



Beslutsunderlag

Utfärdat 2020-01-21

Diarienummer 0005/20

Handläggare

Annika Forsgren

Telefon: 031-368 55 07

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

Årsrapport Göteborgs Stad 2020 - Stratsys

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- anta Årsrapport Göteborgs Stad 2020.

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 2021-01-29 och styrelsebehandlas senast 2021-02-13.

Bilagor

1. Årsrapport Göteborgs Stad 2020

Annika Forsgren

VD



Göteborgs Stad
Försäkrings AB Göta Lejon

Årsrapport 2020 Bolag

Försäkrings AB Göta Lejon
2020

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen	5
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Redovisning av resultat	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	6
2.1.3	Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen.....	7
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	7
2.2.1	Organisationsmål	7
2.2.2	Verksamhetsnära mål.....	7
3	Övrig uppföljning till kommunstyrelsen.....	10
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	10
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv	10
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	10
3.2	Ekonomisk uppföljning.....	11
3.2.1	Analys av årets utfall.....	11
3.2.2	Investeringsredovisning	13
3.2.3	Bokslut.....	13
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	13
3.3.1	Kommunalt ändamål och befogenheter	13
3.3.2	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll.....	13
3.3.3	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	13
3.3.4	Sponsring	14
3.3.5	Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud.....	14
3.3.6	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	14
4	Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB.....	16
4.1	Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat.....	16
4.2	Utfall och kommentar avkastningskrav	16
4.3	Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc.	16
5	Styrinformation till styrelsen	17

6	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige.....	26
6.1	Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)	26
6.1.1	Budgetuppdrag från KF:s budget 2020	26
6.1.2	Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut.....	27
6.2	Redovisning av styrelsens uppdrag, exkl. KF/KS.....	28
6.2.1	Uppdrag från Stadshus AB.....	28

Bilagor

*Bilaga 1: Uppföljning av de av styrelsen beslutade indikatorerna för
bolagets verksamhetsnära mål*

Bilaga 2: Rapport - Utvärdering av system för styrning,

1 Sammanfattning

Göta Lejon gör en vinst på 4,6 miljoner kronor (mnkr) före dispositioner och skatt. Det är 4,6 mnkr lägre än budgeterat. Sedan 2015 har bolaget gjort sammanlagda förluster på ca 30 mkr. Framför allt 2019 var ett mycket skadedrabbat år med en förlust på ca 25 mnkr.

Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt Solvens II-regelverket, prognosticeras till 145 procent (1,45) per 2020-12-31. Bolagets styrelse har beslutat att kvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent av kapitalkravet. Bolaget behöver ett årligt överskott på cirka 10 mnkr för att på fem till sex års sikt kunna höja solvenskvoten till närmare 200 procent

Återförsäkringsmarknaden hårdnade rejält under hösten vilket leder till höjda återförsäkringspremier 2021. Återförsäkringsbolagen har dessutom haft dålig lönsamhet de senaste på grund av ökade skadekostnader, främst för naturskador som stormar, översvämningar och skogsbränder. Detta i kombination med ökade skadekostnader för stadens skador leder till höjda premier för stadens förvaltningar och bolag.

Göta Lejon gick tidigt ut under hösten till stadens förvaltningar och bolag och aviserade premiehöjningar inför 2021 som en följd av ökade återförsäkringspremier samt en ökande skadekostnad för staden.

Det har anmälts betydligt fler egendomsskador än i fjol. Framförallt har Framtidenkoncernen anmält fler skador jämfört med tidigare år. Det stora antalet anmälda skador gjorde att aggregatsnivån på 40 mkr för 2020 överskreds. Den totala skadekostnaden blev 49,9 mkr. Göta Lejon belastades med 5 mkr och återförsäkrarna med 4,9 mkr.

Kundundersökningen för 2020 visade att Göta Lejon har fortsatt nöjda kunder. Det totala Nöjd-kund-indexet blev 79 (75 och uppåt betyder mycket nöjda kunder).

Bolaget arbetar med att ändra bolagsordningen så att bolaget ska ha möjligheten att själv försäkra barn- och elevolycksfallsförsäkringen, om det är ekonomiskt fördelaktigt för staden att försäkra olycksfallsförsäkringen i egen regi.

Bolaget har en ny organisation sedan 1 januari 2020 som medfört två nya chefer och ett pågående ledar- och medarbetarutvecklingsprogram med fokus på ett utvecklande ledarskap, självledarskap och verksamhetsutveckling.

Bolaget har inte haft några väsentliga avvikelser på grund av pandemin. Verksamheten har anpassats till FHM:s och stadens rekommendationer utan några störningar i förmågan att leverera enligt vårt uppdrag. Flertalet medarbetare har arbetat hemifrån från april 2020 för att minimera smittspridningen. Detta innebär att möten med externa parter, kunder inom staden samt interna möten till allra största delen har skett digitalt.

2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

2.1 Verksamhetens utveckling

Göta Lejon gör en vinst på 4,6 miljoner kronor (mnkr) före dispositioner och skatt. Det är 4,6 mnkr lägre än budgeterat. Sedan 2015 har bolaget gjort sammanlagda förluster på ca 30 mkr. Framför allt 2019 var ett mycket skadedrabbat år med en förlust på ca 25 mnkr.

Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt Solvens II-regelverket, prognosticeras till 145 procent (1,45) per 2020-12-31. Bolagets styrelse har beslutat att kvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent av kapitalkravet. Bolaget behöver ett årligt överskott på cirka 10 mnkr för att på fem till sex års sikt kunna höja solvenskvoten till närmare 200 procent

Återförsäkringsmarknaden hårdnade rejält under hösten vilket leder till höjda återförsäkringspremier 2021. Återförsäkringsbolagen har dessutom haft dålig lönsamhet de senaste på grund av ökade skadekostnader, främst för naturskador som stormar, översvämningar och skogsbränder. Detta i kombination med ökade skadekostnader för stadens skador leder till höjda premier för stadens förvaltningar och bolag.

Göta Lejon gick tidigt ut under hösten till stadens förvaltningar och bolag och aviserade premiehöjningar inför 2021 som en följd av ökade återförsäkringspremier samt en ökande skadekostnad för staden.

Det har anmälts betydligt fler egendomsskador än i fjol. Framförallt har Framtidenkoncernen anmält fler skador jämfört med tidigare år. Det stora antalet anmälda skador gjorde att aggregatsnivån på 40 mkr för 2020 överskreds. Den totala skadekostnaden blev 49,9 mkr. Göta Lejon belastades med 5 mkr och återförsäkrarna med 4,9 mkr.

Kundundersökningen för 2020 visade att Göta Lejon har fortsatt nöjda kunder. Det totala Nöjd-kund-indexet blev 79 (75 och uppåt betyder mycket nöjda kunder).

Bolaget arbetar med att ändra bolagsordningen så att bolaget ska ha möjligheten att själv försäkra barn- och elevolycksfallsförsäkringen, om det är ekonomiskt fördelaktigt för staden att försäkra olycksfallsförsäkringen i egen regi.

Bolaget har en ny organisation sedan 1 januari 2020 som medfört två nya chefer och ett pågående ledar- och medarbetarutvecklingsprogram med fokus på ett utvecklande ledarskap, självledarskap och verksamhetsutveckling.

Bolaget har inte haft några väsentliga avvikelser på grund av pandemin. Verksamheten har anpassats till FHM:s och stadens rekommendationer utan några störningar i förmågan att leverera enligt vårt uppdrag. Flertalet medarbetare har arbetat hemifrån från april 2020 för att minimera smittspridningen. Detta innebär att möten med externa parter, kunder inom staden samt interna möten till allra största delen har skett digitalt.

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Solvenskvtot	1,78	1,43	1,45
Totalkostnadsprocent netto innevarande år	107 %	129 %	97 %

Solvenskvtoten beräknas genom att ta kapitalbasen och dela den med kapitalkravet. Kapitalbasen är bolagets egna kapital beräknat enligt EU-reglerna för Solvens 2. Kapitalkravet räknas fram genom en standardformel som omfattar de flesta risker som ett försäkringsbolag är utsatt för. Styrelsen har i bolagets riskpolicy beslutat att solvenskvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent. Den har sjunkit kraftigt jämfört med 2018 mycket beroende på höga skadekostnader 2019. För närvarande ligger bolaget under målet men prognosen i slutet av 2021 ligger på 1,59 enligt bolagets solvensanalys (ERSA). Målet nås genom premiehöjningar under 2021.

Totalkostnadsprocent beräknas genom att ta driftskostnader plus skadekostnader och dela dessa med premieintäkten. Kvoten bör bli lägre än 100 procent annars går bolaget med förlust. Netto betyder att premieintäkten och skadekostnaden ska vara efter avgiven återförsäkring. 97 procent betyder således att 97 procent av premien gick åt till skadekostnader och driftkostnader och att vinsten blev 3 procent av premien.

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	2018	2019	2020
Bruttopremie	127	135	155
Återförsäkringspremie	40	41	54
Skadekostnad före återförsäkring inklusive reservförändringar från tidigare skadeår	58	88	67
Totalt försäkrat värde Egendom	268 000	308 000	319 000

Samtliga värden i mnkr

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Bolaget har inte haft några väsentliga avvikelser under året
Orsak till att avvikelser uppstått
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser

<i>Vidtagna åtgärder</i>
<i>Orsak till att avvikelsen uppstått</i>
<i>Konsekvenser för de verksamheten är till för</i>
<i>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</i>
<i>Ekonomiska konsekvenser</i>
<i>Vidtagna åtgärder</i>

2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Organisationsmål

<i>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</i>				
Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020
Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex	Deltog ej i enkäten	70		74
Sjukfrånvaro kommunalt anställda	1,8%	3,2%	1,1%	2%

Bolaget har ca 12 svarande på Stadens medarbetarenkät och får därmed statistisk osäkerhet i resultatet. Bolaget arbetar dock aktivt med resultaten från stadens medarbetarenkäter samt med interna korta enkäter (pulser) genom pulswerktyget &Frankly.

2.2.2 Verksamhetsnära mål

Bolagets bedömning är att bolaget har haft en god måluppfyllelse för de verksamhetsnära målen under 2020.

Utifrån bolagets ägardirektiv (grunduppdrag) har styrelsen tidigare beslutat om mål för 2020-2022. Det innebär att styrelsen anser att följande mål bör ha uppnåtts inom tre år för att Göta Lejon ska uppfattas som framgångsrikt i att nå kraven i ägardirektivet:

EKONOMI

Full kapacitet att agera som expertorgan

Göta Lejon ska genom sin höga kompetens om försäkringsmarknaden, stadens verksamheter och kundernas behov agera samt vara rustat som ett expertorgan. Detta gäller såväl kompetens som organisation och bemanning.

Hög medvetenhet om riskhantering i staden

Göta Lejon ska fortsätta att utveckla Risk Management (RM)-programmet. Många försäkringsfrågor orsakas av sociala och ekologiska missförhållanden. Det är viktigt för staden att Göta Lejon stödjer utvecklingsarbetet för att höja riskmedvetenheten i verksamheterna. Ägandet av risken ligger alltså hos kunden.

Påvisbar kostnadseffektivitet i staden

Kommunen har gett Göta Lejon i uppdrag att stödja riskhantering och försäkring. Genom sin expertkompetens i försäkringsfrågor samt professionella support till stadens bolag och förvaltningar bidrar Göta Lejon till kostnadseffektivitet samt riskminimering i organisationerna. Detta åstadkoms genom att suboptimering undviks och kompetenser nyttjas på bästa sätt. Göta Lejon erbjuder både samlade försäkringslösningar för hela staden och anpassade lösningar för kunderna.

Bolagets premie ska baseras på självkostnadsprincipen vilket innebär att snittresultatet ska ligga nära noll kronor över tid. En totalkostnadsprocent på 100 procent innebär att premien precis täcker skadekostnader och driftskostnader.

KUND

Ur ett kundperspektiv har styrelsen beslutat om önskade lägen 2022.

Det innebär att styrelsen anser att följande mål (lägen) bör ha uppnåtts inom tre år för att Göta Lejon ska anses uppfylla kundernas (bolagens och förvaltningarnas) förväntningar samt krav på bolaget. Kundernas nöjdhet med Göta Lejon mäts i en kundenkät som görs vartannat år.

Kompetenscenter i staden

Göta Lejons kunder förväntar sig att bolaget besitter såväl bred som djup kompetens om Göteborgs Stad, den kommunala verksamheten och försäkringsbranschen. Nya kunder och nya risker kräver kunskap om nya försäkringslösningar.

Pedagogiskt och professionellt bemötande

Kunderna förväntar sig ett professionellt bemötande och en rättvis behandling. Det är därför viktigt att vi kommunicerar på ett kompetent och tydligt sätt med våra kunder samt medborgare (våra kunders kunder). Detta bidrar till trygghet och förtroende.

Snabb och effektiv handläggning av skador

En snabb och effektiv skadehanteringsprocess bidrar till kostnadseffektivitet och en tydlighet i varje enskilt försäkringsärende.

Avlastande funktion

Det krävs mycket kompetens i bolagen och förvaltningarna för att kunna hantera försäkringsfrågor. Därför är det viktigt att bolaget har en avlastande funktion.

Uppföljning av de av styrelsen beslutade indikatorerna för bolagets verksamhetsnära mål redovisas i bifogad bilaga.

3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

3.1 Utveckling inom personalområdet

Bolaget har tretton anställda, elva kvinnor och två män.

Bolaget har under 2020 haft 3 chefer med personalansvar.

Under 2020 har en person slutat hos Göta Lejon och bolaget har ersättningsrekryterat en ny medarbetare.

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2018	2019	2020
Total sjukfrånvaro %	1,8	3,2	1,1
Bolagsextern personalomsättning* (%)	15,4	0	7,7

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Bolagets ägardirektiv ställer höga krav på kompetens och erfarenhet hos medarbetarna då direktivet säger att Göta Lejon ska ha god kännedom om försäkring, den internationella försäkringsmarknaden samt stadens verksamheter i förvaltningar och bolag. Vidare ska bolaget vara stadens expertorgan vad gäller försäkring och riskhantering.

Specifika kompetenskrav inom försäkringsbranschen finns för medarbetare som arbetar med utformandet av försäkringslösningar. Enligt IDD (Lagen om försäkringsdistribution) ska dessa funktioner i bolaget klara de krav som finns i lagen. Lagkravet innebär bland annat 15 timmar årlig dokumenterad fortbildning inom försäkringsområdet. Sex av bolagets tretton medarbetare omfattas av IDD.

Bolaget behöver såsom ett försäkringsbolag även ha kompetens och erfarenhet inom de regelverk som styr försäkringsrörelsen. För att kunna uppfylla ägardirektivet och lagstiftningens krav på kompetens inom försäkring, riskhantering och försäkringslagstiftning så behöver majoriteten av bolagets medarbetare också vara seniora i sina yrkesroller.

Göta Lejon har personliga utvecklingsplaner för alla medarbetare och både lagstadgad utbildning samt annan fortbildning pågår kontinuerligt genom kurser, konferenser och seminarier inom relevanta områden.

Bolaget har låg sjukfrånvaro. Detta är viktigt då längre frånvaro får stor påverkan eftersom bolaget har begränsade backup-möjligheter.

Bolaget har även låg personalomsättning. Medelanställningstiden är idag 10 år.

För att kunna möta de försäkrings- och riskhanteringsutmaningar som staden står inför de närmaste åren så behövs en fortsatt utveckling av verksamheten och förstärkning av kompetensen inom de försäkringsrelaterade områdena så som underwriting, risk management och skador.

Även inom administration har behovet av kompetensförstärkning samt resursbehovet förändrats de senaste åren med ny lagstiftning och ökade styrningskrav från staden.

Bolaget har under året arbetat med handlingsplaner utifrån 2019 års medarbetarenkät.

Bolaget har en ny organisation sedan 1 januari 2020 som medfört två nya chefer och ett pågående ledar- och medarbetarutvecklingsprogram med fokus på ett utvecklande ledarskap, självledarskap och verksamhetsutveckling. Organisationsförändringen beslutades av styrelsen 2019-12-10.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultaträkning

Tkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter					
Premieintäkter (efter avgiven återförsäkring)	101 528	101 655	-127	93 754	86 481
Kostnader					
Försäkringsersättningar (efter avgiven återförsäkring)	-67 068	-60 336	-6 732	-87 938	-58 114
Driftkostnader	-25 076	-26 776	1 700	-27 197	-28 896
Skadeförebyggande	-3 888	-5 000	1 112	-3 717	-4 294
Avskrivningar	-2 318	-1 469	-849	-2 392	-1 490
Övriga intäkter	1	-	1	1 367	-
Övriga kostnader	-5	-	-5	-7	-
Rörelseresultat	3 175	8 074	-4 899	-26 130	-6 343
Finansiella intäkter	1 515	1 130	385	1 052	-
Finansiella kostnader	-46	-	-46	-	-
Resultat efter fin. poster	4 644	9 204	-4 560	-25 078	-6 343

Premieintäkterna efter avgiven återförsäkring ligger i nivå med budget.

Försäkringsersättningar efter avgiven återförsäkring ligger 6,7 mnkr högre än budget. Egendoms- och järnvägsansvarsskador blev båda ca 6 mnkr högre än budget.

- Försäkringsersättningar (efter avgiven återförsäkr) per bransch	Utfall	Budget	Avv utf- budget
1 Egendom och Avbrott	-39 994	-34 090	-5 904
10 Järnvägsansvar	-8 798	-3 230	-5 568
14 Trafikansvar	-4 095	-6 413	2 318
2 Ansvar	-10 485	-8 281	-2 204
9 Kasko	-3 696	-6 582	2 886
F-bransch ej angivet		-1 740	1 740
Totalt	-67 068	-60 336	-6 732

Driftkostnaderna och skadeförebyggande ligger sammanlagt 2,8 mnkr lägre än budget. Driftkostnaderna blev lägre än budget beroende på lägre kostnader för löner och sociala avgifter, resekostnader och konferenser. Covid-19 påverkar resekostnader och planerade konferenser. Bolaget har haft en färre anställd under halva året. Det skadeförebyggande bidraget uppgick till 3,8 mnkr d v s 1,1 mnkr lägre än budget.

Kapitalavkastningen blev 0,4 mnkr högre än budget. Samtliga placeringar görs hos Göteborgs Stad.

Utfallet per bransch syns nedan. Sämst blev det för järnvägsansvar (spårvagn) där skador från gamla skadeår ökade kraftigt.

Tkr	Totalt	1 Egendom och Avbrott	10 Järnvägsansvar	14 Trafikansvar	2 Ansvar	9 Kasko
Premieintäkter (efter avgiven återförsäkring)	101 528	67 805	4 301	6 983	13 090	9 349
Försäkringsersättningar (efter avgiven återförsäkr)	-67 068	-39 994	-8 798	-4 095	-10 485	-3 696
Driftkostnader	-25 076	-16 747	-1 062	-1 725	-3 233	-2 309
Skadeförebyggande	-3 888	-3 888	0	0	0	0
Avskrivningar	-2 318	-1 548	-98	-159	-299	-213
Övriga intäkter	1	1	0	0	0	0
Övriga kostnader	-5	-3	-0	-0	-1	-0
- Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat	3 174	5 625	-5 658	1 004	-927	3 130
Kapitalavkastning, intäkter	1 515	1 012	64	104	195	140
Kapitalavkastning, kostnader	-46	-31	-2	-3	-6	-4
- Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	4 643	6 606	-5 595	1 105	-738	3 265

3.2.2 Investeringsredovisning

3.2.3 Bokslut

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

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 bolaget. 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 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. Bolaget har differentierade premier som är avvägda mellan premier och självrisk.

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.

Bolaget 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.

3.3.2 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll redovisas i separat rapport som bifogas årsrapporten.

3.3.3 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Göta Lejon genomför vartannat år en kundundersökning hos alla kunder - stadens samtliga bolag och förvaltningar, 58 stycken. Kunderna svarar på frågor om information, tillgänglighet, bemötande, kompetens och skadeförebyggande arbete samt specifika frågor som resulterar i ett NKI-värde (Nöjd-kund-index). Göta Lejon analyserar resultaten samt fritextsvaren från kunderna och återkommer till

kunderna för en dialog om förbättringsmöjligheter. Resultaten är också viktig input till årsplaneringen av verksamheten.

Göta Lejon fick 2020 ett samlat NKI på 79 (2018 var det 81) och höga/goda värden inom samtliga områden. Värdet ligger drygt åtta enheter högre jämfört med det genomsnittliga värdet för privata försäkringsbolag 2020.

Regelbundna kundmöten är en annan viktig aktivitet 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.

3.3.4 Sponsring

3.3.5 Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud

Dataskyddsenheten har under 2020 gjort ett byte av dataskyddsbud på grund av föräldradedighet. Nuvarande dataskyddsbud är Andréa Bergqvist.

Under året har en granskning av bolagets hantering av personuppgiftshantering genomförts. Resultatet visar att rutinerna behöver kompletteras med hänsyn till den korta tidsfrist som dataskyddsförordningen medger vid en inträffad incident.

Vidare bör bolaget se över hur kommunikation gällande rutinen sker och säkerställa så att ändringar och uppdateringar kommuniceras ut till alla anställda. Utöver den utbildning som genomfördes med hjälp av dataskyddsbudet under hösten bör bolaget även framgent anta en handlingsplan för uppföljning och vidareutbildning av personalen.

Bolaget behöver även se över rutinerna för hur bolagets personuppgiftsbiträden sköter kommunikationen med bolaget som personuppgiftsansvariga och att det vid inträffade incidenter anmäls till bolaget på ett skyndsamt sätt.

Det finns också behov av att se över formuleringarna gällande dataskyddsbudets roll vid en personuppgiftsincident och förtydliga att dataskyddsbudet alltid ska kontaktas vid misstänkt och inträffad incident. Även formuleringen gällande vilka typer av incidenter som ska anmälas bör förtydligas med att det är när risk föreligger som anmälan ska ske. Rutinen behöver också förtydligas med att de registrerade ska informeras utan onödigt dröjsmål om hög risk för deras fri- och rättigheter föreligger.

Bolaget får anses vara förberedda för att kunna hantera en personuppgiftsincident på grund av den gedigna rutinen samt tillhörande mallar och dokument. Genom att förtydliga de punkter och åtgärda de risker som dataskyddsbudet påpekat minskar risken för att en incident hanteras felaktigt.

Vid en eventuell tillsyn kommer bristfälliga rutiner att anses vara uppsåtliga och därmed föranleda sanktionsavgifter. Personuppgiftsansvarige behöver också se till att vidta åtgärder för att skyndsamt bli informerade av både personal och personuppgiftsbiträden som får kännedom om en inträffad incident.

3.3.6 Övriga beslut och/eller uppdrag

Göta Lejons styrelse har inte något att rapportera vad gäller andra uppdrag från kommunfullmäktige/kommunstyrelsen som inte har särskild rubrik, men där

utvecklingen är sådan att det är viktigt att kommunstyrelsen informeras.

4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

4.1 Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Lån mnkr	Volym 31 december 2020	Volym 31 dec 2019
Summa	0	0
Kassaflöde	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	23	28
Investeringsverksamhet		
Finansieringsverksamhet		
SUMMA	23	28

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2020	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)

4.2 Utfall och kommentar avkastningskrav

4.3 Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc.

Vid ägardialogen den 22/9 2020 avrapporterades bolagets uppdrag "Försäkrings AB Göta Lejon ska undersöka försäkringsmarknadens påverkan med anledning av Covid 19".

Bolaget har inga ytterligare uppdrag.

5 Styrinformation till styrelsen

KUNDER

Göta Lejons kunder består av Göteborgs Stads samtliga förvaltningar och bolag, totalt 58. Göta Lejon har fyra 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.

Nöjd-kund-index (NKI) för Göta Lejon ligger 2020 kvar på en hög nivå, det totala värdet blev 79 (75 och uppåt betyder mycket nöjda kunder). Totalvärdet sjönk marginellt från 81 för 2018 samtidigt som resultat för bolagets verksamhetsområden förbättrades ytterligare. Bolagets arbete med kundansvariga för varje bolag/förvaltning och specifika kundevenemang bedöms vara viktiga bidrag till kundernas nöjdhet, särskilt för kundbemötande och tillgänglighet.

Totalt har det under året genomförts ca 160 kundspecifika möten. Dessa består av kundmöten, projektmöten, riskbesiktningar samt utbildningar. Kundmöten har i allt väsentligt genomförts enligt plan och efter den komplexitet och behov som kunden har i försäkringsfrågor.

Göta Lejon anordnade bara ett webinarium 2020 på grund av pandemin. Det handlade om klimatanpassning av framför allt stadens fastigheter. Mer extremt väder och högre vattennivåer riskerar att ge fler skador på stadens fastigheter samtidigt som en ökad skaderisk kan leda till höjda försäkringspremier på sikt. I värsta fall att fastigheter i riskfyllda lägen kan bli svåra att försäkra överhuvudtaget.

Lejonpriset delades ut för tredje gången. Pernilla Alsterlind, Räddningstjänsten Storgöteborg, fick priset 2020. Priset delas årligen ut av Göteborgs Stads försäkringsbolag Göta Lejon för gott skadeförebyggande arbete inom staden.

FÖRSÄKRING/ÅTERFÖRSÄKRING

Årets förnyelse av återförsäkring har varit tuff. Det är programmen för egendom, exklusive bostadsbolag, samt ansvarsprogrammen som består av allmänt ansvar, järnvägsansvar och trafikansvar som har optionsår och som har förnyats enligt återförsäkringsavtalen.

Bolaget fick under hösten tydliga indikationer från återförsäkringsmarknaden om höjda återförsäkringspremier 2021 på grund av hårdare försäkringsmarknad. Detta beror främst på förväntade höjda återförsäkringskostnader och fortsatt stor belastning av skador som drabbar återförsäkringsbolagens resultat. Återförsäkringsbolagen har dessutom haft en dålig lönsamhet de senaste åren eftersom premierna varit för låga i förhållande till de skador som inträffat, främst naturskador i form av stormar, översvämningar och skogsbränder. Det låga ränteläget har inte heller varit gynnsamt för marknaden.

Detta medför premiehöjningar främst inom skadedrabbade områden. Återförsäkrarna ser även över sina åtaganden genom undantag och begränsningar i villkoren samt vad gäller försäkringsbelopp. Detta kallar man i försäkringsbranschen att återförsäkrarna har försämrat sin riskaptit.

Premiehöjningarna slår mest mot energiprogrammet men påverkar även egendomsprogrammet, exklusive bostadsbolagen och ansvarsprogrammet. Detta

leder i sin tur till högre premier ut mot förvaltningar och bolag 2021.

Som en följd av Covid-19-pandemin aviserade flera upphandlade återförsäkringsgivare att de införde undantag i försäkringen för Covid-19 relaterade ansvarsskador. Detta skulle för stadens räkning innebära att från och med årsskiftet saknades försäkringsskydd för Covid-19-relaterade ansvarsskador eller Covid-19-relaterade skador i enlighet med patientskadelagen.

Bolaget lyckades i december att köpa ett återförsäkringsskydd för patientskador och ansvarsskador för Covid-19-relaterade skador för 2021.

Göta Lejon gick tidigt ut under hösten till stadens förvaltningar och bolag och aviserade premiehöjningar inför 2021 som en följd av ökade återförsäkringspremier samt en ökande skadekostnad för staden.

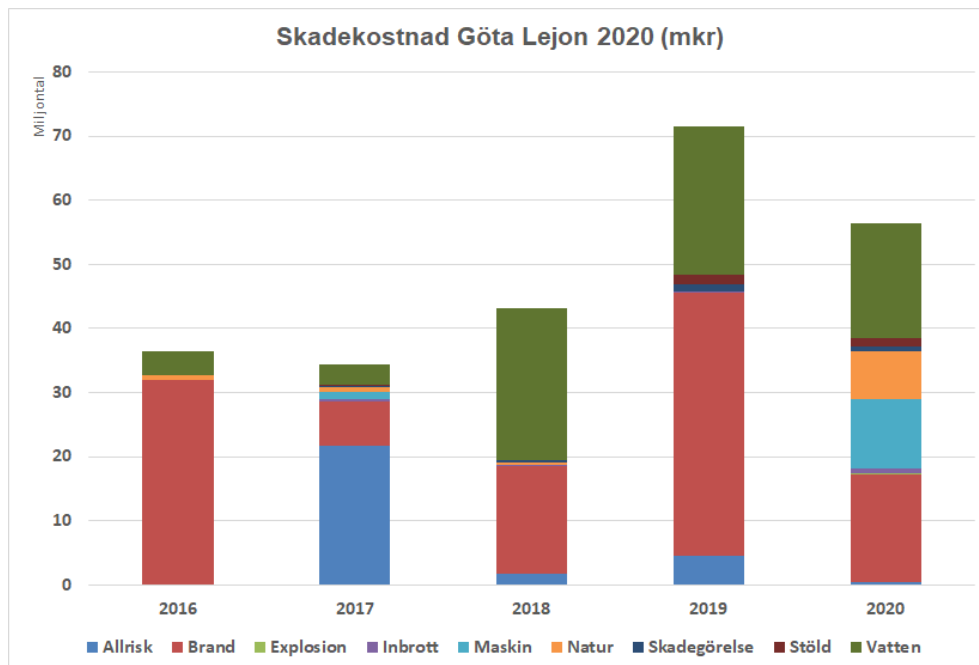
Det pågår ett arbete inom bolaget för att ändra bolagsordningen så att bolaget ska ha möjligheten att försäkra barn- och elevolycksfallsförsäkringen. En förändring av bolagets bolagsordning behöver beslutas i KF. Idag upphandlar Göta Lejon denna försäkring på den svenska försäkringsmarknaden men får relativt få anbud och det finns risk att premienivåerna kommer att stiga. Nästa steg blir att ta fram en skrivelse till KF som ger bolaget möjlighet, om det är ekonomiskt fördelaktigt för staden, att försäkra olycksfallsförsäkringen i egen regi. Under våren får sedan bolaget ta fram ett underlag till Finansinspektionen som kan besluta om tillstånd att försäkra olycksfall.

SKADOR

Bolagets totala kostnad för skador som inträffat 2020 minskade jämfört med skador inträffade 2019. Skadekostnaden minskade från 78 mnkr till 60 mnkr. Egendomsskadorna står för 78 procent av skadekostnaden för 2020, ansvarsskadorna för 13 procent och motorfordonsskadorna (kasko och trafikansvar) för 9 procent, se nedan.

Egendomsskador

Året 2020 har även skadesidan påverkats av Coronapandemin vilket märks på skadeinflödet inom vissa segment av skador.



Det har anmälts betydligt fler egendomsskador än under samma period i fjol. Ökningen av skador beror på att Framtidenkoncernen har anmält fler skador jämfört med tidigare år. Inga av Framtidens skador har överstigit självriskens (15 mkr) och inga storskador har inträffat. Den största delen anmälda skador är vattenskador. Det stora antalet anmälda skador gör att aggregatsnivån för 2020 överskrider. Den aggregerade skadekostnaden uppgår till 49,9 mkr. Av det som överstiger 40 mkr utgör 5 mkr bolagets självbehåll och 4,9 mkr belastar återförsäkrarna.

Avseende försäkringsprogrammet Egendom staden har skadeinflödet legat på en relativt jämn nivå även om det även här har varit en ökning av vattenskador jämfört med tidigare år. En större skada har inträffat då skador uppkom på en fastighet i samband med stormvindar i februari. Skadan är reservsatt till 5,5 mkr.

Även på försäkringsprogrammet Egendom Energi har en större skada inträffat. Skadekostnaden på skadan är svår att bedöma då stora kostnader är att hänföra till avbrottet som kan uppkomma vid reparation. I dagsläget är skadan reservsatt till 9,5 mkr.

Ansvarsskador

Det har anmälts betydligt färre ansvarsskador under 2020 jämfört med tidigare år. Detta kan bero på den pågående pandemin då färre ansvarsskador kan ha inträffat på grund av att vi inte rör oss ute i samhället på samma sätt som tidigare. En storskada har anmälts där kravet avser ersättning vid felaktigt beviljat bygglov. Reserven uppgår till 5 mkr.

Motorskador

Under perioden har också färre skador anmälts inom motorförsäkring (såväl trafik- och motorförsäkring). Det kan finnas flera orsaker till att antalet anmälda skador minskar. Den rådande pandemin har säkerligen inneburit en minskning i antalet skador i trafiken. Därutöver förväntas allt säkrare bilar leda till en allmän nedgång i antal skador och de milda vintrarna 2019/2020 samt 2020/2021 spelar säkerligen en stor roll för det färre skadeantalet.

Upphandling skadereglering egendomsskador

Under hösten genomfördes upphandling avseende skadereglering egendomsskador. Denna upphandling överklagades i december 2020, av en tappande part, och frågan ligger för närvarande för prövning hos Förvaltningsrätten.

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 och 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

Viktiga aktiviteter:

- Efter att under 2019 anslutit bolaget till Elektriska nämnden (EN) har Göta Lejon under 2020 löpande registrerat stadens elanläggningar i EN:s objektsregister. 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.
- Bolaget handlade under 2020 upp ramavtal för riskbesiktningsskoluter. Leverantörer blev Aon Sweden AB, P&B Brandkonsult samt Söderberg & Partners. Ramavtalet löper över fyra år
- Göta Lejon har bidragit till Brandforsk med finansiering för ett forskningsprojekt om kostnader för egendomsskador vid bostadsbränder. Bolaget ingår även i projektets referensgrupp.
- Bolaget har påbörjat internt arbete med säkerhetsskydd.
- Göta Lejon har färdigställt bilder till faktablad för kunskapsspridning av skadeförebyggande information.
- Göta Lejon har ingått i nätverket SäkraPlatser Väst som främjar kunskapsutbyte inom området situationell brottsprevention.
- Ett riskseminarium, i syfte att höja medvetenheten om riskhantering, hölls under året för Göta Lejons kunder. Se mer under Kunder.

Tydligt fokus på risk management (RM)

Viktiga aktiviteter:

- Riskbesiktningar har i stort sett genomförts enligt riskbesiktningssplan trots pandemin. Bland annat genomfördes besiktningar på nio grundskolor/gymnasier.
- RM-modulen i stadens försäkringssystem Insman har implementerats

avseende rekommendationer. Det innebär att nya rekommendationer från riskbesiktningar läggs in i Insman där status sedan uppdateras. Modulen innebär stora förbättringar avseende uppföljning och analys av rekommendationer och riskbesiktningars effektivitet.

- Göta Lejon har utbildat bostadsbolagen i Göta Lejons riskklassificeringsverktyg.
- Det ökade antalet vattenskador på Framtidens bostadsbestånd har uppmärksammats och analyserats vid möten med Framtidens försäkrings- och säkerhetsråd.

Göta Lejons skadeförebyggande program

Göta Lejons skadeförebyggande program innehåller en besiktningssplan 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 igenom 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 29 riskbesiktningar av upphandlade ramavtalsleverantörer, fördelade enligt nedan:

- Egendom staden: 19
- Bostäder: 2
- Energi: 8

Enligt den ursprungliga planen skulle ytterligare 11 besiktningar genomföras. Denna avvikelse går i huvudsak att hänföra till coronapandemin, vilket innebar att planeringen sköts framåt och en del besiktningar därmed inte hann genomföras. Fem besiktningar genomfördes utan platsbesök.

Skadeförebyggande bidrag

Det skadeförebyggande arbetet sker dels genom egen medverkan från Göta Lejons personal dels genom så kallat skadeförebyggande bidrag till stadens verksamheter. Syftet är att genom riktade insatser förebygga skador. Från 1991 till och med 2020 har bolaget lämnat cirka 145 mnkr i skadeförebyggande bidrag. Bidraget 2020 blev 3,8 mnkr, se sammanställning nedan.

Förvaltning/bolag	Summa bidrag (kr)
Räddningstjänsten	1 491 000
Lokalförvaltningen	491 933
Higab	455 575
Idrotts- och föreningsförvaltningen	400 000
SDF Västra Göteborg	251 326
SDF Askim-Frölunda-Högsbo	186 500
Grundskoleförvaltningen	175 000
Förskoleförvaltningen	158 000
Kulturförvaltningen	100 000
SDF Östra Göteborg	44 000
Göteborgs stads leasing	35 000
Totalsumma	3 788 334

Typ av åtgärd	Summa bidrag (kr)
Du Behövs/Risk	1 491 000
Belysning/staket	693 433
Passerkontroll/lås/galler	526 000
Brandlarm	455 575
Extrabevakning	250 000
Övrigt brandskydd	166 326
Okrossbart glas/fönster skyddsklass	129 000
Säkerhetsskåp/förvaring	42 000
Kamera	35 000
Totalsumma	3 788 334

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.

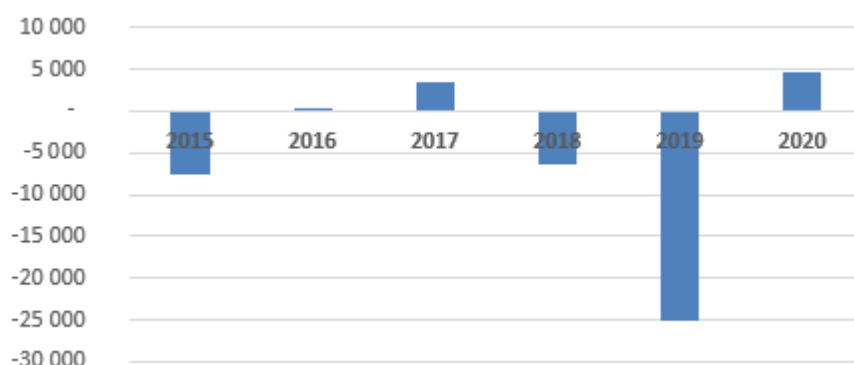
I samverkan ingår även andra projekt och aktiviteter hos Räddningstjänsten för trygghet och tillitsskapande. Alla brandstationer samverkar med andra samhällsfunktioner i det lokala trygghets- och säkerhetsarbetet, t ex i form av lokala blåljusdagar, kurser för ungdomar om uniformsbärande yrken, lektioner med samtal om socialt risktagande mm.

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. Under sommaren gavs bidrag till extrabevakning kring skolor och förskolor eftersom det befarades att risken för skadegörelse skulle öka då många ungdomar var hemma under lovet pga pandemin.

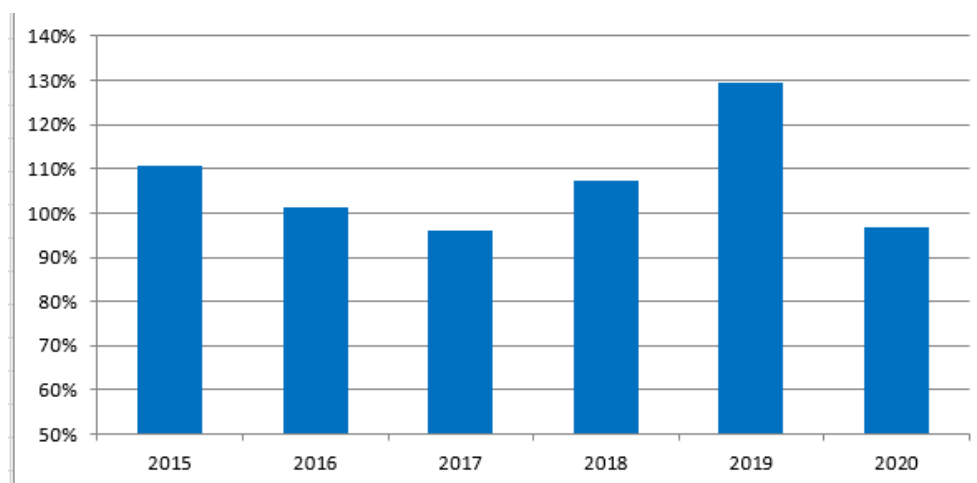
EKONOMI

Göta Lejon gör en vinst på 4,6 miljoner kronor (mnkr) före dispositioner och skatt. Det är 4,6 mnkr lägre än budgeterat resultat. Sedan 2015 har bolaget gjort

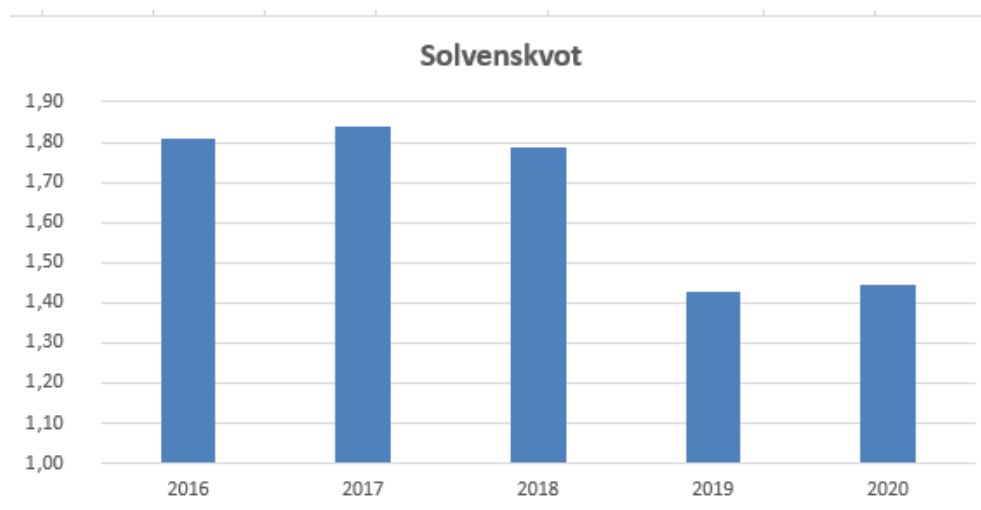
sammanlagda förluster på ca 30 mkr. Framför allt 2019 var ett mycket skadedrabbat år, då resultatet blev en förlust på ca 25 mnkr. Se nedan resultat sedan 2015. Beloppen är i tkr.



Totalkostnadsprocenten (combined ratio) för egen räkning slutade på 97 procent. Det betyder att 97 procent av premien till bolaget går till skade- och driftskostnader. Se nedan totalkostnadsprocent mellan åren 2015 och 2020. Det är bara 2017 och 2020 som totalkostnadsprocenten ligger under 100 procent. Övriga år gör bolaget förlust.



Bolagets solvenskvot, d v s det egna kapitalet i relation till kapitalkrav enligt Solvens II-regelverket prognosticeras till 145 procent (1,45) per 2020-12-31. Bolagets styrelse har beslutat att solvenskvoten ska ligga mellan 150 och 250 procent av kapitalkravet. Bolaget har behov av att höja solvenskvoten för att uppfylla styrelsens krav genom att höja försäkringspremierna samt se över återförsäkringsskyddet. Ett arbete pågår att se över premiens tillräcklighet och bolagets återförsäkringsskydd för att öka bolagets kapital och därmed solvenskvoten. Bolaget behöver ett årligt överskott på cirka 10 mnkr för att på fem till sex års sikt kunna höja solvenskvoten från dagens 145 till närmare 200 procent.



Upphandling av aktuarie samt riskhanteringsfunktion för kommande år är klar. Upphandlingarna har gjorts tillsammans med andra kommunala captives som bolaget samarbetar med.

1 550 skador har inträffat under året till en kostnad av ca 60 mnkr. 11 skador ligger över 1 mnkr, 10 stycken är egendomsskador och en ansvarsskada. Egendomsskador står för 78 procent av skadekostnaden för årets skador. Egendomspremien svarar för 67 procent av den totala premien för egen räkning. Skador över 1 mnkr står för 59 procent av skadekostnaden.

STYRNING OCH LEDNING

Bolaget har en ny organisation sedan 1 januari 2020 som medfört två nya chefer och ett pågående ledar- och medarbetarutvecklingsprogram med fokus på ett utvecklande ledarskap, självledarskap och verksamhetsutveckling. Organisationsförändringen beslutades av styrelsen 2019-12-10.

Bolaget har inte haft några väsentliga avvikelser på grund av pandemin. Verksamheten har anpassats till FHM:s och stadens rekommendationer utan några störningar i förmågan att leverera enligt vårt uppdrag.

Flertalet medarbetare har arbetat hemifrån från april 2020 för att minimera smittspridningen. Detta innebär att möten med externa parter, kunder inom staden samt interna möten till allra största delen har skett digitalt.

Bolaget fick under 2020 uppdaterade ägardirektiv.

Ett revisionsutskott bildades i styrelsen för att effektivisera beslutsprocessen beträffande bolagets styrande dokument. Detta innebär att tre ledamöter gemensamt förbereder och lämnar förslag till ändringar i bolagets styrande dokument. Rutin för hur detta arbete ska genomföras har tagits fram.

Utbildning har genomförts för styrelsen i riktlinjer och ERSA (Egen risk och solvensanalys)-processen.

Ny ledamot t styrelsen tillträdde under våren 2020 - Hans Olsson (S) och lekmannarevisor Tom Heyman avgick.

ADMINISTRATION

Bolaget har påbörjat ett större arbete med att uppdatera dokumenthanteringsplanen

och arkivförteckningen. Detta arbete planeras vara klart april 2021.

Bolagets lönehantering har överförs till Göteborgs Stads Leasing för bättre resursutnyttjande och samordning.

Bolaget har under året infört en egen plattform i Stratsys för att digitalisera och effektivisera styrning och ledningsprocessen i bolaget.

Bolaget har påbörjat ett informationssäkerhetsprojekt som kommer att slutföras 2021-03-31.

Bolaget har under året reviderat samtliga befattningsbeskrivningar inom stödprocesserna samt uppdaterat samtliga processkartor.

KOMMUNIKATION

Göta Lejon har implementerat stadens mallgenerator för kontorsdokument och presentationer så att stadens grafiska profil används på rätt sätt och för att underlätta arbetet.

Bolagets internkommunikation har förstärkts för att bättre kommunicera viktig information och beslut.

Bolaget har fortsatt arbetet med vision, mission och värdeord. Värdeorden fastställdes till

- för stadens bästa
- tillsammans
- framåtriktat

En omvärldsrapport togs fram för tredje gången som ett led i kommunikationsarbetet. Rapporten är ett viktigt underlag för styrelsens och ledningens strategiska arbete.

6 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige

6.1 Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)

6.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

Beskrivning av området

KF Budgetuppdrag 2020 som riktas till nämnd/styrelse att genomföra

All Uppföljning till KF genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att se över möjliga realiseringar av tillgångar i syfte stärka stadens finansiering av kommande års investeringsprojekt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	<i>Bolaget har inga tillgångar att realisera och kan därför inte bidra till detta mål</i>
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att sträva efter hög kostnadstäckning på avgiftsbelagda verksamheter, där så är möjligt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	<i>Bolaget har inga avgiftsbelagda verksamheter och kan därför inte bidra till detta mål.</i>
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden. Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	<i>Bolagets har under året fortsatt sitt arbete med att utveckla försäkringssystemet Insman. Under året ha även bolaget infört ett systemstöd för effektiv styrning, ledning och uppföljning av verksamhetens mål.</i>

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden. Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Bolagets har under året förflyttat delar av ekonomiadministrationen till Göteborgs Stads Leasing (GSL) samt att man även har överfört lönehanteringen till GSL för att effektivt utnyttja resurserna.
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att överse implementering av Göteborg Stads plan för jämställdhet 2019 - 2023 i stadens verksamheter. (SE UPPFÖLJNINGSPRÅG TILL NÄMND/STYRELSE) Riktat till KS (Kommunledningen) OBS! Uppdraget följs enbart upp av SLK. Nämnd/styrelse har fått uppdraget för att kunna besvara uppföljningsfrågan. Uppdraget ska inte riktas vidare till underliggande enheter.	2020-01-01 2020-12-31	Bolaget har under året genomfört en workshop i likabehandling och har uppdaterat sin likabehandlingsplan. Jämställdhetsfrågor hanteras av bolaget i likabehandlingsplanen. I övrigt har bolaget inte arbetet specifikt med aktiviteterna i planen.

6.1.2 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

Beskrivning av området

Uppdrag som tidigare riktats från KF/KS utanför budget i kolumnen: Uppdrag är nu även inlagda i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag och ska följas upp på nämnd/styrelsenivå i denna kolumn. Tidigare riktade uppdrag i kolumnen Uppdrag ligger kvar på den röda tråden för uppföljning och genomförande lokalt.

Nya uppdrag som tilldelas utanför budget i kolumnen KF/KS uppdrag måste läggas in av kontaktperson (förv/bolag) i kolumnen Uppdrag för genomförande och uppföljning i den egna organisationen.

All Uppföljning till KF/KS genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatmål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.	2020-08-20 2020-12-31	Bolaget har under året tagit fram ett klimatmål i sin miljöplan för 2020. Göta Lejon ska sträva efter att inte förbruka mer än 1600 kg koldioxidekvivalenter för flygresor per år. 1600 kg motsvarar ett snitt av förbrukningen åren 2017-2019.

6.2 Redovisning av styrelsens uppdrag, exkl. KF/KS

6.2.1 Uppdrag från Stadshus AB

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Försäkrings AB Göta Lejon ska undersöka försäkringsmarknadens påverkan med anledning av Covid 19	2020-04-24 2020-09-22	Rapporterad vid ägardialogen med Stadshus AB den 22/9 2020



Göteborgs Stad
Försäkrings AB Göta Lejon

Rapport - Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll, 2020

Försäkrings AB Göta Lejon

Innehållsförteckning

1 Anvisning	4
1.1 Utgångspunkter.....	4
1.2 System och förhållningssätt	4
1.3 Effektivitet	5
1.4 Påståenden i mallen.....	5
1.5 Arbetsgång.....	5
2 Kommentarer till Frågor	6
2.1 Kultur.....	6
2.2 Planering och uppföljning	6
2.3 Riskbaserad styrning.....	7
2.4 Åtgärder och förbättringsarbete	7
3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten	8

Anvisning

Denna rapport är avsedd som stöd och underlag för förvaltningens/nämndens och bolagets/styrelsens egen utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll (§29). Enligt anvisning i Årsrapport 2020 ska ni sammanfatta de viktigaste iakttagelserna från er utvärdering. Stadsledningskontorets utvärderingsmall med frågor som stöd har lagts in i en ny meny för checklistor i Stratsys. I avvaktan på att menyn färdigställs har vi skapat en rapport som hämtar in frågorna. Svaren som anges i rapporten sparas som historik i checklistan inför nästa års utvärdering. Vi kommer att informera mer om den nya menyn för checklistor under hösten 2020.

Färgerna som svarsalternativ är en del av checklistefunktionen i menyn. Ni kan välja att ta bort färgerna manuellt efter export till word.

Har ni frågor kring rapporteringsfunktionen ta kontakt med process- och systemförvaltare på intraservice

1 Anvisning

1.1 Utgångspunkter

Anvisning

Riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll ställer krav på att nämnd/bolagsstyrelse årligen lämnar en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt. I en organisation där beslutanderätt och arbetsfördelning delegeras inom verksamheten innebär betryggande styrning, uppföljning och kontroll att nämnden/styrelsen kan förlita sig på att det system som finns för att planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamheten ger en rättvisande och tillförlitlig bild. Nämnden/styrelsen kan då utan att själv delta i handläggning eller beslut ha kontroll över verksamheten.

Riktlinjen fastställer också att nämnder och styrelser årligen ska utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten. Denna bedömningsmall är ett stöd för utvärderingen som ska kompletteras med iakttagelser från andra interna och externa uppföljningar och granskningar.

29 § Nämnd/bolagsstyrelse ska årligen utvärdera och förbättra effektiviteten i det egna systemet för styrning, uppföljning och kontroll. I detta arbete ingår att nämnd/bolagsstyrelse erhåller information och rapportering avseende resultat av såväl genomförda interna uppföljningar och utvärderingar som iakttagelser från extern revision och övrig tillsyn.

Som en del i kommunstyrelsens uppsiktsplikt ska respektive nämnd/bolagsstyrelse i samband med årsrapportens upprättande rapportera resultatet från utvärdering samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt

1.2 System och förhållningssätt

Anvisning

Sammantaget ställer detta krav på att nämnderna och bolagsstyrelserna har ett effektivt system för styrning, uppföljning och kontroll som är dokumenterat i de delar där så bedöms verkningsfullt. Med system avses det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden och förvaltningen eller styrelsen och bolaget använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag. Generellt sett brukar ramverk ha ett antal beståndsdelar som:

- Ledstjärnor för det som ska uppnås t.ex. vision, policy, mål, strategi, planer
- Ledstjärnor för det som ska uppnås t.ex. vision, policy, mål, strategi, planer
- Arbetssätt, arbetsformer, processer
- Organisationsstruktur
- Roller och ansvar, delegeringsordning och beslutsvägar
- Rutiner, arbetsbeskrivningar
- Mätssystem och mått
- Stödsystem (IT, kompetensförsörjning, ekonomistyrning m.fl.)
- Organisationskultur, värderingar, gemensamma förhållningssätt

Den sista punkten är särskilt viktig. Systemet för styrning, uppföljning och kontroll är

helt beroende av organisationens och i synnerhet högsta ledningens förhållningssätt till det. Ledningens agerande måste stödja efterlevnaden av överenskomna arbetsätt och korrekt agerande överlag. Att motverka oegentligheter är en självklarhet.

1.3 Effektivitet

Anvisning

Det finns inte en allena rådande förklaring av vad ett effektivt system är. Denna bedömningsmall grundar sig på synen att ett effektivt system stärker organisationens förmåga att

- identifiera och prioritera det mest väsentliga (aktiviteter för måluppfyllelse, utvecklingsbehov, brister, risker)
- agera åtgärdsinriktat och komma tillrätta med grundorsaker till problem
- hålla en stringent linje i styrningen
- återföra information på ett effektivt sätt genom organisationens olika nivåer

1.4 Påståenden i mallen

Anvisning

Riktlinjen förenar krav från områdena intern styrning och kontroll och systematisk kvalitetsledning i den reguljära verksamhetsstyrningen. Bedömningsmallen omfattar ett antal påståenden som speglar dessa tre områden.

Varje påstående har tre svarsalternativ: styrka, tillräckligt effektiv hantering och förbättringsområde. Tillräckligt effektiv hantering syftar på att systemet med rimlig säkerhet ska säkerställa olika värden (se mer i riktlinjen) och att ambitionsnivån ska avvägas utifrån kostnad och nytta.

1.5 Arbetsgång

Anvisning

Nämnden/styrelsen är ansvarig för att utvärderingen görs och att resultatet rapporteras i årsrapporten. Eftersom nämnden/styrelsen förlitar sig på systemet för styrning, uppföljning och kontroll som förvaltning och bolag använder sig av, behöver förvaltnings-/bolagsledning ta huvudansvaret för att bedöma dess effektivitet i förhållande till påståendena. Avstämningen inför beslut i årsrapporten ger en möjlighet till dialog mellan nämnd/förvaltningsledning och styrelse/bolagsledning om hur systemet fungerar.

2 Kommentarer till Frågor




Anvisning

Frågorna i utvärderingsmallen är ställda till förvaltnings-/bolagsledning respektive nämnd/styrelse.



Kommentarer till respektive fråga utgör underlag för förvaltningens och bolagets egen utvärdering på nämnd/styrelsenivå.

Svarsalternativ och kommentarer till frågorna sparas i en checklista/utvärderingsmall som kommer att aktiveras för kontaktperson på förvaltnings och bolagsnivå som stöd för fortsatt utvärdering.

2.1 Kultur



Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer visar med sitt personliga agerande att det är en självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt.	 Styrka
Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och vidtar åtgärder för att minska risken för att sådana händelser inträffar.	 Styrka
Ledningen på samtliga nivåer uppmuntrar till tidig och öppen dialog och verkar därmed för ett gott kommunikativt klimat i organisationen. Det som är betydelsefullt för medarbetarens arbete och förståelse för sammanhanget har en självklar plats i återkopplingen från ledningen.	 Styrka

2.2 Planering och uppföljning





Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetssätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten.	 Styrka
Organisationen har systematiska arbetssätt för att identifiera och ta hänsyn till behov och förväntningar hos dem verksamheten riktar sig till. Informationen och insikterna arbetas in i planeringen för nästa period.	 Styrka
Uppföljningen fokuserar på det som är väsentligt för att bedöma måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag. Rapporteringen från uppföljningen från samtliga nivåer förmedlar på ett tydligt sätt de viktigaste slutsatserna.	 Styrka
Organisationen håller en stringent linje i planering, genomförande, uppföljning	 Styrka

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
och utveckling och påbörjar ny cykel med slutsatser och lärdomar från perioden innan.	

2.3 Riskbaserad styrning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer arbetar aktivt med riskhantering utifrån lagar, verksamhetens mål, skyldigheter och uppdrag. Högsta ledningen har urskilt och sammanställt verksamhetens viktigaste risker i en samlad riskbild som också beskriver hur riskerna åtgärdas utifrån vad som är påverkbart och vad som går att åstadkomma inom befintliga ramar.	 Styrka
Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.	 Styrka

2.4 Åtgärder och förbättringsarbete

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetsätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer. Brister och avvikelser som uppstår rapporteras t.ex. omgående till närmast överordnad eller motsvarande.	 Tillräckligt effektiv hantering
Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att organisationen analyserar brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken till att de uppstått. Högsta ledningen ser till att brister och problem som är särskilt allvarliga, som återkommer eller som förekommer inom flera verksamheter tas om hand i förbättringsarbetet.	 Tillräckligt effektiv hantering
Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till.	 Styrka
Organisationen följer uppmärksamt utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt. Syftet är att snabbt kunna justera eller komplettera åtgärderna för att få ut större nytta, men också att avsluta det som inte visar sig fungera så snart som möjligt.	 Tillräckligt effektiv hantering

3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten

Anvisning

Sammanfatta de viktigaste iakttagelserna från er utvärdering genom att redovisa era styrkor respektive förbättringsområden i förhållande till riktlinjens krav på systematik. (Anvisning i Årsrapport 2019)

Texten kopieras och klistras in under rubriken i Årsrapporten.

Styrtal och Mått 2020-2023

Mål (styrelsens till bolaget utifrån grunduppdraget)	Målbeskrivning	Styrtal/Mått	Utfall 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022
Påvisbar kostnadseffektivitet i Staden	<i>Kommunen har gett GL i uppdrag att stödja risk-hantering och försäkring. Genom sin expertkompetens i försäkringsfrågor samt professionella support till stadens bolag och förvaltningar bidrar Göta Lejon till kostnadseffektivitet samt riskminimering i organisationerna. Detta åstadkoms genom att suboptimering undviks och kompetenser nyttjas på bästa sätt.</i>	Totalkostnadsprocent netto rullande 5 år	106%	105 %	1. 103 %	1. 103 %
Påvisbar kostnadseffektivitet i Staden	<i>Kommunen har gett GL i uppdrag att stödja risk-hantering och försäkring. Genom sin expertkompetens i försäkringsfrågor samt professionella support till stadens bolag och förvaltningar bidrar Göta Lejon till kostnadseffektivitet samt riskminimering i organisationerna. Detta åstadkoms genom att suboptimering undviks och kompetenser nyttjas på bästa sätt.</i>	Solvensknot	1,45	Solvensknot i intervallet 1,5 till 2,5	1,5 till 2,5	1,5 till 2,5
Påvisbar kostnadseffektivitet i Staden	<i>Kommunen har gett GL i uppdrag att stödja risk-hantering och försäkring. Genom sin expertkompetens i försäkringsfrågor samt professionella support till stadens bolag och förvaltningar bidrar Göta Lejon till kostnadseffektivitet samt riskminimering i organisationerna. Detta åstadkoms genom att suboptimering undviks och kompetenser nyttjas på bästa sätt.</i>	Totalkostnadsprocent netto innevarande år	97%	92%	92%	92%
Full kapacitet att agera som expertorgan	<i>Göta Lejon ska genom sin höga kompetens om försäkringsmarknaden, stadens verksamheter och kundernas behov agera samt vara rustat som ett expertorgan. Detta gäller såväl kompetens som organisation och bemanning.</i>	Kundnöjdhetsindex (NKI)	82	NKI>70	Ingen mätning	NKI>70
Hög medvetenhet om riskhantering i Staden	<i>Göta Lejon ska fortsätta att utveckla Risk Management (RM) programmet. Många försäkringsfrågor orsakas av sociala och ekologiska missförhållanden. Det är viktigt för staden att Göta Lejon stödjer utvecklingsarbetet för att höja riskmedvetenheten i verksamheterna. Ägandet av risken ligger alltså hos kunden.</i>	Skadekostnadsprocent per rullande 5 år	67%	65%	67%	68%
Kompetenscenter i staden	<i>Göta Lejons kunder förväntar sig att bolaget besitter såväl bred som djup kompetens om Göteborgs stad, den kommunala verksamheten och försäkringsbranschen. Nya kunder och nya hot kräver kunskap om nya försäkringslösningar.</i>	Kundnöjdhetsindex	82	NKI>70	Ingen mätning	NKI>70
Pedagogiskt och professionellt bemötande	<i>Kunderna förväntar sig ett professionellt bemötande och en rättvis behandling. Det är därför viktigt att vi kommunicerar på ett kompetent och tydligt sätt med våra kunder samt medborgare (våra kunders kunder). Detta bidrar till trygghet och förtroende.</i>	Kundnöjdhetsindex	88	NKI>70	Ingen mätning	NKI>70
Snabb och effektiv handläggning av skador	<i>En snabb & effektiv skadehanterings-process bidrar till kostnadseffektivitet och en tydlighet i varje enskilt försäkringsärende.</i>	Kundnöjdhetsindex	69	NKI>70	Ingen mätning	NKI>70
En avlastande funktion	<i>Det krävs mycket kompetens i bolagen och förvaltningarna för att kunna hantera försäkringsfrågor. Därför är det viktigt att GL fungerar som en avlastande funktion.</i>	Kundnöjdhetsindex	75	NKI>70	Ingen mätning	NKI>70