



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2020-01-21

Diarienummer 0002/19

Handläggare

Annika Forsgren

Telefon: 031-368 55 07

E-post: annika.forsgren@gotalejon.goteborg.se

Årsrapport Göteborgs Stad 2019 - Stratsys

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- anta Årsrapport Göteborgs Stad 2019.

Sammanfattning

Förvaltningar och bolag ska varje år rapportera status för verksamheten. Dessa rapporteringstillfällen infaller i mars, september och avslutas med en årsrapport följande år. Årsrapporten ska enligt stadens planering vara inlagd i stadens rapporteringsverktyg Statsys 2020-01-29 och styrelsebehandlas senast 2020-02-13.

Bilagor

1. Årsrapport Göteborgs Stad 2019

Annika Forsgren

VD

Katrin Gundersen

Bolagsjurist



Göteborgs Stad
Försäkrings AB Göta Lejon

Årsrapport 2019 Bolag

Försäkrings AB Göta Lejon

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
1.1	Styrkort	5
2	Verksamhetsanalys.....	6
2.1	Väsentliga händelser.....	6
2.2	Dotterbolag/Affärsområden.....	7
2.2.1	<i>Viktiga framtidsfrågor.....</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Kunder.....</i>	<i>8</i>
2.2.3	<i>Försäkring.....</i>	<i>9</i>
2.2.4	<i>Återförsäkring.....</i>	<i>9</i>
2.2.5	<i>Skador.....</i>	<i>10</i>
2.2.6	<i>Skadeförebyggande.....</i>	<i>12</i>
2.2.7	<i>Ekonomi Administration IT Miljö.....</i>	<i>14</i>
2.2.8	<i>Kommunikation.....</i>	<i>15</i>
2.2.9	<i>Medarbetare/personal.....</i>	<i>15</i>
2.3	Analys av årets utfall	15
2.3.1	<i>Resultat per affärsområde/dotterbolag eller motsvarande, alternativt resultat efter finansnetto.....</i>	<i>16</i>
2.4	Investeringar	16
2.4.1	<i>Projektrevisning.....</i>	<i>16</i>
2.5	Bokslut.....	17
2.5.1	<i>Sammanfattande analys.....</i>	<i>17</i>
2.6	Utveckling inom personalområdet.....	17
2.6.1	<i>Personalvolym och lönekostnad.....</i>	<i>17</i>
2.6.2	<i>Övrig utveckling inom personalområdet.....</i>	<i>17</i>
2.7	Redovisning av uppdrag ifrån KS/KF som fördelats utanför kommunfullmäktiges budget	18
2.8	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	18
2.8.1	<i>Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll.....</i>	<i>18</i>
2.8.2	<i>Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning.....</i>	<i>18</i>
2.8.3	<i>Sponsring.....</i>	<i>18</i>
2.8.4	<i>Övriga beslut och/eller uppdrag.....</i>	<i>18</i>
2.9	Kommunala ändamålet och befogenheterna.....	18
3	Uppföljning av kommunfullmäktiges budget.....	20
3.1	Kommunfullmäktiges mål/inriktningar	20
3.2	Kommunfullmäktiges uppdrag till styrelsen	21
4	Nyckeltalsredovisning	22

1 Sammanfattning

Ekonomi

Resultatet före skatt och dispositioner för 2019 blev minus 25,1 miljoner kronor (mnkr) och beror på höga kostnader för försäkringsersättningar/skador. Totalt 88 mnkr, vilket är 33 mnkr mer än prognosticerat.

Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt EU:s Solvens II-regelverk, är 149 procent per 2019-09-30 men beräknas sjunka ytterligare. Bolagets styrelse har bestämt att solvenskvoten ska vara 150-250 procent av kapitalkravet.

Försäkring och återförsäkring

Det negativa resultatet 2019 innebär att det blir premiehöjningar 2020.

Från och med 1 januari 2020 kommer bolaget inte att försäkra spårvagnshallarna och en stor del av spårvagnarna eftersom de går över till regionen.

Bolagets återförsäkrare visade vid årsskiftet god ekonomisk status - sex av tolv återförsäkrare har minst AA- i rating och de övriga sex har A+ samt A.

Fyra återförsäkringsupphandlingar gjordes under hösten. Premierna för återförsäkring av Egendom Framtiden ökade kraftigt för att försäkringsmarknadens intresse för att försäkra kommunala bostadsbolag överlag är mycket lågt.

Bolaget har tagit fram en miljöförsäkring för hela staden. Den börjar gälla 1 januari 2020 och ger skydd för gradvis uppkomna miljöansvarsskador samt miljöskada på egen mark.

Skador

Bolagets totala kostnad för skador som inträffade 2019 ökade jämfört med skador inträffade 2018. Från 69 mnkr till 78 mnkr. Egendomsskadorna stod för 83 procent av totala skadekostnaden, ansvarsskadorna för 6 procent och motorfordonsskadorna för 11 procent.

I september totalförstördes Slottsskogshallen i en brand. Skadan beräknas till 32 mnkr. Göta Lejon belastas med 17,5 mnkr och återförsäkrarna med resten. Även inventarier och fordon skadades.

Försäkringsprogrammen Egendom staden och Egendom Framtiden har varit skadedrabbade och kostnaderna har nått över aggregatsgränserna, vilket innebär att återförsäkrarna och Göta Lejon har fått ta överstigande kostnader.

Högsta Domstolen ändrade hovrättsdomen om tvisten angående två spårvagnsolyckor 2011. Moderna Försäkringar ska därför betala sin del av skadekostnaderna samt Göta Lejons rättegångskostnader. Domen har påverkat resultatet med cirka 12 mnkr.

Kunder

Totalt genomfördes 136 kundspecifika möten fördelat på kundmöten, projektmöten, riskbesiktningar och utbildningar.

Göta Lejon anordnade en utbildning i försäkringskunskap i samarbete med IFU (Handelshögskolan i Stockholm) som är ledande inom försäkringsutbildning i Sverige. Ett drygt fyrtiotal av stadens försäkrings- och säkerhetsansvariga deltog.

Göta Lejon anordnade en konferens om brandskydd för kunderna och delade då ut Lejonpriset för gott skadeförebyggande arbete i staden. Två ”riskseminarier” hölls för försäkrings- och säkerhetsansvariga i staden m fl. Fokus på solceller, batterier, elbilar

och heta arbeten samt kulturbyggnader.

Skadeförebyggande

Göta Lejon har tillsammans med Lokalförvaltningen och SDF Västra Hisingen gjort riskbesiktningar och trygghetsbesiktningar på högstadieskolor i stadsdelen för att öka säkerheten och tryggheten.

Göta Lejon har anslutit sig till Elektriska nämnden (EN) som ingår i Brandskyddsföreningen. EN bevakar att revisionsbesiktningar för el blir utförda samt att upptäckta fel och brister rättas.

Riskbesiktningar har genomförts efter plan, med fokus bland annat på förskolor och äldreboenden.

Kommunikation

Bolagets LinkedIn-kanal har aktiverats. Målgrupp är primärt kontaktpersoner hos respektive förvaltning/bolag samt försäkringsbranschen. Syftet är att öka engagemang och medvetenhet om risker i stadens verksamheter.

Information om stadens barn- och elevolycksfallsförsäkring har översatts till fem språk.

Samlad analys

Göta Lejons ekonomiska resultat varierar mellan åren, huvudsakligen beroende på skadekostnaderna. Över tid ligger bolagets resultat nära noll i genomsnitt, vilket är enligt bolagets ägardirektiv. Det negativa resultatet 2019 beror på höga skadekostnader inom flera områden och gör att premierna kommer att behöva höjas 2020.

Försäkringsmarknaden är överlag hårdnande. Detta märks i premieökningar och ökade krav på riskbeskrivningar av försäkrade objekt/risker. Bedömningen är att detta inte påverkar captivemarknaden negativt, tvärtom brukar det anses gynnsamt för captivelösningar.

Ökad risk för terrorbrott samt social oro är faktorer som bolaget behöver ta hänsyn till i framtida verksamhet, liksom it-relaterade risker samt effekter av extremt väder och klimatanpassning.

En annan mycket viktig faktor är kompetensförsörjningen. Det råder brist på erfaren personal inom de delar av försäkring och riskhantering som bolaget arbetar med.

Göta Lejon bedömer att måluppfyllelsen i förhållande till ägardirektiv, affärsplan och fullmäktiges budget är god. Verksamhetsutvecklingen fortsätter med en ny organisation för 2020. Fokus är: värdeskapande arbetssätt/processer, försäkrings- och riskhanteringsutmaningar, stödprocesser och ledar-, ledningsgrupps- och medarbetarskapsutveckling (självledarskap).

1.1 Styrkort

2 Verksamhetsanalys

2.1 Väsentliga händelser

Resultatet före skatt och dispositioner för 2019 blev minus 25,1 mkr. Det negativa resultatet beror på höga kostnader för försäkringsersättningar/skador. Totalt 88 mnkr, vilket är 33 mnkr mer än prognosticerat.

I september totalförstördes Slottsskogshallen i en brand. Skadan beräknas till 32 mnkr. Göta Lejon belastas med 17,5 mnkr och återförsäkrarna med resten. Även inventarier och fordon skadades.

Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt EU:s Solvens II-regelverk, är 149 procent per 2019-09-30 men beräknas sjunka ytterligare vid nästa beräkning. Bolagets styrelse har bestämt att solvenskvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent av kapitalkravet.

Fyra återförsäkringsupphandlingar gjordes under hösten. Premierna för återförsäkring av Egendom Framtiden ökade kraftigt för att försäkringsmarknadens intresse för att försäkra kommunala bostadsbolag överlag är mycket låg.

Under året har bolaget arbetat med att ta fram en miljöförsäkring för hela staden. Den börjar gälla 1 januari 2020. Försäkringen ger skydd för gradvis uppkomna miljöansvarsskador samt även miljöskada på egen mark.

Högsta Domstolen (HD) ändrade hovrättsdomen om tvisten angående två spårvagnsolyckor 2011. Moderna Försäkringar ska därför betala sin del av skadekostnaderna samt Göta Lejons rättegångskostnader. Domen har påverkat årets resultat med cirka 12 mnkr.

Totalt har det under året genomförts 136 kundspecifika möten. Dessa består av kundmöten, projektmöten, riskbesiktningar samt utbildningar.

Göta Lejon anordnade en utbildning i försäkringskunskap i samarbete med IFU (Handelshögskolan i Stockholm) som är ledande inom försäkringsutbildning i Sverige. Ett drygt fyrtiotal av stadens försäkrings- och säkerhetsansvariga deltog.

Göta Lejon anordnade en konferens om brandskydd för kunderna och delade då ut Lejonpriset för andra gången. Priset ges för gott skadeförebyggande arbete i staden.

Två ”riskseminarier” hölls där samtliga försäkrings- och säkerhetsansvariga hos kunderna, samt andra relevanta målgrupper, bjöds in. Seminarierna hade fokus på solceller, batterier, elbilar och heta arbeten samt på kulturbyggnader.

Göta Lejon har tillsammans med Lokalförvaltningen och SDF Västra Hisingen gjort riskbesiktningar och trygghetsbesiktningar på högstadieskolor i stadsdelen för att öka säkerheten och tryggheten. Skolorna har fått förslag på säkerhets- och trygghetshöjande åtgärder och flera av förbättringsförslagen omhändertogs redan under projektiden.

Samlad analys

Göta Lejons ekonomiska resultat varierar mellan åren, huvudsakligen beroende på hur mycket skadorna kostar. Sett över tid ligger bolagets resultat nära noll i genomsnitt, vilket är enligt bolagets ägardirektiv. Resultatet för 2019 är negativt och det beror på att höga skadekostnader inom flera områden har sammanfallit under samma år. Premierna kommer därför att behöva höjas för kommande år.

Försäkringsmarknaden är överlag hårdnande. Detta märks i premieökningar samt ökade krav på riskbeskrivningar av försäkrade objekt/risker. Bedömningen är att detta inte påverkar captivemarknaden negativt, tvärtom brukar det anses gynnsamt för

captivelösningar.

En viktig framtidsfråga är på vilket sätt Göta Lejon kan bidra till att utveckla och förstärka stadens arbete med riskhantering (skadeförebyggande arbete). Ett väl fungerande riskhanteringsarbete i staden reducerar inte bara kostnaden för skador utan ger även basen till ett kostnadseffektivt återförsäkringsprogram.

Ökad risk för terrorbrott samt social oro är faktorer som bolaget behöver ta hänsyn till i bolagets framtida verksamhet liksom it-relaterade risker. Effekter av extremt väder och klimatanpassning är andra viktiga områden och försäkringsbranschens engagemang i klimatrelaterade frågor har stärkts under året.

En annan mycket viktig faktor för bolaget är kompetensförsörjningen. Det råder brist på erfaren personal inom de delar av försäkring och riskhantering som Göta Lejon arbetar med.

Göta Lejon bedömer att måluppfyllelsen i förhållande till ägardirektiv, affärsplan och fullmäktiges budget är god. Bolaget behöver dock fortsätta att utvecklas och verksamhetsutvecklingen innebär bland annat en ny organisation för 2020. Fokus är: värdeskapande arbetssätt/processer, försäkrings- och riskhanteringsutmaningar, stödprocesser och ledar-, ledningsgrupps- och medarbetarskapsutveckling (självlidarskap).

2.2 Dotterbolag/Affärsområden

2.2.1 Viktiga framtidsfrågor

Bolaget har fortsatt stort fokus på att vidareutveckla bolagets leverans av stöd i riskhantering och försäkringslösningar till förvaltningar och bolag i staden. Detta handlar främst om att säkerställa att vi levererar en kostnadseffektiv försäkringslösning samt rätt tjänster och att vi är tydliga i kommunikationen med våra kunder.

En viktig framtidsfråga är på vilket sätt Göta Lejon kan bidra till att utveckla och förstärka stadens arbete med riskhantering (skadeförebyggande arbete). Ett väl fungerande riskhanteringsarbete i staden reducerar inte bara kostnaden för skador utan ger även basen till ett kostnadseffektivt återförsäkringsprogram.

Omvärldsfaktorer såsom ökande vattenskador på grund av mer extremt väder, ökad risk för terrorbrott samt social oro är faktorer vi behöver ta hänsyn till i bolagets framtida verksamhet.

Eventuella förändringar i Göteborgs Stadshus AB vad gäller utförsäljning av bolag kommer att påverka Göta Lejons premievolymer.

IT-relaterade risker är också ett område som bolaget följer utvecklingen av, både ur ett försäkringsperspektiv och hur dessa risker kan hanteras.

Riskhantering och riskfinansiering kopplat till stadens stora infrastruktursatsningar och övriga större projekt är en viktig fråga för Göta Lejon.

En mycket viktig faktor för att Göta Lejon ska kunna utföra sitt uppdrag är att bolaget säkerställer ett högt engagemang och kompetens hos personalen samt behåller sin personal. Då medelåldern ligger runt 50 år så kommer vi allt närmare ett generationsskifte. Det är då viktigt att vi kan rekrytera rätt personer. Det råder brist på erfaren personal inom de delar av försäkring och riskhantering som Göta Lejon arbetar med. Därtill ökar kraven på personal inom flera områden då vissa tjänster kräver lämplighetsprövning av Finansinspektionen. Rekryteringsbasen i Göteborg minskar eftersom flera försäkringsbolag och försäkringsmäklare har dragit ner eller stängt sina

kontor i Göteborg de senaste åren. Vi ser en risk i en situation som leder till stora skillnader mellan stadens och försäkringsmarknadens lönestruktur och förmånpaket vilket kan leda till att Göta Lejon inte uppfattas som en attraktiv arbetsgivare.

Två nya regelverk som påverkar Göta Lejon är Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10) som trädde i kraft i oktober 2018 samt regelverket IFRS 17 som ska gälla från 2022.

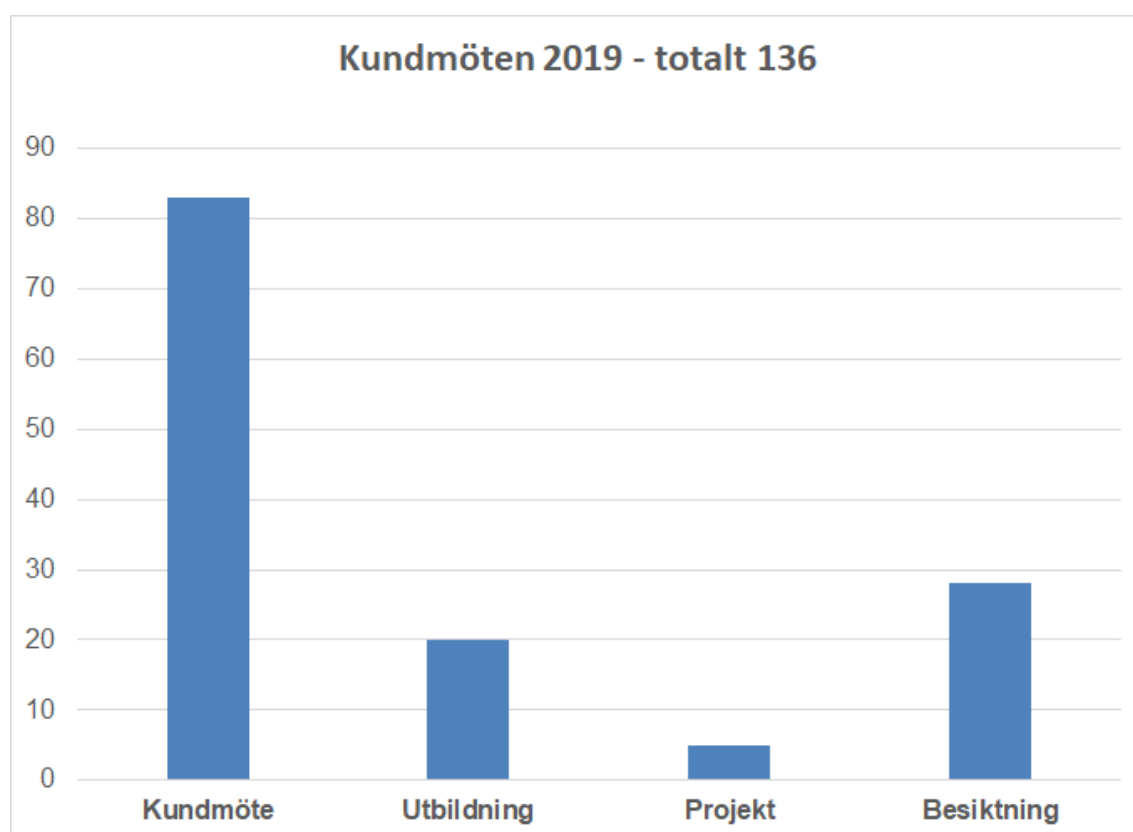
2.2.2 **Kunder**

Göta Lejons kunder består av Göteborgs Stads samtliga förvaltningar och bolag, totalt 56.

Göta Lejon har fem kundansvariga och varje kund har en av de kundansvariga som sin huvudkontaktperson. För de större kunderna finns också ett kundteam med specialistkompetens inom skador och skadeförebyggande.

Den kundansvariga har i uppgift att förse kunden med försäkring samt vara behjälplig i försäkringsrelaterade frågor. Göta Lejons kundansvariga stöttar även kunden i det skadeförebyggande arbetet och går också igenom kundens försäkringsskador.

Totalt har det under året genomförts 136 kundspecifika möten. Dessa består av kundmöten, projektmöten, riskbesiktningar samt utbildningar.



Under 2019 blev det färre kundmöten än planerat på grund av att en av bolagets kundansvariga varit helt eller delvis ledig. Det var också betydligt färre utbildningar i försäkringssystemet Insman jämfört med 2018, då systemet startades. I övrigt har kundmöten genomförts enligt plan och efter den komplexitet som kunden har i försäkringsrelaterade frågor.

Kundaktiviteter

Större kundaktiviteter under 2019:

- Göta Lejon anordnade en utbildning i försäkringskunskap i samarbete med IFU

(Handelshögskolan i Stockholm) som är ledande inom försäkringsutbildning i Sverige. Ett drygt fyrtiotal av stadens försäkrings- och säkerhetsansvariga deltog.

- Kunds specifika utbildningar inom till exempel ansvarsförsäkring samt i skadehantering (Familjebostäder).
- Göta Lejons vårkonferens med temat ”Är brandskyddet anpassat efter våra risker?”. Lejonpriset delades ut för andra gången. Priset ges för gott skadeförebyggande arbete.
- Två ”riskseminarier” där samtliga försäkrings- och säkerhetsansvariga hos kunderna, samt andra relevanta målgrupper, bjöds in. Seminarierna hade fokus på solceller, batterier, elbilar och heta arbeten samt på kulturbyggnader.

Göta Lejons långsiktiga satsning på fler kundspecifika och ämnesspecifika kundaktiviteter såsom seminarier och utbildningar med mera bedöms generellt ha ökat riskmedvetenheten hos stadens förvaltningar och bolag.

Bolagets roll som kompetenscenter för försäkring och riskhantering har utvecklats bland annat genom ökad dialog med kundernas nyckel- och ledningsfunktioner kring riskbesiktningar. Bolagets expertis inom skador och risk management används också oftare vid möten med större kunder.

2.2.3 Försäkring

Göta Lejon svarar för Göteborgs Stads försäkringsskydd gällande all försäkring, förutom pensions- och kollektivavtalsreglerade försäkringar, baserat på förvaltningarnas och bolagens specifika behov.

Göta Lejon tar en del av försäkringsrisken och återförsäkrar sedan den kvarvarande risken. Premiesättningen utgår från en självkostnadsprincip. Premien ska täcka Göta Lejons kostnader för återförsäkring, skadekostnader samt drift.

Under året har bolaget arbetat med att ta fram en miljöförsäkring för hela staden. Försäkringen började gälla 1 januari 2020. Miljöförsäkringen ger skydd för gradvis uppkomna miljöansvarsskador samt även miljöskada på egen mark.

Bolaget arbetar med att kartlägga och eventuellt försäkra risker med stadens tunnlar. Arbetet beräknas färdigställas under 2020.

Göta Lejon har uppdaterat sina ansvarsvillkor under året. Inga materiella förändringar har gjorts.

Årets negativa resultat på cirka 25 mnkr i förlust beror på ett mycket dåligt skadeutfall. En storskada på Slottsskogshallen i kombination med kraftigt höjda reserver för gamla ansvarsskador gör att det blir premiehöjningar 2020.

Även återförsäkringskostnaden stiger 2020, framför allt för bostadsbolag där den stiger kraftigt.

Från och med 1 januari 2020 kommer bolaget inte att försäkra spårvagnshallarna eftersom dessa går över till regionen. Försäkringen för egendomsförsäkring samt kaskoförsäkring för spårvagnarna av Modell M31 och M32 går också över till regionen. Ansvarsförsäkringen för alla spårvagnar ligger kvar hos Göta Lejon.

2.2.4 Återförsäkring

Återförsäkringsprogram

Försäkrings AB Göta Lejon köper årligen återförsäkring för att skydda bolaget mot exponeringar som så kallade "storskador" eller en stor aggregerad mängd av

frekvensskador. Detta för att klara av sina försäkringsåtaganden mot kunderna inom Göteborgs Stads förvaltningar och bolag.

Rating hos återförsäkrarna

Göta Lejon tecknar återförsäkring utefter bolagets riktlinje för återförsäkring. Detta innebär bland annat att lägsta finansiella ratingkrav på en kontrakterad återförsäkrare är A- eller motsvarande och samtliga av Göta Lejons återförsäkrare uppnår väl dessa krav. Statusen per 31 december 2019 visar att sex av Göta Lejons tolv återförsäkrare har minst AA- i rating och de övriga sex har A+ samt A.

Upphandling av återförsäkringar

Fyra av Göta Lejons sju återförsäkringsprogram upphandlades under hösten 2019 för att gälla från och med 1 januari 2020. Dessa är: Egendomsförsäkring staden, Egendomsförsäkring Framtiden, Egendomsförsäkring terrorism samt Förmögenhetsbrott. Upphandlingsform var konkurrenspräglad dialog och upphandlingen genomfördes tillsammans med Willis Towers Watson.

Marknad och resultat av upphandlingar

Försäkringsmarknaden är överlag hårdnande. Detta märks i premieökningar samt ökade krav på riskbeskrivningar över försäkrade objekt/risker.

Göta Lejon följer marknaden genom att löpande ha möten med både återförsäkrare och mäklare samt genom att följa nyhetsflöden och rapporteringar.

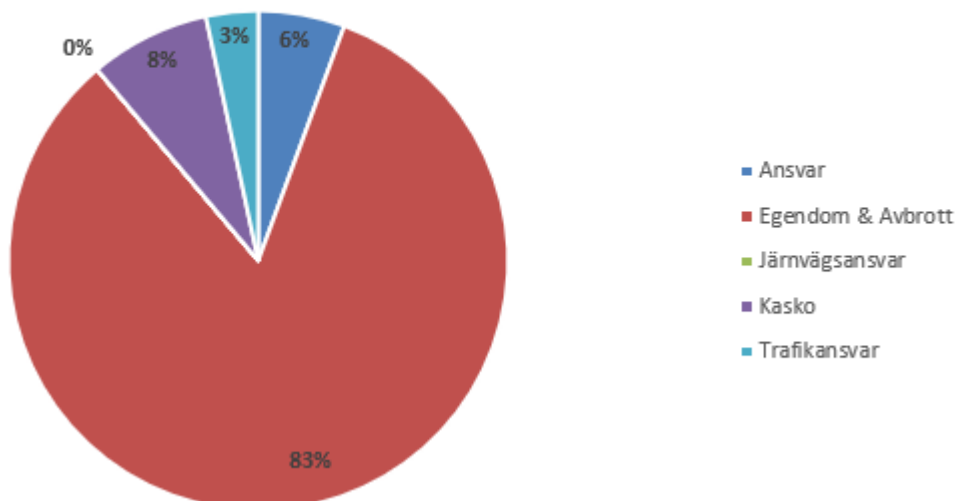
Resultatet av tre av de fyra återförsäkringsupphandlingarna under hösten följde förväntat resultat medan premierna för återförsäkringen Egendom Framtiden ökade kraftigt. Detta beror på att försäkringsmarknadens intresse för att försäkra kommunala bostadsbolag överlag är mycket lågt. Dessutom är historiken att Göta Lejon och dess återförsäkrare har drabbats av skador från bostadsbolagen tre av de sex år som Göta Lejon varit försäkringsgivare.

2.2.5 Skador

Bolagets totala kostnad för skador som inträffat 2019 ökade jämfört med skador inträffade 2018. Skadekostnaden ökade från 69 mnkr till 78 mnkr.

Egendomsskadorna står för 83 procent av skadekostnaden för 2019, ansvarsskadorna för 6 procent och motorfordonsskadorna (kasko och trafikansvar) för 11 procent, se nedan.

Fördelning av Göta Lejons skadekostnad 2019



Egendomsskador

Antalet anmälda egendomsskador ökade något 2019 då 206 skador anmäldes. Fyra fler än 2018. I likhet med tidigare år är det framför allt brand- och vattenskador som har anmälts.

Inom försäkringsprogrammet för Egendom staden har en storskada inträffat under året.

- I september totalförstördes Slottsskogshallen i en brand. Skadan är reservsatt till 32 mnkr. Göta Lejon belastas med en kostnad på 17,5 mnkr och resterande del belastar återförsäkrarna. Utöver hallen skadades även inventarier samt fordon.

Egendom staden har under året varit skadedrabbat. För programmet finns en aggregatlösning som innebär att när de totala skadekostnaderna går över 35 mnkr belastas återförsäkrarna med överstigande del. Den totala skadekostnaden för programmet blev 37,2 mnkr vilket innebär att drygt 2 mnkr kommer att belasta återförsäkrarna.

Även Framtidenkoncernen har en egendomsförsäkring med en aggregatlösning. När de totala skadekostnaderna går över 30 mnkr belastas Göta Lejon med upp till 5 mnkr. Om skadekostnaderna går över 35 mnkr betalar återförsäkrarna överstigande kostnad för Göta Lejon. 2019 hade Framtidenkoncernen relativt kostsamma egendomsskador på 33,7 mnkr och Göta Lejon belastas därför med 3,7 mnkr. Någon större skada har inte förekommit utan skadeökningen beror på ökad frekvens av anmälda skador.

Ansvarsskador

Under 2019 har färre ansvarsskador anmälts än under 2018. 205 jämfört med 240. Tre större skador har inträffat där avloppsvatten har trängt in i fastighet. Ingen är slutreglerad och skadekostnaden är reservsatt utifrån de kostnader som kan beräknas i dagsläget.

- Avloppsstopp har orsakat vattenskador i två fastigheter. Utredning pågår och skadan är reservsatt till 2 mnkr.

Trafikansvars- och kaskoskador

Under 2019 har antalet anmälda trafikansvars- samt kaskoskador minskat markant, från 1 515 året innan till 1 098. Under året har det inträffat fyra storskador över 250 000 kr. Tre av dessa inträffade i samband med branden vid Slottsskogshallen då fordonen totalförstördes och skadekostnaden blev 2,8 mnkr.

Spårvagnsskador

Under 2019 har inga skador över självrisk rapporterats.

Däremot har det under året skett stora reservförändringar i fem skador som inträffade 2011-2016. Reservförändringar har gjorts med totalt cirka 18 mnkr.

HD-dom till Göta Lejons fördel

Högsta Domstolen (HD) har ändrat hovrättsdomen om tvisten angående två spårvagnsolyckor 2011. Moderna Försäkringar ska därför betala sin del av skadekostnaderna samt Göta Lejons rättegångskostnader. Domen har påverkat årets resultat med cirka 12 mnkr.

Göteborgs Spårvägar (GS) hade vid olyckstillfällena 2011 ansvarsförsäkringar hos både Försäkrings AB Göta Lejon och Moderna Försäkringar. GS använde sin försäkring hos Göta Lejon som i sin tur krävde Moderna på en del av ersättningen som hade betalats ut.

Moderna Försäkringar menade att Göteborgs Spårvägar inte anmält skadan i tid till dem och ville inte vara med och betala. Göta Lejon menade att GS var försäkrade hos båda försäkringsbolagen och att bolagen skulle dela på kostnaderna enligt praxis vid dubbelförsäkring.

HD menar att det rör sig om dubbelförsäkring och att Moderna har ett ansvar och ska betala sin del av kostnaderna samt rättegångskostnader för Göta Lejon. Att GS vände sig till Göta Lejon, och inte direkt till Moderna i rätt tid, fräntar inte Moderna ansvaret som försäkringsgivare.

Tidigare dömde tingsrätten till Göta Lejons fördel medan hovrätten dömde till Modernas fördel.

2.2.6 Skadeförebyggande

Göta Lejon driver ett aktivt skadebegränsande och skadeförebyggande arbete där analys och uppföljning liksom tidig upptäckt och rätt åtgärd är viktiga delar. Genom att bolaget dessutom ger kunderna skadeförebyggande bidrag kan insatser styras dit de bäst behövs.

Viktiga dokument i arbetet är ägardirektiv för Göta Lejon samt försäkringspolicy och säkerhetspolicy för Göteborgs Stad. Göta Lejon ska aktivt medverka och vara en av de drivande i stadens gemensamma säkerhetsarbete. För att det skadeförebyggande arbetet ska fungera väl måste varje förvaltning eller bolag ha en säkerhetschef eller motsvarande. Genom regelbundna och dokumenterade kundbesök med både säkerhetsansvarig och försäkringsansvarig hos kund följer Göta Lejon upp i vilken utsträckning stadens förvaltningar och bolag följer policyn och försäkringsvillkorens krav, samt hur kundernas försäkringslösningar stämmer överens med deras behov.

Hög medvetenhet om riskhantering i staden

Aktiviteter:

- Göta Lejon har ingått i styrgruppen i ett projekt på Intraservice som inventerat behovet av IT-stöd för rapportering av arbetsskador, tillbud och otillåten påverkan. Projektet, som avslutades 2019, har lett fram till ett beslut att införa AFA:s incidentrapporteringsystem IA i hela staden. I införandeskedet kommer dock omfattningen att begränsas till arbetsmiljöns område. IA har dock systemstöd även för egendomsrelaterade incidenter.
- Göta Lejon har anslutit bolaget till Elektriska nämnden (EN) som ingår i Brandskyddsföreningen. EN bevakar att revisionsbesiktningar för el blir utförda samt att upptäckta fel och brister rättas. Avtalet följer branschpraxis och betyder att Göta Lejons samtliga kunder får ett enhetligt arbetssätt med revisionsbesiktningarna. Detta ger bättre kontroll över riskerna i stadens elanläggningar.
- Göta Lejon tar fram faktablad för kunskapsspridning av skadeförebyggande information.
- Göta Lejon ingår i nätverket SäkraPlatser Väst som främjar kunskapsutbyte inom området situationell brottsprevention. Vid ett nätverksseminarium presenterade Göta Lejon projektet om trygghet och säkerhet i Västra Hisingen (se nedan).
- Två riskseminarier, i syfte att höja medvetenheten om riskhantering, hölls under året för Göta Lejons kunder. Se mer under Kunder.
- Göta Lejons vårkonferens med skadeförebyggande tema hölls den 8 maj. Se mer under Kunder.

Tydligt fokus på risk management (RM)

Aktiviteter:

- Riskbesiktningar har genomförts enligt riskbesiktningsplan, bland annat med fokus på förskolor samt uppföljning av rekommendationer för äldreboenden. Det systematiska brandskyddsarbetet är i fokus på förvaltningarna men det finns fortfarande många förbättringsmöjligheter. Många förskolor har stora problem med narkotikahandel, nedskräpning och oönskat besök utanför lokalerna efter stängningstid.
- Insmans (stadens försäkringssystem) RM-modul har testats under året. Den kommer att göra det enklare att sammanställa EML (Estimated Maximum Loss) och följa upp rekommendationer.
- Brand och säkerhet på skolor F-9 SDF Västra Hisingen. Göta Lejon har tillsammans med Lokalförvaltningen och SDF Västra Hisingen gjort riskbesiktningar och trygghetsbesiktningar på högstadieskolor i stadsdelen för att öka säkerheten och tryggheten. Skolorna har fått förslag på säkerhets- och trygghetshöjande åtgärder och flera av förbättringsförslagen omhändertogs redan under projektiden. Rekommendationer om egendomsrisker prioriterades högre än trygghetsrelaterade problemställningar. När det är komplicerat att utföra fysiska förändringar kan dock organisatoriska åtgärder kompensera för sämre förutsättningar i lokalmiljön. Projektet avslutades 2019.
- Göta Lejon har deltagit i stadens tunnelgrupp för att analysera behov av och möjlighet till försäkring.

Göta Lejons skadeförebyggande program

Göta Lejons skadeförebyggande program innehåller en besiktningsplan för alla försäkrade objekt med ett värde över 150 mnkr. Objekten riskbesiktigas vartannat till vart femte år. Ju högre värde desto tätare intervall. Syftet är att få en bild av risker, verksamhet och annat som kan vara av försäkringsintresse, samt att identifiera lämpliga åtgärder som kan förbättra riskbilden. Resultatet går genom av Göta Lejon och respektive kund där även skadeförebyggande åtgärder identifieras och följs upp. Resultaten har även förmedlats till Räddningstjänsten som inkluderat detta i sitt utbildningsmaterial.

Under året genomfördes 39 riskbesiktningar av upphandlade ramavtalsleverantörer, fördelade enligt nedan:

- Egendom staden: 24
- Bostäder: 6
- Energi: 9

Skadeförebyggande bidrag

Det skadeförebyggande arbetet sker dels genom egen medverkan från Göta Lejons personal men även genom så kallat skadeförebyggande bidrag. Syftet är att genom riktade insatser förebygga skador. Från 1991 till och med 2019 har bolaget lämnat cirka 141 mnkr i skadeförebyggande bidrag. Bidraget 2019 blev 3,6 mnkr, se sammanställning nedan.

Förvaltning/bolag	Summa bidrag (kr)
Räddningstjänsten Storgöteborg	1 491 000
Utbildningsförvaltningen	650 000
Lokalförvaltningen	500 000
Idrotts- och föreningsförvaltningen	460 000
Räddningstjänsten	200 000
Higab	130 000
Social Resursförvaltning	96 971
SDF Angered	50 000
SDF Östra Göteborg	12 000
SDF Örgryte Härlanda	10 000
Totalsumma	3 599 971

Typ av åtgärd	Summa bidrag (kr)
RISK/Du behövs!	1 491 000
Belysning/staket	921 919
Allmänt förebyggande	505 000
Passerkontroll/lås/galler	460 000
Övrigt brandskydd	91 971
Kamera	75 081
Extrabevakning	50 000
Utbildning	5 000
Totalsumma	3 599 971

Göta Lejon lämnar bidrag till Räddningstjänstens förebyggande verksamhet "Du behövs!" som ges till samtliga femteklassare i Göteborg. Utbildningen startade 2008. Där ingår även konsekvenslektioner och konsekvensamtal, som betyder att räddningstjänsten efter brandtillbud på en skola erbjuder lektioner eller samtal i samverkan med skolans rektor. Konsekvensamtal genomförs av speciellt erfarna och utbildade medarbetare tillsammans med barn eller ungdomar som anlagt brand eller misstänks ha anlagt brand.

I samverkan ingår även andra projekt och aktiviteter hos Räddningstjänsten för trygghet och tillitsskapande. Alla brandstationer samverkar med andra samhällsfunktioner i det lokala trygghets- och säkerhetsarbetet, t ex i form av lokala blåljusdagar, kurser för ungdomar om uniformsbärande yrken, lektioner med samtal om socialt risktagande mm. Göta Lejon är representerade i RISK:s styrgrupp samt operativa grupp.

Bidrag har givits till flera belysningsåtgärder på skolor, förskolor och boenden för att öka säkerheten och tryggheten. Vidare har bidrag givits till tillträdesbegränsning, såsom t ex genom nyckelsystem, lås, bommar mm.

2.2.7 Ekonomi Administration IT Miljö

Resultatet före skatt och dispositioner för 2019 blev minus 25,1 mnkr. Resultatet blev 31,0 mnkr lägre än budget. Se även avsnitt 2.3.

Totalkostnadsprocenten för egen räkning ligger på 129 procent. Det betyder att 129 procent av premien till bolaget går till skade- och driftkostnader. Bolaget strävar efter att ligga så nära 100 procent som möjligt, d v s att varken göra vinst eller förlust. Om totalkostnadsprocenten ligger över 100 procent gör bolaget en förlust.

Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt Solvens II-regelverket, är 149 procent per 2019-09-30 men beräknas sjunka ytterligare vid nästa

beräkning. Bolagets styrelse har bestämt att solvenskvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent av kapitalkravet. Bolaget för en dialog med Stadshus AB angående ett eventuellt kapitaltillskott för att höja solvenskvoten.

Bolaget har bytt till stadens ekonomisystem Agresso från och med den 1 november.

Bolaget håller på med ett dokumenthanteringsprojekt.

Bolagets miljöarbete, enligt stadens miljöprogram som fullmäktige beslutat om, har avrapporterats till styrelsen vid novembermötet.

2.2.8 Kommunikation

Förslag på en ny vision och verksamhetsidé har tagits fram med alla medarbetare involverade.

Inför styrelsens arbete med affärsplan och budget för 2020 togs en omvärldsrapport fram för andra gången.

Bolagets LinkedIn-kanal har aktiverats. Målgrupp är primärt Göta Lejons kontaktpersoner hos respektive förvaltning/bolag samt försäkringsbranschen. Postningar görs om aktuella händelser, arrangemang med mera för att öka följarnas engagemang och medvetenhet om olika risker i stadens verksamheter.

Information om stadens barn- och elevolycksfallsförsäkring har översatts till fem språk för att öka kunskapen om försäkringen. Informationen sprids främst via goteborg.se.

En ny webbsida om skadeståndsanspråk på Göteborgs Stad samt en ny webbsida om patientförsäkring har publicerats på goteborg.se.

Göta Lejon har infört Göteborgs Stads kontorsmallar för Office-dokument i bolaget genom att ansluta till stadens system för mallgenerator.

2.2.9 Medarbetare/personal

Se 2.6, Utveckling inom personalområdet.

2.3 Analys av årets utfall

Resultaträkning

tkr	Bokslut 2019	Budget 2019	Avvikelse	Bokslut 2018
Intäkter				
<i>Premieintäkter</i>	134 827	133 711	1 116	126 882
Övriga intäkter	1 367	0	1 367	0
Kostnader				
<i>Försäkringsersättningar</i>	-87 938	-54 761	-33 177	-58 114
<i>Driftkostnader</i>	-26 857	-25 992	-865	-28 592
<i>Externa försäkringar</i>	-340	-305	-35	-304
<i>Skadeförebyggande åtgärder</i>	-3 717	-5 000	1 283	-4 294
<i>Övriga kostnader</i>	-7	0	-7	0
<i>Avskrivningar</i>	-2 392	-1 537	-855	-1 490
<i>Återförsäkring</i>	-41 073	-40 195	-878	-40 401
Rörelseresultat	-26130	5921	-32051	-6 343
Finansiella intäkter				

<i>Kapitalavkastning</i>	1 052	0	1 052	0
Finansiella kostnader				0
Resultat efter finansiella poster	-25078	5921	-30999	-6 343

Göta Lejon gör en förlust på 25,1 miljoner kronor (mnkr) före dispositioner och skatt. Det är 31,0 mnkr lägre än budgeterat resultat.

Premieintäkterna blev ungefär enligt budget och uppgick till cirka 135 mnkr.

Posten övriga intäkter på 1,4 mnkr består till stor del av ersättning från externt försäkringsbolag för rättegångskostnader i samband med tvist.

Försäkringsersättningarna, dvs skadekostnaderna, blev totalt cirka 33 mnkr högre än budget och slutade på 88 mnkr. Avsättningen för okända skador ökade totalt med ca 11 mnkr. Utfallet blev för egendomsskador 51 mnkr, för ansvarsskador 25 mnkr, för kaskoskador 6 mnkr och för trafikansvarsskador 6 mnkr.

Driftkostnaderna blev 0,9 mnkr högre än budget. Avskrivningarna blev 0,9 mnkr högre än budget men beror på ändrad redovisning av leasade lokaler. Skadeförebyggande åtgärder blev 1,3 mnkr lägre än budget.

Återförsäkringspremien blev 0,9 mnkr högre än budget.

Kapitalavkastningen blev 1,1 mnkr vilket är 1,1 mnkr högre än budget. Ca 0,4 mnkr av kapitalavkastningen avser ränta från externt försäkringsbolag i samband med vunnen tvist. Alla räntebärande placeringar finns på stadens koncernkonton eller på revers mot koncernbanken.

2.3.1 Resultat per affärsområde/dotterbolag eller motsvarande, alternativt resultat efter finansnetto

	Bokslut 2019	Budget 2019	Avvikelse	Bokslut 2018

2.4 Investeringar

Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar

Nettoutgifter i mkr	Utfall 2019	Budget 2019	Utfall 2018	Budget/Plan 2020
Nyinvesteringar	0	0,2	0	0,2
Reinvesteringar	0	0	0	0
SUMMA INVESTERINGAR	0	0,2	0	0,2

Investeringar i finansiella anläggningstillgångar

Aktier och andelar, mkr	Utfall 2019
Summa investeringar	

2.4.1 Projektredovisning

Benämning pågående	KF-beslutat (ja/nej)	Budget per projekt	Ack utfall tom perioden	Aktuell prognos för hela projektet	Beräknas färdigt år, kvartal

projekt enl. inv. plan, i mkr					
Kommande projekt enl. inv.plan mnkr	KF-beslutat (ja/nej)	Plan 2019	Plan 2020	Plan 2021	Beräknas färdigt år

2.5 Bokslut

2.5.1 Sammanfattande analys

2.6 Utveckling inom personalområdet

2.6.1 Personalvolym och lönekostnad

	2 019	2018	2017
Kostnader för konsultarvode (se anvisn)	0	0	0
Lönekostnad (exkl arvoden och soc avg)	8 391	8 401	7 436
Årsarbetare - Arbetad tid (personalvolym)	13,4	14,7	12,9
Lönekostnad per årsarbetare	626	571	576

2.6.2 Övrig utveckling inom personalområdet

Två av bolagets tretton anställda har under året varit föräldralediga och vikarier har rekryterats.

Sjukfrånvaron 2019 var liksom tidigare år låg, 3,2 procent (1,8 för 2018).

En av bolagets medarbetare har varit frånvarande på grund av långtidssjukt barn.

Arbetsbelastningen har varit hög på grund av personalsituationen under året. Arbete pågår kontinuerligt med att följa upp arbetsmiljön och identifiera risker för ohälsa. Bolaget arbetar aktivt med utveckling av frågor som rör arbetsmiljö och medarbetarnöjdhet genom uppföljning av resultatet från bolagets medarbetarenkäter (stadens och &Frankly) och enkäter för särskilt utvalda områden (&Frankly) samt i avstämningssamtal med medarbetarna.

Bolaget använder sedan 2018 det webbaserade systemet &Frankly för att kunna göra tätare uppföljningar av medarbetarnas nöjdhet och hälsa under året. Resultaten analyseras och diskuteras i personalgruppen vid verksamhetsmötena.

Bolaget har under året arbetat med kulturfrågor såsom hur vi arbetar tillsammans för att bli ett effektivare team.

Bolaget samarbetar med Göteborgs Stads Leasingbolag om friskvårdsaktiviteter för personalen samt om HR-specialistresurser.

2.7 Redovisning av uppdrag ifrån KS/KF som fördelats utanför kommunfullmäktiges budget

2.8 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

2.8.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för intern styrning och kontroll ska styrelsen årligen utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten. Denna bedömningsmall/rapport är ett stöd för utvärderingen som ska kompletteras med iakttagelser från andra interna och externa uppföljningar och granskningar.

Det är bolagets bedömning att de interna systemen för intern styrning och kontroll är betryggande.

2.8.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Göta Lejon genomför vartannat år en kundundersökning hos alla kunder - stadens samtliga bolag och förvaltningar. Kunderna svarar på frågor om information, tillgänglighet, bemötande, kompetens och skadeförebyggande arbete. Göta Lejon analyserar resultaten samt fritextsvaren från kunderna och återkommer till kunderna för en dialog om förbättringsmöjligheter.

Göta Lejon fick 2018 ett samlat NKI på 81 och förbättringar inom samtliga områden. Värdet ligger drygt tio enheter högre jämfört med de genomsnittliga värden privata försäkringsbolag fick 2019.

Regelbundna kundmöten är en annan viktig kanal som Göta Lejon använder för att få feedback på vad kunderna önskar mer av bolaget.

Den samlade inputen från kunderna används som ett viktigt underlag för utveckling och planering av verksamheten.

2.8.3 Sponsring

Försäkrings AB Göta Lejon har inte fattat beslut om något sponsringsåtagande.

2.8.4 Övriga beslut och/eller uppdrag

Uppdrag från Stadshus AB:s styrelse från ägardialogen 2018:

”Omvärlden förändras snabbt och även marknaden för kommun-captive verksamhet. Större krav på kompetens och mer komplex riskhantering ställer krav på kontinuerlig utveckling.

Göta Lejon får i uppdrag att brett utvärdera utvecklingen inom kommuncaptive i Sverige/Norden och beakta alternativa utvecklingsvägar för Göteborg.”

Uppdraget redovisades vid ägardialogen den 23 september 2019.

2.9 Kommunala ändamålet och befogenheterna

Det kommunala ändamålet, det vill säga vad Försäkrings AB Göta Lejons verksamhet ska bidra med, anges i §3 i bolagsordningen samt även i Göteborgs Stads ägardirektiv för direkt och indirekt helägda bolag och i ägardirektivet för Försäkrings AB Göta Lejon.

Enligt bolagsordningen så är det kommunala ändamålet för Försäkrings AB Göta Lejon

att svara för Göteborgs Stads försäkringsskydd gällande egendom och ansvar samt medverka i försäkringslösningar för stadens bolag. Bolaget försäkrar sedan 1 januari 2017 samtliga förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad. Bolaget har också god kunskap om försäkringsområdet, den internationella försäkringsmarknaden samt kommunens verksamheter i förvaltningar och bolag.

Bolaget ska inte ha till syfte att bereda vinst åt aktieägarna. Bolagets verksamhet finansieras genom premieintäkter som anpassas efter kundernas risker.

Bolaget vänder sig alltid till Göteborgs kommunfullmäktige innan beslut som är av principiell art eller av större vikt fattas.

Försäkrings AB Göta Lejon analyserar inträffade skador för att på bästa sätt verka skadeförebyggande för hela staden. Varje förvaltning och bolag har det yttersta ansvaret för det egna säkerhetsarbetet. Bolaget är en av de drivande i stadens gemensamma säkerhetsarbete.

Försäkrings AB Göta Lejon har en sammanhållen återförsäkringsportfölj innehållande kommunens bolag och förvaltningar. Bolaget placerar vid behov försäkring hos externa försäkringsbolag då detta bedöms lönsamt för staden som helhet.

Verksamheten har bedrivits enligt målen i bolagets affärsplan, som baserar sig på det kommunala ändamålet. Bolaget anser därmed att verksamheten är förenlig med det fastställda kommunala ändamålet.

3 Uppföljning av kommunfullmäktiges budget

3.1 Kommunfullmäktiges mål/inriktningar

Kommunfullmäktiges budgetmål 2019

Styrelsen har identifierat och valt ut följande mål i kommunfullmäktiges budget som bolaget ska arbeta med. De numrerade aktiviteterna är styrelsens nedbrytning av kommunfullmäktiges mål samt aktiviteter som styrelsen själv formulerat.

Göteborg är en trygg, säker och ren stad

1. Göta Lejon ska utifrån sitt uppdrag bidra till stadens arbete med trygghet och säkerhet genom att samverka med ansvariga verksamheter. Till exempel genom utbildning för försäkringsansvariga och säkerhetssamordnare/säkerhetsansvariga.

Status: Klart

Göteborg genomför tidiga sociala insatser som skapar likvärdiga livschanser för alla

2. Bolaget ska utifrån sitt uppdrag bidra till målet genom samverkan med sociala resursförvaltningen och andra berörda verksamheter inom staden.

Bolaget får i uppdrag att se över barn- och elevolycksfallsförsäkringen så att likabehandlingsprincipen uppnås samt att barn- och elevolycksfallsförsäkringen är och förblir ett gott ekonomiskt försäkringsskydd såväl ur brukar- som ur stadens perspektiv.

Status: Klart

Göteborg är en stad fri från diskriminering där mänskliga rättigheter är självklara

3. Bolaget ska utföra utbildningsinsatser för att höja kunskapen om frågor som rör mänskliga rättigheter.

4. Bolaget ska utveckla sin könsuppdelade statistik.

Status: Klart

Göteborg har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

5. Bolaget ska ta fram skadeförebyggande riktlinjer vid uthyrning av stadens lokaler på kvällstid.

Status: Pågår

Göteborg har en förskola och skola som skapar goda och jämlika uppväxtvillkor

6. Bolaget ska stötta grund- och förskoleförvaltningarna i deras uppbyggnad och arbete med skadeförebyggande insatser.

Status: Klart

Göteborg har en värdig äldreomsorg med god kvalitet och valfrihet

7. Riktade riskbesiktningar av äldreboenden med fokus på brand.

Status: Klart

Attraktiv arbetsplats med goda arbetsvillkor

8. Göta Lejon ska arbeta för att vara en attraktiv arbetsplats och beakta behovet av mångfald vid rekrytering.

Status: Klart

Övriga uppdrag från styrelsen

9. Bolaget ska fortsätta att följa upp CSR-policies hos Göta Lejons återförsäkrare under 2019.

Status: Klart

3.2 Kommunfullmäktiges uppdrag till styrelsen

Uppdrag från kommunfullmäktiges budget	Har uppdraget genomförts? JA/Nej. Om inte ge en kort kommentar om orsak och eventuellt till vilken del uppdraget har genomförts
Stadens nämnder och bolag ges i uppdrag att erbjuda praktikplatser och olika former av sommarjobb till unga	Nej Bolaget har under 2019 bedömt att det inte finns resurser inom bolaget för handledning av en praktikplats på grund av personalsituationen. Bolaget har inga lämpliga arbetsuppgifter för att kunna erbjuda sommarjobb.

4 Nyckeltalsredovisning

	Utfall 2019	Budget/målvärde 2019	Utfall 2018	Utfall 2017	Utfall 2016
De vi är till för					
Kompetenscenter i staden. Nöjd Kund Index	ingen mätning	0	8,3 (81)	ingen mätning	7,4 /(71
Pedagogiskt och professionellt bemötande- Nöjd Kund Index	ingen mätning	0	8,7 (86)	ingen mätning	7,4 /(71
Snabb och effektiv handläggning av skador -Nöjd Kund Index	ingen mätning	0	ingen mätning	ingen mätning	7,4 /(71
En avlastande funktion -Nöjd Kund Index	ingen mätning	0	ingen mätning	ingen mätning	7,4 /(71
Verksamhet/ Processer					
Medarbetare/ Personal					
Nöjdmedarbetarindex	ingen mätning	67	60 (2017)	60	ingen mätning
Ekonomi/ägare					
Kostnadseffektivitet i staden. Totalkostnads % netto rullande 5 år	109 %	100 %	100 %	99 %	94 %
Kostnadseffektivitet i staden. Snittresultat rullande 5 år	-7 068	0	441	710	3 927
Rörelseresultat	-26 130	5 921	-6 343	3 331	385
Resultat efter finansiella poster	-25 078	5 921	-6 343	3 331	385
Soliditet	47 %		58 %	58 %	60 %
Eget kapital	172 379		172 452	172 522	171 631