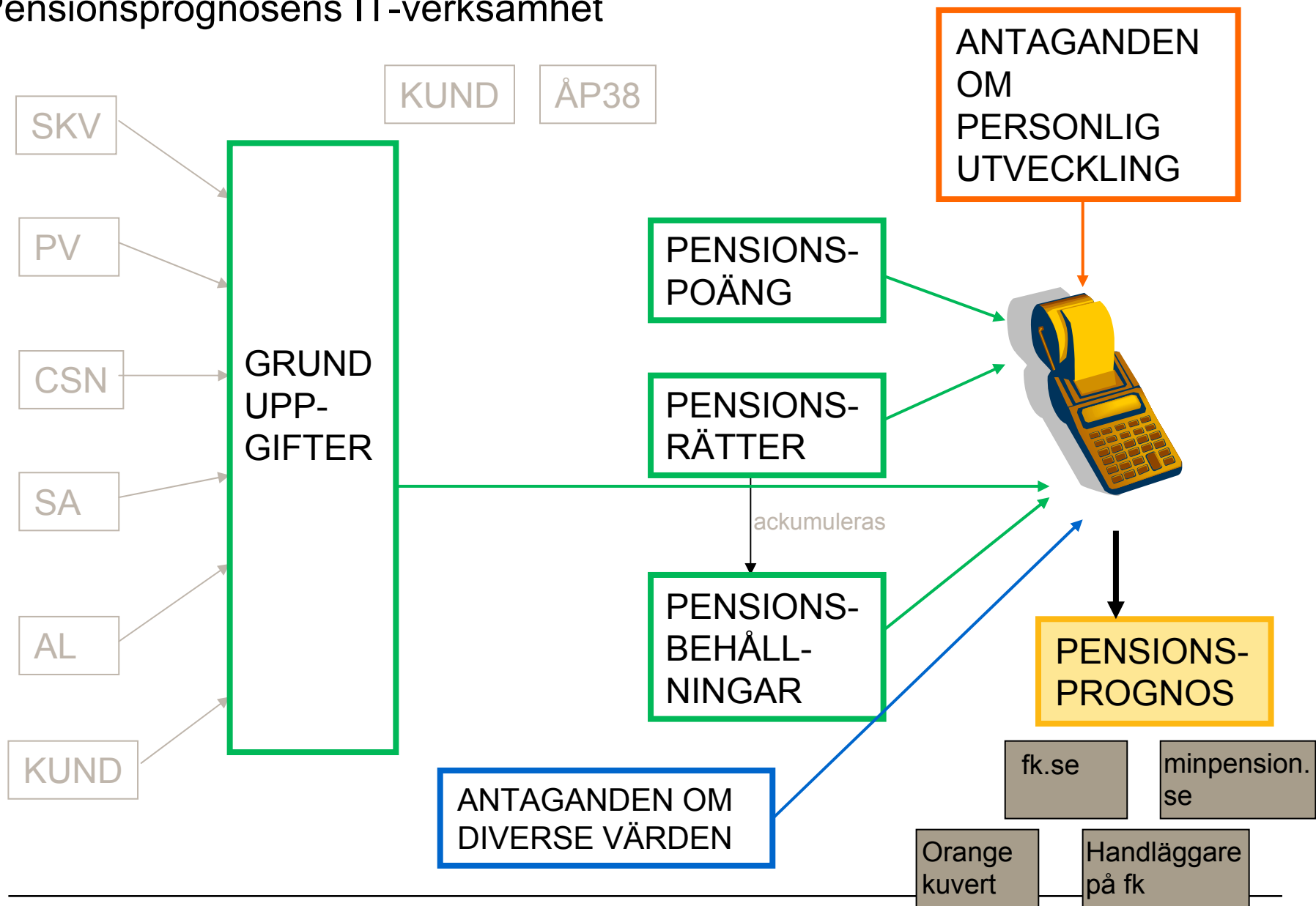
Intjänandetidens IT-verksamhet – del 1



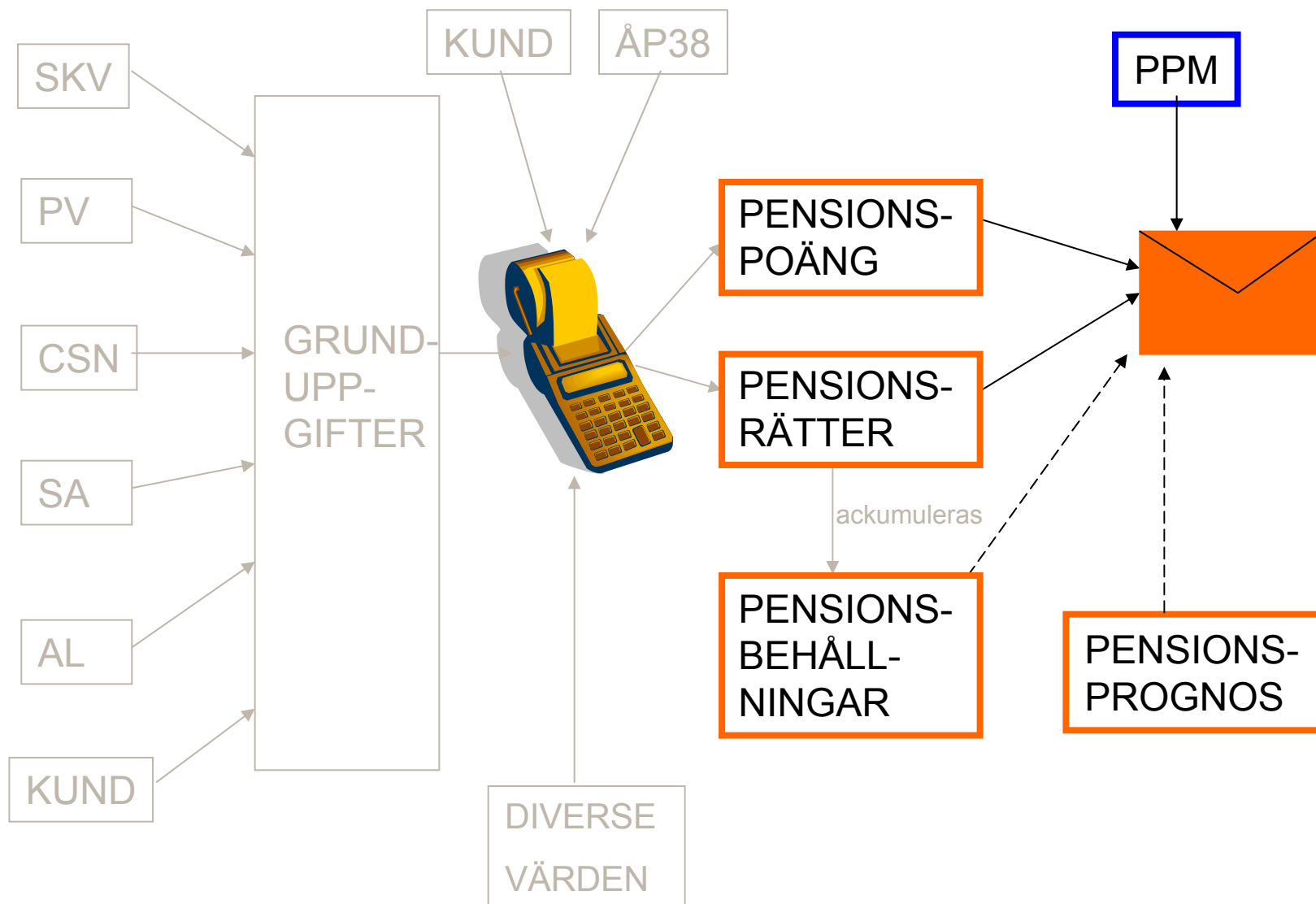




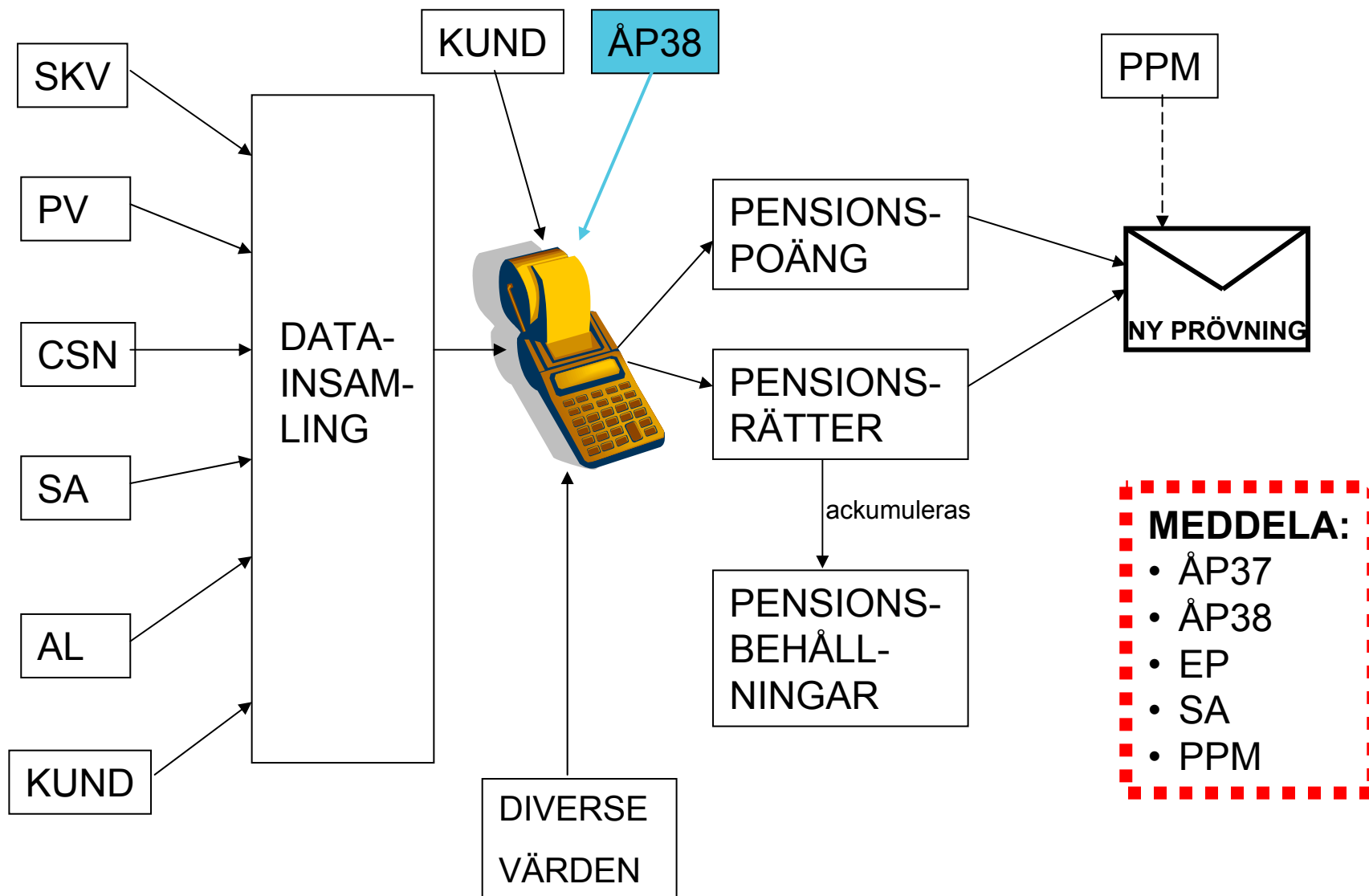
Pensionsprognosens IT-verksamhet



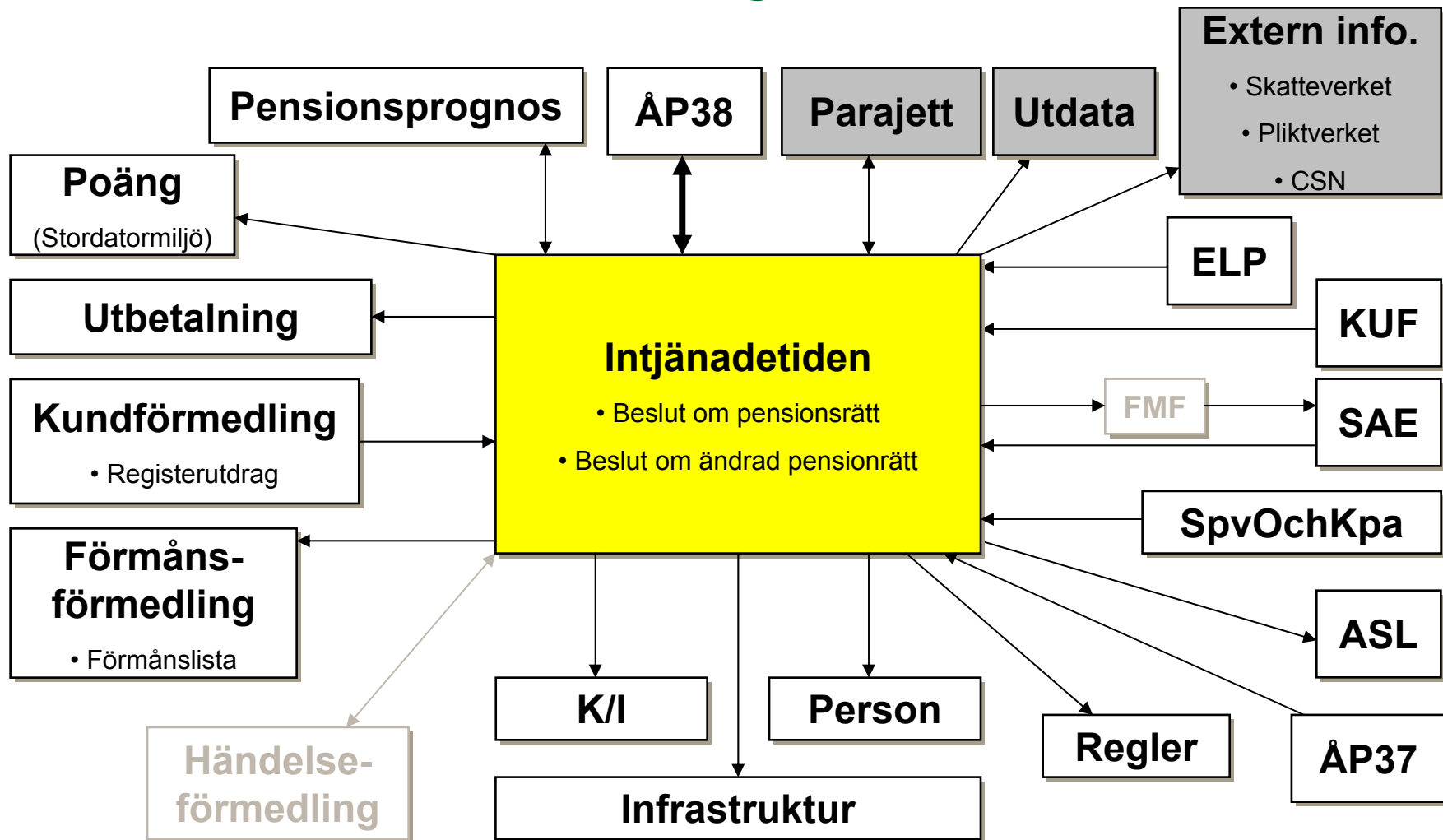
Intjänandetidens IT-verksamhet – del 2



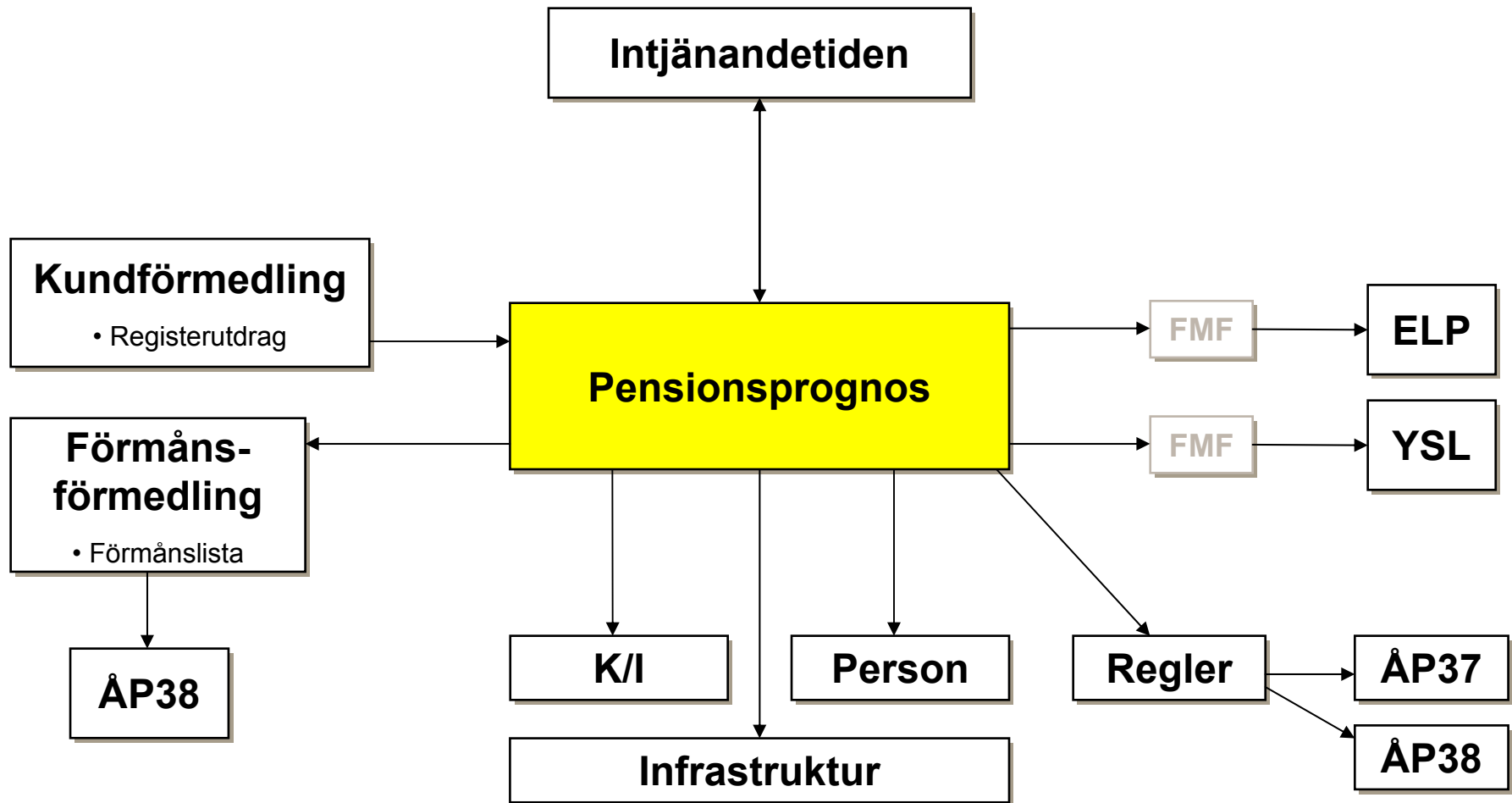
Intjänandetidens IT-verksamhet – del 3



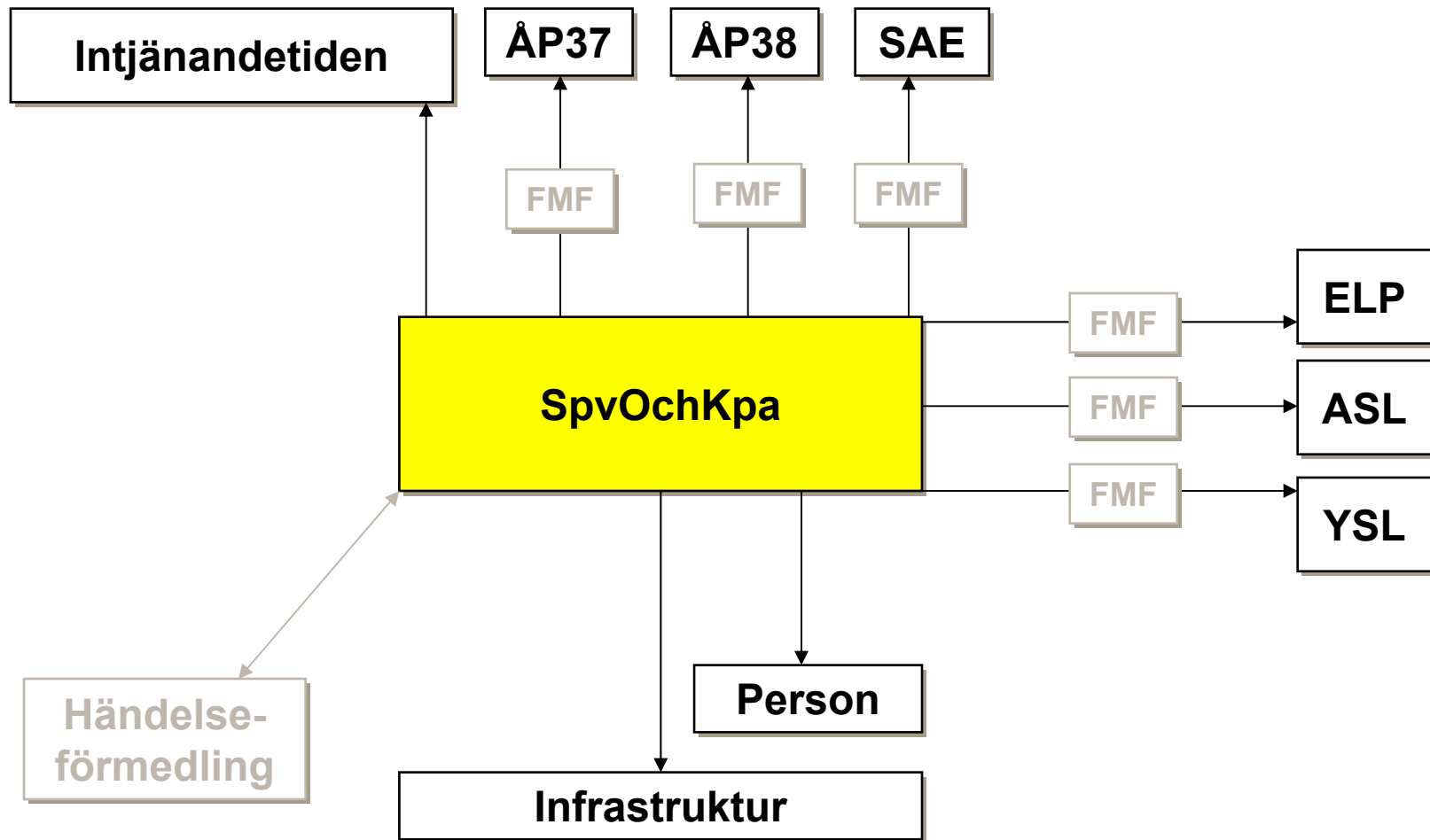
Samverkan Intjänandetiden



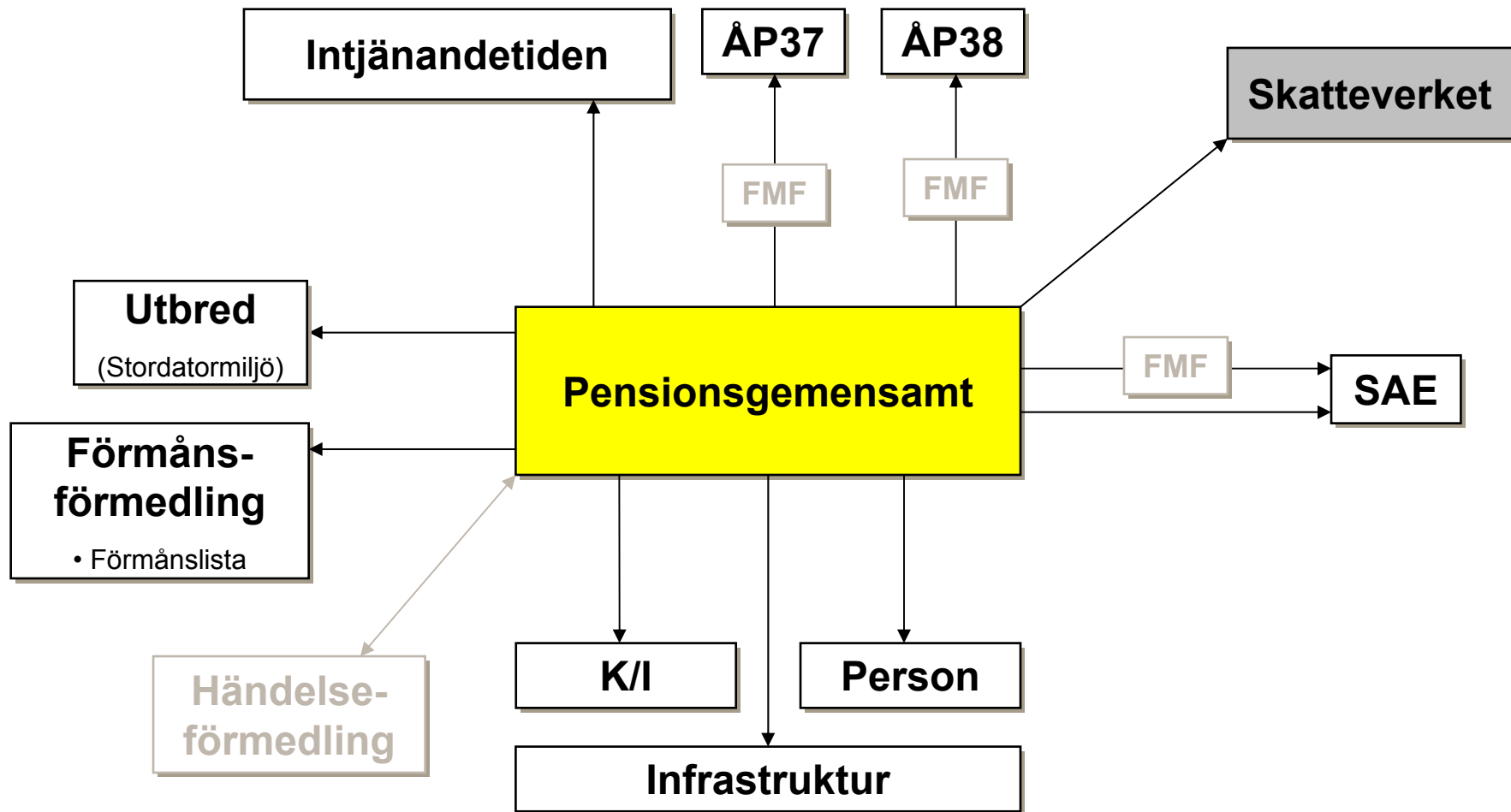
Samverkan Pensionsprognos



Samverkan SpvOchKpa



Samverkan Pensionsgemensamt



Samverkan kundstatus

