



# Expertgruppen för digitala investeringar

Ny avisering hemutrustningslån på CSN

Datum: 2018-06-07 Dnr:Komm2018/00632-1

# Ny avisering Hemustrustningslån på CSN

Hemustrustningslånet ger en möjlighet för nyanlända att låna till inköp av grundustrustning som behövs i ett hem.

Nuvarande systemstöd är en egenutvecklade lösning som hanterar en omfattande funktionalitet i relation till omfattningen på hemustrustningslånets verksamhet. Applikationen hanterar personuppgifter, ärendehandläggning, bokföring av ekonomiska transaktioner, integrationer etc.

Systemstödet bedöms vara i stort behov av att ersättas främst på grund av

- behov av förbättrad förvaltningsbarhet
- behov av modernisering av grundfunktionalitet
- behov av helt ny funktionalitet

Ny avisering är en delinvestering av systemet för hemustrustningslån. Hantering av ärenden kring aviseringar är inte effektiv eller rättssäker och har svårt att tillgodose kundernas behov avseende betalningsplaner och återbetalning. Övriga delar av systemet kvarstår att förnya.

Expertgruppen för digitala investeringar har träffat CSN den 8 februari i Sundsvall där CSN berättade om hemustrustningslånet och de utmaningar myndigheten har. Expertgruppen har även tagit del av skriftligt underlag, såsom styrande dokument från myndigheten.

Förväntad tid och storlek: Projektet är i genomförandefas och har en slutleverans i december 2018. Projektet har en budget på ca 11 miljoner kronor (avseende utveckling av aviseringsrutiner).



# Metodbeskrivning

- Ny avisering för hemutrustningslån är vald av CSNs ledning.
- Expertgruppens 6 utgångspunkter har använts som grund för identifiering av observationer, grundorsaker och rekommendationer.
  - Observationer är vad Expertgruppen har sett och uppmärksammat vid analys av skriftligt underlag samt i dialog med myndigheten.
  - Bedömning av grundorsaker är Expertgruppens egna synpunkter och slutsatser.
  - Rekommendationerna grundas på observationer och Expertgruppens bedömning av grundorsaker.
- Expertgruppen har haft löpande dialog med CSN. På grund av att myndighetens ledning inte har haft möjlighet att träffa Expertgruppen har vi tillsammans kommit överens om en skriftlig process för överlämning av rekommendationerna.



# Sammanfattning av iakttagelser

---

- Portföljstyrning har nyligen implementerats på CSN i syfte att säkerställa att rätt initiativ bedrivs, synliggörs och kommuniceras. Den utveckling som planeras för värderas och prioriteras men behov finns att utveckla och förbättra värderingsmodellen i syfte att förbättra prioriteringsarbetet.
- CSN kommer att ha en utvecklingsplan klar vid halvårsskiftet 2018. I dagsläget finns ingen tydlig utvecklingsagenda som beskriver den förflyttning som myndigheten vill genomföra för att nå den strategiska inriktningen (målbild 2025).
- Det finns ansvariga för investeringen men det råder viss osäkerhet hur satsningen ska prioriteras och bedrivs inom CSN. Investeringen saknar flera viktiga kompetenser och förmågor. Långsiktigt perspektiv för finansiering och bemanning saknas vilket gör att samordning och prioritering av utveckling- och förvaltningsaktiviteter inte sker på ett tillfredsställande sätt.
- Tankar och idéer för användardriven utveckling finns men idag involveras kunderna inte för att säkerställa behovsbilden.



# Rekommendationer

- Det är tydligt utifrån den dialog Expertgruppen har haft att det finns en frustration med anledning av den kortsiktiga finansieringen som har tilldelats området. Oavsett om investeringen prioriteras eller inte finns behov av en långsiktig plan för förvaltning och utveckling av Hemustrustningslånet.
- Myndigheten behöver arbeta mer med kundresor, tjänsteperspektiv och händelsedrivna utveckling. Det är viktigt att de utmaningar kunden har tillgodoses och tas om hand (exempelvis förståelse för vad lånet innebär, betalningsplaner och återbetalning), vilket i slutändan kommer att generera än större samhällsnytta.
- Den höga konsultgraden som investeringen och myndigheten i stort har både i utveckling och förvaltning utgör en risk. Former behöver tas fram för att minska konsultberoendet, säkra kompetensöverföringen till egna medarbetare och öka förmågan för verksamhetsutveckling internt.
- Samverkan med andra aktörer så som e-Sam (Ny i Sverige), Länsstyrelserna (projektet Våga prata pengar) och Migrationsverket (Min sida) sker men CSN behöver skapa förutsättningar och möjligheter internt (exempelvis med bättre systemstöd) för att kunna bidra i samverkan på ett bättre sätt.

