



Granskning av IT-utvecklingen inom socialförsäkringens administration – Status i november 2002

1 Sammanfattning

Arbetet med det nya pensionssystemet är nu inne i ett slutskede. Resultaten av den testverksamhet som har genomförts under hösten bedöms som goda. Förberedelser pågår för närvarande inför den slutliga produktionssättningen den 9 december varvid det nya pensionssystemet i allt väsentligt ersätter det gamla. Arbetet under 2003 avser främst frågor som tidigare prioriterats ned inför driftstarten av det nya pensionssystemet.

Under hösten har spridningen av det nya handläggarstödet (ÄHS) till landets försäkringskassor fortgått. I och med novembers månads utgång har samtliga försäkringskassor tillgång till en upprättad version av det nya systemet. Arbetet drivs nu vidare med sikte på förbättrad stabilitet och användbarhet, förmånsutvidgning och utökad funktionalitet. Genom införandet av ÄHS har nya förutsättningar skapats vad gäller försäkringskassornas arbete med att modernisera och effektivisera handläggningen. En viktig uppgift för kassorna är nu att bedöma och realisera de effektiviseringsmöjligheter som skapas.

Riksförsäkringsverket (RFV) har över tiden genomfört förändringar beträffande utvecklingsarbetets styrning och uppföljning. Dessa förändringar har bidragit till att ÄHS-systemet nu har införts i en första version samt att det nya pensionssystemet skall kunna tas i drift inför det kommande årsskiftet. För att ytterligare förbättra administrationens förmåga att med högt ställda krav på kostnadseffektivitet framgent förse verksamheten med den tekniska stöd som efterfrågas bör ytterligare åtgärder vidtas.

När det gäller de av RFV redovisade kalkylerna beträffande det nya handläggarstödet vill Statskontoret än en gång ifrågasätta värdet av dessa så länge bedömningarna grundas på allt för osäkra antaganden vad gäller bl.a. det nya handläggarstödet effekter på såväl verksamheten som resursanvändningen.

Statskontoret noterar att regeringen i årets budgetproposition (2002/03:1) aviserar en översyn av socialförsäkringsadministrationen. Avsikten är att genomföra de åtgärder som fordras för att regeringens mål för socialförsäkringens administration skall kunna nås. Ett led i detta är, enligt propositionen, att den framtida organisationen inom socialförsäkringen skall "ha



förutsättningar att ta fram och genomföra IT-lösningar på ett rationellt och effektivt sätt."

Att administrationen av socialförsäkringen nu blir föremål för en samlad översyn med inriktningen att också genomföra konkreta åtgärder bör, enligt Statskontorets mening, medföra ett minskat behov av uppföljningar av det slag som Statskontoret på regeringens uppdrag genomfört under senare år. Som en följd av ovanstående redovisas i denna promemoria i första hand de förändringar som kunnat iakttas sedan Statskontorets föregående rapport i augusti månad. Därtill tar Statskontoret tillfället i akt att – mot bakgrund av de erfarenheter som vunnits i granskningsarbetet – peka på några frågeställningar som kan tjäna som ingångsvärden för kommitténs arbete.

2 Uppdraget

Denna rapport är den tredje och sista i raden enligt regeringens uppdrag (S2001/8027/SF, S2001/10783/SF, S2001/10784/SF, S2002/353/SF) till Statskontoret. Enligt uppdraget skall Statskontoret granska det utvecklingsarbete som bedrivs inom Riksförsäkringsverket och de allmänna försäkringskassorna. Utvecklingsarbetet omfattar dels insatser med anledning av det reformerade ålderspensionssystemet, dels utvecklingen av ett förbättrat IT-stöd för handläggning och utbetalning av förmåner. Granskningen skall även avse de kostnader som utvecklingsarbetet medför samt en bedömning av förväntade och uppnådda effekter avseende verksamhet och resursutnyttjande.

Granskningen skall ske med utgångspunkt i RFV:s roll som systemägare till de gemensamma systemen inom socialförsäkringsadministrationen samt i vad regeringen anger i RFV:s regleringsbrev för år 2002 avseende utvecklingsarbetets bedrivande.

Redovisning av uppdraget skall göras till Socialdepartementet senast den 15 mars, den 15 augusti respektive den 29 november 2002.

Underlag för denna rapport utgörs av RFV:s rapport Rapportering av Riksförsäkringsverkets utvecklingsarbete beträffande pension och modernisering av handläggningen (dnr. 02167/2002) som nyligen har överlämnats till regeringen. Därutöver har information inhämtats genom intervjuer med deltagare i utvecklingsarbetet samt i form av genomgång av övrig aktuell projektdokumentation m.m.

RFV har erbjudits möjligheter och också inkommit med synpunkter på ett utkast till denna rapport.

3 Pensionssystemet

Status

Höstens omfattande testverksamhet har till övervägande del avslutats och de slutliga förberedelserna pågår för närvarande inför produktionssättningen den 9 december, varvid det nya pensionssystemet i allt väsentligt ersätter det gamla.

De problem som uppmärksammats under testarbetet har utan stora svårigheter kunnat rättas till. Även om arbetet ännu inte slutförts har systemet, enligt RFV:s bedömning, uppvisat en sådan stabilitet att pensionsutbetalningarna fr.o.m. januari 2003 skall kunna ske utan allvarliga störningar. Därefter återstår utveckling av bl.a. årsskiftesrutiner samt vidare insatser inom ramen för bl.a. delprojekten ÅP 38, SA och Intjänande inför produktionssättningen (v.1.01) i februari 2003.

För att närmare precisera kvarstående uppgifter från och med det andra kvartalet 2003 är avsikten att de lösningar som inledningsvis introducerats skall utvärderas och att resultaten av denna utvärdering skall läggas till grund för fortsatta insatser.

Projektorganisation

Sedan föregående granskning har vissa uppgifter överförts från projektet till den ordinarie linje- och förvaltningsorganisationen, vilket bidragit till att projektet under nya former fullt ut har kunnat koncentrera insatserna på de arbetsuppgifter som återstår fram till driftstart.

I takt med att nya lösningar tas i drift och förvaltningsuppgifterna förs till den ordinarie förvaltningsorganisationen kan projektet avvecklas för att i sin helhet upphöra i februari 2003.

Resurser

Sedan Statskontorets föregående granskning har regeringen beslutat om en höjd låneram för att finansiera utvecklingen. Under hösten bedöms projektet i huvudsak följa reviderad budget.

RFV bedömer i sin rapport de totala kostnaderna för pensionsområdet till 140 miljoner kronor för 2003, vilket är något lägre jämfört med tidigare prognoser. Av dessa utgörs 65 miljoner kronor kostnader för följdreformer, 39 miljoner kronor för pension och 36 miljoner kronor för kostnader för bl.a. kundservice, teknik och säkerhet som belastar pensionsområdet.

Förväntade effekter

Den första version av det nya pensionssystemet som tas i drift har som mål att erbjuda det IT-stöd som oundgängligen krävs för att det reformerade ålderspensionssystemet skall kunna träda i kraft den 1 januari 2003. Därefter kommer ett kompletterande utvecklingsarbete att utföras med anknytning

till frågor som tidigare getts en lägre prioritering inför driftstarten. Därmed kan systemets användbarhet och nytta i handläggningen komma att förbättras ytterligare.

När väl systemet införts bör, enligt Statskontorets mening, RFV återkomma med en närmare redogörelse över det nya pensionssystemets konsekvenser med avseende på bl.a. verksamhetsnytta och framtida resursbehov.

Risker

Att slutföra arbetet inför driftstarten är en mycket grannliga uppgift med tanke på systemets komplexitet och den knappa tid som står till förfogande. Mot bl.a. denna bakgrund har arbetet med riskminimering fortgått. En kvarvarande risk utgörs av den slutliga produktionssättningen av det nya systemet där varje fel i hanteringen leder till fel i produktionen. Risker i dessa avseenden hanteras inom ramen för i förväg planerade kontrollrutiner. En annan risk utgörs, vilket Statskontoret upprepat i tidigare granskningsrapporter, av eventuella resurskonflikter grundat på den parallella produktionssättningen av det nya Pensionssystemet och produktionssättningen av nya versioner av ÄHS. Som ett led i arbetet med att minimera riskerna har Pensionssystemet och ÄHS rent fysiskt hållits isär i skilda tekniska miljöer.

Liksom tidigare utgår Statskontoret från att RFV har beredskap att möta de risker som alltså föreligger under det kvarvarande arbetet.

4 Det nya handläggarsstödet

Status

Sedan Statskontorets föregående granskningsrapport har arbetet med spridning av det nya handläggarsstödet fortgått. Det innebär att samtliga försäkringskassor och lokalkontor från och med slutet av november månad har tillgång till det nya handläggarsstödet. Systemet omfattar stöd för handläggning av sjukpenning, tillfällig föräldrapenning (TFP) och rehabiliteringssamordning.

Spridningen under hösten har fortgått utan allvarliga störningar. Problem beträffande bl.a. systemets stabilitet och prestanda har kunnat åtgärdas löpande. Den senaste uppdateringen av systemet avser bl.a. förbättrad läsbarhet av skannade dokument, förenklat handhavande av systemet, rutiner för registrering av diagnos och arbetsgivare samt rutiner till stöd för upphandling av rehabiliteringstjänster.

Vid sidan av utvecklingen av det nya ärendehanteringssystemet fortgår utvecklingsarbetet inom områdena servicetelefoner samt i frågor rörande teknik och säkerhet med inriktning på bl.a. de interaktiva tjänster som utvecklas. En ny pilotverksamhet bedrivs vad gäller förmånsslagen tillfällig föräldrapenning (TFP) och föräldrapenning (FP). Vad gäller utbyggnaden av de interaktiva tjänsterna kvarstår ett antal säkerhetsfrågor att lösa – främst



vad gäller hanteringen av s.k. certifikat – innan arbetet kan drivas vidare i full skala.

Utvecklingsorganisation

Överföringen av ansvaret för utvecklingen av ÄHS från det tidigare Utvecklingsprogrammet till den nuvarande linjebaserade utvecklingsorganisationen har varit positiv. Kompetensen har stärkts väsentligt vad gäller såväl verksamheten som sådan men också vad gäller planering, styrning och uppföljning av utvecklingsinsatserna. Detta har i sin tur medfört att realismen och trovärdigheten, bl.a. i de bedömningar som nu läggs till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet, har ökat väsentligt.

ÄHS-projektet avvecklas i och med att den nu pågående spridningen av systemet avslutas under november månad. Det innebär att det fortsatta utvecklingsarbetet kommer att baseras i linjeorganisationen i kombination med att enskilda insatser alltjämt kommer att bedrivas i för varje specifikt ändamål anpassade projekt.

Konsultanvändningen har successivt kunnat minska i takt med att den egna kompetensen har stärkts. I och med att ÄHS nu är i drift ökar kraven på försäkringskassorna när det gäller att integrera det nya systemstödet i verksamheten och att realisera de rationaliseringsmöjligheter som därvid skapas.

Statskontoret har tidigare ifrågasatt den organisatoriska formen för utvecklingsarbetet även efter det att Utvecklingsprogrammet upphörde. Enligt Statskontorets mening bör RFV överväga en mer sammanhållen organisation för i första hand de uppgifter som i dagsläget ligger på enheterna eTjänster och Kontorsstöd och som för närvarande sorterar under två skilda avdelningar inom RFV. En mer sammanhållen organisatorisk form för samtliga utvecklingsaktiviteter bör kunna bidra till såväl en förbättrade styrning och samordning som till att tillgängliga resurser i första hand allokeras till de utvecklingsområden som bedöms ge störst effekter.

Enligt Statskontorets bedömning förefaller det även som om IT-staben under hösten har åtagit sig en allt mer aktiv roll i utvecklingsarbetet vilket också upplevts som positivt av övriga berörda enheter inom RFV.

Aktuella planer

Spridningen av systemets nuvarande huvudversion till landets försäkringskass kontor avslutas innan utgången av november månad. Därmed finns – förutom ett grundläggande stöd för de tre förmånsslag som omfattas av systemet - även rutiner för diagnosregistrering och registrering av arbetsgivaruppgifter, årsskiftesrutiner samt stöd för ”Köp av tjänster” (för rehabiliteringssamordning) tillgängliga via ÄHS. Särskilda åtgärder för att förbättra systemets prestanda och stabilitet samt för att öka systemets användbarhet skall vara genomförda under våren 2003. Arbetet avser även förbättrade statistikfunktioner och förbättrade säkerhetsrutiner.

Enligt Statskontorets uppfattning är det väsentligt att den plattform som nu införts i form av de första systemversionerna läggs till grund för fortsatt arbete så att uppställda effektmål i verksamheten kan infrias. När det gäller det fortsatta arbetet är avsikten att systemets omfattning successivt skall vidgas under 2003 så att fler förmåner ges stöd av det nya systemet. Närmast i tur står förmånsslagen FP, rehabiliteringsersättning och handläggning av SGI. Därtill övervägs lösningar till stöd för koncentrerad handläggning av arbetsskadeärenden. I ett därpå följande steg är avsikten att möjliggöra datatolkningar, integration mot de nuvarande TP-systemen (arvet) samt att utveckla funktionalitet för utökad regelkontroll och stöd vid regeltillämpningen. Inriktningen är att en första version av ett på detta sätt vidareutvecklat ÄHS skall kunna erbjudas försäkringskassorna i början av 2004.

Närmare preciseringar av de kommande utvecklingsarbetet kommer att redovisas i januari 2003 och baseras på en detaljerad kartläggning av utvecklingsbehoven.

Statskontoret har inget att erinra mot den inriktning av det fortsatta arbetet som RFV redovisar och utgår från att de erfarenheter som hittills kunnat vinnas också läggs till grund för det fortsatta arbetet. Därmed bör bedömningarna framgent kunna grundas på realistiska antaganden rörande framgångsmöjligheter och förväntade effekter. Statskontorets bedömning, vilken även framförts i tidigare rapporter, är att den version av ÄHS som nu tagits i drift närmast ska uppfattas som en plattform för vidare utveckling och nya versioner som i sin tur kan förväntas ge upphov till mer påtagliga effektiviseringsmöjligheter. Särskilt integrationen med det s.k. arvet bedöms bidra till att dessa möjligheter förbättras.

Resurser

När ÄHS-projektet efter vissa förseningar nu avvecklas kan konstateras att inga ytterligare fördyringar har skett. Utfallet för år 2002 tyder på något lägre utfall (107 miljoner kronor) jämfört med vad som budgeterats (127 miljoner kronor, båda beloppen exklusive delfinansiering via NYP-lån).

Prognostiserade investeringar avseende handläggare, kundservice, teknik och säkerhet uppgår för år 2003 till 125 miljoner kronor och för 2004 till 124 miljoner kronor. Jämfört med tidigare redovisat budgetunderlag innebär detta en minskning för 2003 (-46 miljoner kronor) och en ökning för år 2004 (+14 miljoner kronor).

Förväntade effekter

Resultatet av de effektmätningar som hittills utförts pekar på att användarna förväntar sig mer av det nya handläggarstödet än vad som hittills har tagits i drift. Den mest uppenbara effekten i detta skede utgörs av att pappershanteringen med anknytning till de förmånsslag som för närvarande stöds av ÄHS minskar markant. Det är dock ännu oklart i vilken utsträckning dessa



effekter också medför att resurser kan omfördelas till förmån för andra och mer angelägna uppgifter och/eller i vilken utsträckning effekterna kan medföra minskade resursbehov hos försäkringskassorna totalt sett. En ny mätning av effekterna skall enligt nuvarande planer genomföras i början av år 2003 för att därefter upprepas halvårsvis.

I sin rapport till regeringen upprepar RFV bedömningen att effektmålen är rörliga och skall ses som inriktningsmål. Den aktuella bedömningen är att det nya handläggarstödet skall ge rationaliseringseffekter som för år 2003 anges till 60 miljoner kronor, för år 2004 till 300 miljoner kronor och för år 2005 till ytterligare 550 miljoner kronor. Den förväntade effekten för 2003 bedöms av RFV kunna nås med den systemversion av ÄHS som i ett första skede har introducerats hos försäkringskassorna. För att nå effektmålen för 2004 och åren därefter krävs däremot en förbättrad funktionalitet och användbarhet, att ytterligare förmåner omfattas av systemet samt att ÄHS integreras med bakomliggande system inom ramen för "arvet".

Leveransen av ÄHS utgör en viktig del vad gäller möjligheterna att infria uppställda mål. Därtill är det av stor vikt av även utvecklingsarbetet rörande stöd för självbetjäning når framgång, liksom när det gäller försäkringskassornas omställningsarbete. När det gäller att bedöma möjligheterna till faktiska kostnadsminskningar måste, enligt Statskontorets mening, hänsyn tas till att de effekter som förväntas följa av införandet av ÄHS helt eller delvis kan komma att uppvägas av resursbehov för tillkommande arbetsuppgifter, bl.a. med anledning av kraven på registrering av arbetsgivar- och diagnosuppgifter, eventuellt tillkommande krav på flera läkarutlåtanden i samband med långa sjukfall m.m.

Statskontoret konstaterar att RFV på nytt - trots den betydande osäkerhet som föreligger - redovisar en kalkyl med avseende på bl.a. kostnader och bedömd effektiviseringspotential för perioden 2000-2005 (exklusive det nya pensionssystemet). Med utgångspunkt i vad som nu redovisas konstaterar Statskontoret att de totala kostnaderna för hela den redovisade kalkylperioden uppgår till 1 993 miljoner kronor, vilket kan ställas mot den bedömda effektiviseringspotentialen som för samma period uppgår till 915 miljoner kronor. Det innebär att de totala kostnaderna i slutet av kalkylperioden (dvs. år 2005) överstiger den sammanlagda bedömda effektiviseringspotentialen med 1 078 miljoner kronor. En annan slutsats som kan dras är att den bedömda nettoeffekten (dvs. intäkter uttryckta som realiserade effektiviseringspotentialer i förhållande till kostnader) år 2005 för första gången förväntas ge ett positivt utfall (+70 miljoner kronor) sedan utvecklingsarbetet inleddes budgetåret 1995/96.

Statskontoret har i samband med tidigare granskningar starkt ifrågasatt värdet av denna typ av redovisningar, främst beroende på de betydande osäkerheter som föreligger redan i kalkylens grundantaganden. Av samma skäl finns det skäl att ifrågasätta den kalkyl som RFV nu på nytt redovisar.

Enligt Statskontorets bedömning bör förutsättningarna för en ordentlig genomlysning av projektets kostnader och effekter snabbt förbättras. När väl effekterna av det handläggarstöd som nu introducerats kan avläsas i början av år 2003 kan dessa med någon grad av rimlig säkerhet ställas mot kostnaderna för det utvecklingsarbete som sedan budgetåret 1995/96 har bedrivits. Statskontoret föreslår att utvecklingsarbetet vid lämplig tidpunkt blir föremål för en sådan revisionellt inriktad genomlysning.

Risker

De initiala problemen i samband med utrullningen av ÄHS har i huvudsak kunnat åtgärdas löpande. Kvarvarande korrigeringar och åtgärder i syfte att förbättra systemets kvalitet och användbarhet kommer att ske under våren 2003.

Riskerna bedöms sammanfattningsvis främst röra:

- Begränsad verksamhetsnytta och överskattning av de reella rationaliseringsmöjligheterna vad beträffar de systemversioner som inledningsvis introduceras.
- Förseningar vad gäller spridning och vidare utveckling av kommande versioner av ÄHS med därtill hörande senareläggning av realiserbara effekter.
- Eventuella resurskonflikter vid samtidig produktionssättning av flera system kan medföra att ÄHS-utvecklingen får stå tillbaka till förmån för arbetet med det nya pensionssystemet.

5 Försäkringskassornas omställningsarbete

Omställningsarbetet berör flera utvecklingsverksamheter; organisationsutveckling, verksamhetsutveckling, kompetensutveckling, arbetsmiljö och ÄHS. Arbetet leds och samordnas av den av RFV och försäkringskassorna utsedda Omställningsgruppen. Förslag från Omställningsgruppen föredras i direktionen. Formellt sett fattas beslut i omställningsfrågor dels av RFV, dels av försäkringskassorna var för sig enligt rådande ansvars- och rollfördelning.

Omställningsarbetet koncentreras allt mer på att socialförsäkringsadministrationen i sin helhet skall kunna tillgodogöra sig nyttan av ett gemensamt agerande och en gemensam inriktning för omställningsarbetet, bl.a. för att undvika problemet med att varje försäkringskassa optimerar sina lösningar utifrån regionala förutsättningar. I linje med detta har gruppen redovisat vissa gemensamma rekommendationer rörande ledning, principer för handläggning samt beträffande vissa arbetsmiljöaspekter. Gruppen har även

genomfört en analys av verksamhetsprocesserna, bl.a. i syfte att klargöra behovet av tekniska lösningar för bl.a. regelkontroll och beslutsstöd i handläggningen.

En annan aktuell uppgift för försäkringskassorna är att bedöma hur stora rationaliseringseffekter som kan påräknas till följd av vidtagna åtgärder samt hur dessa skall realiseras. Underlaget för bedömningarna utgörs av de resultat som kan utläsas av de effektmätningar som inletts.

En närmare redogörelse för omställningsarbetets bedrivande och dess effekter skall, enligt regeringens uppdrag till RFV, lämnas i samband med kommande årsredovisning. I och med att Omställningsgruppen upphör vid årsskiftet bör, enligt Statskontorets mening, redovisningen även omfatta en beskrivning av det fortsatta omställningsarbetets inriktning och organisering.

Enligt RFV:s nu aktuella rapport pekar de genomförda effektmätningarna på ett aktivt omställningsarbete vad gäller planering, omstrukturering, utbildning och information i syfte att ta emot och integrera ÄHS i verksamheten. Bl.a. bedöms införandet av länskundcentra och en utveckling av verksamhetsprocesserna ha medfört ökad rationalitet i handläggningen.

6 Övriga frågor

I och med att de första versionerna av såväl Pensionssystemet som ÄHS tas i drift i slutet av året kan insatserna för år 2003 koncentreras på dels konsolidering av systemen, dels fortsatt arbete med sikte på kommande systemversioner. Statskontoret har tidigare pekat på behovet av en strukturerad *genomgång av hittills utfört utvecklingsarbete* (pension och ÄHS) i syfte att för framtiden dra nytta av de erfarenheter som vunnits. Statskontoret konstaterar att en sådan genomgång nu diskuteras inom RFV.

När det gäller behovet av *systemförnyelse* i syfte att på sikt ersätta de befintliga systemen (arvet) konstaterar Statskontoret att en strategi har utarbetats inom RFV. Drivkrafterna bakom detta förnyelsebehov utgörs främst av den fortsatta ÄHS-utvecklingen med krav på utökad funktionalitet, behovet av euroanpassning, satsningar inom ramen för "24-timmarsmyndigheten" samt behovet av att undvika framtida höga kostnader för underhåll av de befintliga systemen.

Behovet av åtgärder inför ett *eventuellt införande av euro* behandlas i RFV:s nyligen redovisade beredskapsplan. Enligt denna beräknas de anpassningsåtgärder som krävs ta ett par år i anspråk. Kostnaderna bedöms uppgå till ca. 350 miljoner kronor. I planeringen av systemförnyelsen ingår även att precisera de åtgärder som skall vidtas inför en eventuell anpassning till euro.

Den omfattande expansionen av *RFV Data* har fortgått. Avdelningen har under de senaste 3,5 åren växt med 300 personer och det totala antalet anställda uppgår i dagsläget till 650 personer. Av dessa är ca. 110-130 personer lokaliserade till RFV Datas enheter i Karlskrona, Kalix och Söderhamn.

7 Fortsatt behov av åtgärder

Statskontoret noterar att regeringen i årets budgetproposition aviserar en översyn av socialförsäkringens administration. Avsikten är att inom ramen för en kommitté se över och genomföra de åtgärder som fordras för att regeringens mål på området skall kunna uppfyllas. Statskontoret har i de granskningsuppdrag som under senare år genomförts på regeringens uppdrag pekat på brister i bl.a. styrningen och formerna för utvecklingsarbetet inom RFV och försäkringskassorna.

Ett samlat intryck ger vid handen att de åtgärder som hittills vidtagits för att förbättra situationen inte har förmått kompensera för de – sett till resultaten, de långa utvecklingstiderna och de betydande kostnaderna– uppenbara problemen i utvecklingsarbetet. Bl.a. detta har föranlett Statskontoret att ifrågasätta möjligheterna att inom ramen för nuvarande struktur nå de eftersträlvade målen för utvecklingsverksamheten. Statskontoret bedömer att ett flertal av de brister som verket pekat på nu blir föremål för åtgärder inom ramen för kommitténs arbete.

Som en del av en bredare översyn av socialförsäkringens administration bör, enligt Statskontorets mening, bl.a. följande IT-relaterade frågor bli föremål för överväganden:

IT-verksamhetens organisering

- Ansvar och rollfördelning mellan försäkringskassorna, RFV Försäkring och RFV Data.
- Klargörande av tillämpad beställar-/leverantörsmodell.

Styrning

- Precisering av systemägarbegreppet inom området.
- Målstyrning, IT-planering och dess kopplingar till verksamhetsplaneringen i stort.

Resurser och kompetens

- Formerna för den framtida finansieringen av IT-verksamheten.
- Resultat- och kostnadsuppföljning.