

2021-10-01

## **VERKSAMHETSPLAN FÖR S:T ERIK FÖRSÄKRINGS AB 2022**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Ägardirektiv .....	3
1.1	Bolagets uppgifter .....	3
1.2	Ägardirektiv för S:t Eriks Försäkrings AB 2020-2022 .....	3
2	Detta ska bolaget göra.....	3
2.1	Vision – detta ska bolaget sträva efter att uppnå.....	3
2.2	Affärsidé – så här ska det gå till.....	3
2.3	Verksamhetens mål .....	3
2.3.1	Mål 1 - Identifiera kommunkoncernens oönskade risker .....	4
2.3.2	Mål 2 - Förebygga kommunkoncernens risker .....	6
2.3.3	Mål 3 - Försäkra kommunkoncernens risker .....	7
2.3.4	Mål 4 - Analysera och följa upp kommunkoncernens riskhanteringsarbete.....	8
2.3.5	Mål 5 - Lönsamhetsmål .....	8
2.3.6	Mål 6 - Effektivitetsmål .....	9
2.3.7	Mål 7 - Kvalitetsmål .....	9
2.3.8	Mål 8 - Servicemål.....	9
2.3.9	Mål 9 - CSR-mål.....	10
2.3.10	Mål 10 - Miljömål.....	10
3	Nödvändiga resurser för att nå de uppsatta målen .....	11
3.1	Organisation .....	11
3.2	Bemanning .....	11
3.2.1	Allmänt .....	11
3.2.2	Juridik .....	11
3.2.3	Ekonomi.....	11
3.2.4	Skador .....	11
3.2.5	Kundansvariga .....	12
3.2.6	Riskmanagement.....	12
3.2.7	IA-ansvarig .....	12
3.3	Verksamhetens system .....	12
3.4	Konsulttjänster .....	12
3.4.1	Skadereglering .....	13
3.4.2	Skaderevision.....	13
3.4.3	Aktuarie.....	13
3.4.4	Upphandling.....	13
3.4.5	Regelefterlevnad .....	13
3.4.6	Internrevision .....	13
3.4.7	Revision .....	13
3.4.8	Riskkontroll.....	13
3.4.9	Mäklar- och ingenjörstjänster .....	13
3.4.10	Arkivhjälp .....	13
3.4.11	IT.....	13
3.4.12	Rekryteringskonsulter .....	13
<b>4</b>	<b>Marknadsförutsättningar .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Projektspecifikation 2021.....</b>	<b>14</b>
5.1	Påbörjade projekt 2019 Projektägare .....	14
5.2	Påbörjade projekt 2020.....	14
5.3	Projekt som påbörjas 2021 .....	14

# 1 Ägardirektiv

## 1.1 Bolagets uppgifter

Bolaget har som uppgift att svara för att det finns en effektiv riskfinansiering av anläggningar och verksamheter ägda av staden och närstående bolag genom ökad konkurrensutsättning. Bolaget ska förmedla försäkringslösningar, minimera försäkringskostnaderna och förbättra riskhanteringen för samtliga berörda enheter inom kommunkoncernen. S:t Erik Försäkrings AB ska vara det bästa och mest kostnadseffektiva alternativet för stadens nämnder och bolag.

## 1.2 Ägardirektiv för S:t Eriks Försäkrings AB i Kommunfullmäktiges budget 2021 för 2021-2023

Bolaget ska

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

- stödja det olycks- och skadeförebyggande arbetet i kommunkoncernen med fokus på försäkringsbara risker samt risker som omfattas av lagen om skydd mot olyckor

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

- medverka och teckna samtliga sakförsäkringar som stadens nämnder och bolagsstyrelser har behov av.
- optimera den försäkringsrisk som bolaget själv tar, i förhållande till fastslagen risknivå
- genom premiesättning säkerställa att skademinimerande och riskförebyggande arbete premieras
- 

	2020	2021	2022	2023
Resultatkrav efter finansnetto (mnkr)	1	1	1	1

## 2 Detta ska bolaget göra

### 2.1 Vision – detta ska bolaget sträva efter att uppnå

Ett skadefritt och tryggt Stockholm för alla.

### 2.2 Affärsidé – så här ska det gå till

S:t Erik Försäkring ska vara en professionell organisation som arbetar med hög kvalitet för att långsiktigt sänka stadens försäkringskostnader genom att tillhandahålla så effektiva försäkringslösningar som möjligt. Bolaget ska också arbeta för att sänka stadens skadekostnader genom att stödja det skadeförebyggande arbetet i stadens förvaltningar och bolag med fokus på försäkringsbara risker samt risker som omfattas av lagen om skydd mot olyckor.

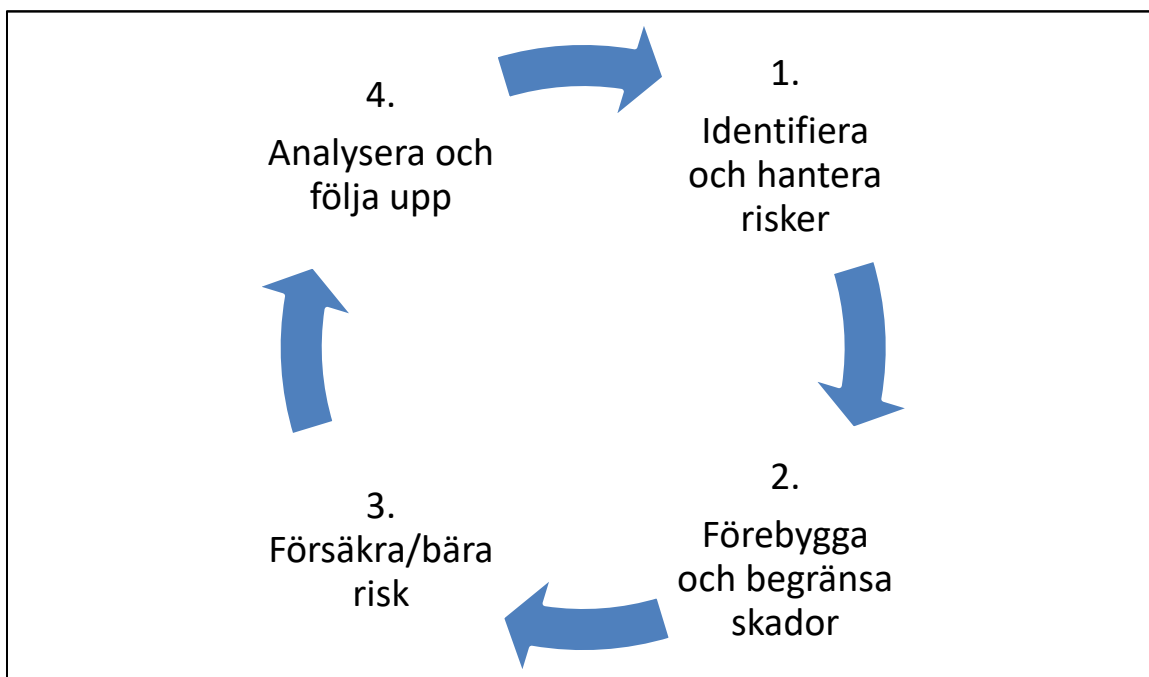
### 2.3 Verksamhetens mål

För att kunna sänka stadens försäkringskostnader så långt det är möjligt måste S:t Erik Försäkring effektivisera sina egna processer så mycket som möjligt samtidigt som försäkringsskadorna måste hållas så låga som möjligt utan att göra avkall på vad som bör försäkras. Bolagets verksamhetsmål kan därför delats upp i två delar. Dels de mål som syftar

till att minska stadens skadekostnader, dels de mål som syftar till att göra den egna verksamheten så kostnadseffektiv som möjligt.

För att minska stadens skadekostnader arbetar S:t Erik Försäkring enligt en riskhanteringsprocess uppbyggd i stegen som beskrivs nedan. Eftersom åtgärderna måste vidtas i stadens verksamheter måste S:t Erik Försäkring utföra sitt arbete i samverkan med staden. Bolaget har inte någon egen rådighet i dessa frågor.

1. Identifiera och hantera försäkringsbara risker i samverkan med sina kunder
2. Stimulera till att förebygga och begränsa skador
3. Erbjuder behovsanpassade och kostnadseffektiva försäkringslösningar
4. Ha samlad kunskap om kommunkoncernens oönskade händelser och skador genom analys och uppföljning



Figur 1 S:t Erik Försäkrings riskhanteringsprocess

### 2.3.1 Mål 1 - Identifiera kommunkoncernens oönskade risker

Som ett första steg i S:t Erik Försäkrings riskhanteringsprocess (Se Figur 1 ovan) ska bolaget bistå stadens förvaltningar och bolag med att identifiera sina oönskade risker. Ska man göra någonting åt dem måste man veta vilka de är.

Dels händer skador och incidenter redan idag inom organisationen, därtill finns det också andra oönskade identifierade risker inom organisationen som ännu inte inträffat. Utöver det kan S:t Erik Försäkring också få input om möjliga risker utanför den egna organisationen genom sin omvärldsbevakning.

#### 2.3.1.1 Mål 1, Strategi 1 - Tillhandahålla ett incidentrapporteringsystem

Ett första steg i arbetet med att identifiera sina risker är att ha ett system för incidentrapportering. S:t Erik Försäkring ansvarar för stadens system för detta. Syftet med systemet är att respektive enhet inom staden ska få en bild av vilka oönskade händelser som inträffar hos dem själva. Befintligt system, IA som tillhandahålls av försäkringsbolaget AFA, gör det också möjligt att se den totala bilden för ett bolag eller en förvaltning plus centralt för

hela staden. S:t Erik Försäkring ska i samverkan med staden kontinuerligt utreda systemets utformning och lämplighet.

Utöver att tillhandahålla ett system ska S:t Erik Försäkring därför också verka för att samtliga förvaltningar och bolag använder systemet, dels för att rapportera men också att de följer upp inrapporterade händelser. Genom att samtliga oönskade händelser rapporteras i ett och samma system skapas en bild av läget som kan användas på alla nivåer i organisationen för analys, åtgärder och allokering av resurser där de behövs som mest.

S:t Erik Försäkring ska inte ha ambitionen att sköta all IA-support gentemot stadens övriga organisation. Det skulle dels bli för kostsamt för bolaget samt skulle också minska engagemanget och kunskapen hos de rapporterande enheterna. Samtliga Förvaltningar och bolag ska således ha en egen IA-ansvarig som stödjer den egna organisationen. S:t Erik Försäkring ska i sin tur stödja de IA-ansvariga med kundmöten med fokus på organisationens behov, analyser och löpande utbildningsinsatser.

Målet för året är att få stadens enheter att öka andelen incidenter som rapporteras in jämfört med föregående år. Dessutom ska bolaget också verka för att den genomsnittliga tiden det tar för stadens chefer att följa upp anmälda incidenter minskar. Bolaget avser att under året genomföra utbildningar riktade mot ”superusers” inom staden. Ansvarig för processen är bolagets IA-ansvarige.

#### *2.3.1.2 Mål 1, Strategi 2 - Tillhandahålla skadestatistik*

Samtliga försäkringsskador som inträffar inom staden ska rapporteras med hjälp av IA-systemet. Inledningsvis är det svårt att bedöma omfattningen av en skada. Regleringen av skadan gör dock att ett definitivt skadebelopp så småningom fastställs. En källa till ytterligare information om vilka skador som drabbar staden, utöver incidentrapporteringen, är därför S:t Erik Försäkring skadestatistik. Ansvarig för att ta fram och tillhandahålla skadestatistik till berörd kund är de kundansvariga och/eller den skadeansvarige.

#### *2.3.1.3 Mål 1, Strategi 3 - Genomföra riskbesiktningar*

S:t Erik Försäkring ska också genomföra riskbesiktningar av stadens fastigheter. Ett av de viktigaste skälen till att detta görs är att bolagets återförsäkrare kräver besiktningar av de objekt som de försäkrar. Ytterligare ett viktigt skäl är att besiktningarna ger en bra bild av skicket på de försäkrade fastigheterna samt om det finns några brister i fastigheterna och den verksamhet som bedrivs i lokalerna som ökar risken för skada. Det kan vara allt från hur byggnaden är konstruerad till att nödutgångar är blockerade eller att det systematiska brandskyddsarbetet inte utförs enligt regelverket. Ett delmål är att kvalitén på, och nyttan, av besiktningarna ska öka. Målsättningen är att genomföra 80 besiktningar per år av fastigheter och verksamheter, med fokus på de f besiktningsobjekt med en bedömd maximiskada på hundra miljoner kronor om året eller mer. Med det tempot kommer stadens samtliga fastigheter med en bedömd maximiskada på över hundra miljoner kronor att vara besiktigad inom en femårsperiod. Ansvarig för att riskbesiktningarna görs är bolagets risk manager.

#### *2.3.1.4 Mål 1, Strategi 4 - Utbilda och stödja stadens enheter i det systematiska brandskyddsarbetet (SBA)*

Det åligger samtliga fastighetsägare och verksamhetsutövare att genomföra ett för verksamheten anpassat systematiskt brandskyddsarbete. De flesta av stadens fastighetsägare har egna system och rutiner för det arbetet. Eftersom regelverket kräver att även verksamhetsutövare genomför ett sådant arbete finns det många verksamheter inom staden som

inte äger några egna fastigheter men som har behov av ett systemstöd samt vägledning i hur arbetet ska bedrivas. Därför finns det bra hjälpmedel i IA-systemet som kan användas i SBA-arbetet. S:t Erik Försäkring ska löpande hålla utbildning i hur det systematiska brandskyddsarbetet kan bedrivas samt hur IA-systemet kan användas i det arbetet. Ansvarig för att stödja stadens enheter i det systematiska brandskyddsarbetet är bolagets Risk Manager. Ansvarig för att utbilda stadens enheter i hur IA-systemet kan användas som hjälpmedel i det arbetet är bolagets IA-ansvarige.

#### *2.3.1.5 Mål 1, Strategi 5 - Omvärldsbevaka*

Så som ett av stadens kunskapscenter i riskhanteringsfrågor måste S:t Erik Försäkring bedriva en aktiv omvärldsbevakning som innebär att erfarenheter inom Stockholms stads egen organisation och i dess omvärld samlas in och utnyttjas internt för att förbättra riskbilden. Detta sker exempelvis genom ett tätt samarbete med övriga kommunalägda försäkringsbolag i Norden samt deltagande i Swedish Riskmanagement Associations (SWERMA) aktiviteter. Bolagets personal ska också fortlöpande utbilda sig inom området samt hålla sig informerade via nyhetsbrev och annan media. Som del av omvärldsbevakningen ska även forskningen inom området tillvaratas. S:t Erik Försäkring avser att hitta former för en närmare samverkan med b.la. KTH – Bygghälsa. Ansvar för omvärldsbevakningen delas av samtliga anställda i bolaget.

#### *2.3.1.6 Mål 1, Strategi 6 - Ha en löpande dialog med kunderna*

Den viktigaste åtgärden i arbetet med att identifiera vilka risker som finns i stadens olika verksamheter är att ha en nära dialog med respektive kund (förvaltning/bolag). S:t Erik Försäkring kan bidra med sina erfarenheter från stadens övriga organisation, forskningen eller vår omvärld. Kunden kan i sin tur bidra med verksamhetsspecifika erfarenheter och utmaningar. Ansvar för kunddialogen har respektive kundansvarig. I förekommande fall, i samband med större skador, finns även ett ansvar hos bolagets skadeansvarige.

### 2.3.2 Mål 2 - Förebygga kommunkoncernens risker

Efter det att organisationens risker är identifierade ska dessa om möjligt begränsas enligt punkt 2 i Figur 1 ovan. Detta kan göras genom att riskerna begränsas helt och hållet eller genom att sannolikheten för att en skada inträffar minskas och/eller att konsekvenserna av skadan reduceras. Bolagets uppgift är att stimulera detta skadeförebyggande arbete så att skadekostnaderna sjunker. En åtgärd kan enbart motiveras så länge den skadeförebyggande effekten är större än kostnaden för själva åtgärden. En viktig del i analysarbetet är att hitta de riskområden där riskerna är som störst så att staden kan styra sina resurser dit, där de gör som störst nytta.

#### *2.3.2.1 Mål 2, Strategi 1- Analysera anmälda incidenter i IA*

Det rapporteras ett stort antal incidenter i IA, vilket ger en bra grund för en analys av vilka risker som finns inom stadens verksamheter. Med stor sannolikhet är detta dock inte samtliga incidenter som verkligen inträffar. Därför är det viktigt att en analys av utfallet inkluderar en jämförelse av hur olika enheter inom organisationen har rapporterat. Det finns alltid en risk för att den enhet som har en omfattande rapportering är den som har den bästa strukturen på sin rapportering samtidigt som enheter med en låg rapporteringsfrekvens inte rapporterar det som sker i någon stor omfattning.

Respektive förvaltning och bolag har själva ansvaret för att analysera rapporteringen avseende sin verksamhet. S:t Erik Försäkring ska i första hand fokusera analysen på staden som helhet.

Målsättningen ska vara att analysera respektive incidenttyp utifrån trender jämfört med tidigare år, skillnader mellan olika verksamheter samt om det går att dra några slutsatser utifrån vad som händer och vilka åtgärder som vidtas, exempelvis om det finns några goda exempel. Har kan befintlig forskning vara ett stöd. Ansvar för att analysera incidenterna i IA delas mellan bolagets IA-ansvarige, risk manager samt respektive kundansvarig.

#### *2.3.2.2 Mål 2, Strategi 2 - Analysera bolagets skadestatistik*

S:t Erik Försäkrings skadestatistik är också en god informationskälla i arbetet med att analysera vilka risker som finns i verksamheten och ge förslag på skadeförebyggande åtgärder. Statistiken måste analyseras utifrån vilka trender som råder. I det fall, exempelvis, en viss typ av skador har ökat bör orsaken till detta fastställas så att den uppåtgående trenden kan brytas. I möjligaste mån bör S:t Erik Försäkrings skadestatistik jämföras mellan olika enheter i organisationen för att hitta skillnader som i sin tur kan användas för att identifiera goda exempel eller verksamheter där åtgärder bör vidtas. Bolaget bör också jämföra sin statistik med de övriga kommunala försäkringsbolagen i Sverige för att om möjligt hitta skillnader och goda exempel. De kundansvariga ska också gå igenom respektive kunds skadestatistik tillsammans med kunden. Ansvar för att analysera bolagets skadestatistik delas mellan bolagets risk manager, de kundansvariga samt den skadeansvarige.

#### *2.3.2.3 Mål 2, Strategi 3 Analysera genomförda riskbesiktningar*

Riskbesiktningarna innehåller identifierade brister vid besiktningstillfället. Berörd kund uppmanas att åtgärda respektive brist alternativt motivera varför någon åtgärd inte kommer att vidtas. Även här ska eventuella trender hos en eller flera kunder noteras och analyseras centralt av S:t Erik Försäkring för att om möjligt hitta och vidta effektiva åtgärder. Ansvar för att analysera riskbesiktningarna åligger respektive kundansvarige och bolagets risk manager.

#### *2.3.2.4 Mål 2, Strategi 4 Analysera resultatet av det systematiska brandskyddsarbetet*

Det systematiska brandskyddsarbetet genomförs av respektive förvaltning och bolag. S:t Erik Försäkring ska, i sina riskbesiktningar, ta med som en kontroll att respektive fastighetsägare och verksamhetsutövare i den aktuella fastigheten genomfört sina kontroller. Den kundansvarige har därtill i uppgift att stämna av om respektive kund genomför systematiska kontroller samt om det framkommit några allvarliga brister vid dessa. Ansvar för analysen av det systematiska brandskyddsarbetet delas mellan bolagets risk manager och respektive kundansvarig.

#### *2.3.2.5 Mål 2, Strategi 5 Analysera erfarenheterna från bolagets omvärldsbevakning*

Respektive medarbetare ansvarar för att delge övriga medarbetare på kontoret som berörs viktig information som denne tagit del av i samband med kundmöten, utbildningar, konferenser, i det dagliga nyhetsflödet eller i kontakterna med branschkollegor. Det kan lämpligen göras i samband med bolagets regelbundna arbetsplatsmöten.

#### *2.3.2.6 Mål 2, Strategi 6 Analysera erfarenheterna från dialogerna med kunderna*

I dialogen med respektive kund har de kundansvariga ansvar för att analysera den aktuella riskbilden. Viktig information i samband med detta ska delges övriga medarbetare på kontoret i samband med de regelbundna arbetsplatsmötena. Det är särskilt viktigt att informationen delas med de övriga kundansvariga samt bolagets risk manager.

### 2.3.3 Mål 3 - Försäkra kommunkoncernens risker

Kvarvarande försäkringsbara risker som inte kan undvikas ska försäkras av S:t Erik Försäkring eller förmedlas via bolaget till extern part enligt punkt 3 i Figur 1 ovan. Denna process regleras av stadens försäkringspolicy.

#### 2.3.3.1 *Mål 3, Strategi 1 Optimera försäkringsskyddet för Stockholms stad*

Försäkringsbehovet ska analyseras årligen av S:t Erik Försäkring tillsammans med respektive kund och anpassas till den aktuella verksamheten. Samtidigt ska koncernens försäkringsskydd vara enhetligt och heltäckande så att det inte uppstår situationer där staden står utan försäkringsskydd. Hur skyddet ska vara utformat regleras av stadens försäkringsplan som fastställs av S:t Erik Försäkrings styrelse. Ansvariga för detta arbete är respektive kundansvarig.

#### 2.3.3.2 *Mål 3, Strategi 2 Tillhandahålla så kostnadseffektiva försäkringslösningar som möjligt*

S:t Erik Försäkrings ska ständigt sträva efter att hålla koncernens försäkringskostnader så låga som möjligt. Med försäkringskostnader avses kommunkoncernens kostnad för köp av försäkring med avdrag för S:t Erik Försäkrings vinst samt förändring av bolagets säkerhetsreserv. Detta ska ske genom att stadens externt tecknade försäkringar regelbundet handlas upp enligt lagen om offentlig upphandling. De försäkringar som S:t Erik Försäkring tillhandahåller blir kostnadseffektiva så länge bolagets verksamhet bedrivs effektivt i jämförelse med bolagen på den öppna marknaden. Ansvariga för detta arbete är respektive kundansvarig. Målet för innevarande år är att tillhandahålla en genomsnittlig premierate som är lägre eller lika med föregående år, dock med reservation för ökade skade- och återförsäkringskostnader

#### 2.3.3.3 *Mål 3, Strategi 3 Anpassa självbehållet till bolagets riskaptit*

Hur mycket försäkringsrisk S:t Erik Försäkring själv ska bära beror på de så kallade "självbehållsnivåerna". Nivåerna ska årligen analyseras med hänsyn till försäkringsprogram, återförsäkringsbehov och riskaptit. Målsättningen är att riskaptiten uttryckt som bolagets SCR-kvot inte ska understiga 1,5. Ansvarig för arbetet är den återförsäkringsansvarige tillsammans med VD.

#### 2.3.3.4 *Mål 3, Strategi 4 Optimera utformningen av återförsäkringsskyddet*

Varje år ska bolagets återförsäkringsskydd upphandlas enligt lagen om offentlig upphandling. Omfattningen på skyddet ska stämma överens med det direktförsäkringsskydd som tillhandahålls för kunderna. Målsättningen för året är att den samlade återförsäkringskostnaden minimeras. Ansvarig för arbetet är den återförsäkringsansvarige.

### 2.3.4 Mål 4 - Analysera och följa upp kommunkoncernens riskhanteringsarbete

För att kunna bedriva ett effektivt riskhanteringsarbete ska en analys göras som visar hur situationen ser ut i dag så att staden sedan kan prioritera åtgärder där de gör som mest nytta.

#### 2.3.4.1 *Mål 4, Strategi 1 Sammanställa en årlig riskhanteringsrapport*

S:t Erik Försäkring ska sammanställa en årlig rapport som beskriver situationen i stadens förvaltningar och bolag utifrån ett riskhanteringsperspektiv. Rapporten ska innehålla uppgifter om stadens rapporterade incidenter i IA, en analys av bolagets skadestatistik samt en sammanfattning av resultatet av genomförda riskbesiktningar, det systematiska brandskyddsarbetet samt en övergripande analys och sammanfattning av arbetet med förslag på



prioriterade åtgärder. Målsättningen är att rapporten ska kunna användas som ett beslutsunderlag för hur koncernens framtida riskhanteringsarbete ska bedrivas inklusive S:t Erik Försäkrings egen verksamhet. Under 2022 kommer utformning av innehållet och analyserna i rapporten att ses över i samverkan med staden centralt. Ansvarig för rapporten är bolagets risk manager.

### 2.3.5 Mål 5 - Lönsamhetsmål

Bolaget ska uppfylla ägarens lönsamhetsmål om en vinst efter finansnetto om 1 miljon kronor.

#### 2.3.5.1 *Mål 5, Strategi 1 Uppfylla ägarens lönsamhetskrav*

Bolagets lönsamhetsmål är att över tiden visa en vinst om 1 miljon kronor om året efter finansiella intäkter och kostnader. Detta görs genom att bolaget uppfyller sitt effektivitetsmål nedan samt att premienivån över tiden anpassas till ägarens lönsamhetsmål. Ansvarig för målet är VD.

### 2.3.6 Mål 6 - Effektivitetsmål

Bolaget ska bedriva en effektiv verksamhet i jämförelse med aktörerna på den öppna marknaden vilket betyder att driftskostnaderna inte bör överstiga 2021 års nivå om 26 % av premieintäkterna för egen räkning. Effekter av förändringar i S:t Erik Livförsäkring, som bolaget delvis har personalunion med, kan dock påverka nivån. Från de administrativa kostnaderna ska finansieringen av särskilda projekt pålagda på verksamheten men ej finansierade externt exkluderas.

#### 2.3.6.1 *Mål 6, strategi 1 Uppnå effektivitetsmålet*

Arbetet i företaget ska bedrivas så kostnadseffektivt som möjligt inom ramen för vad bolagets övriga mål tillåter. En kostnadseffektiv verksamhet ska uppnås genom att ha en så liten egen organisation som möjlig och kontinuerligt konkurrensutsätta de tjänster som bolaget köper externt. Därutöver ska bolagets rutiner kontinuerligt ses över för att om möjligt hitta nya metoder och hjälpmedel som kan öka effektiviteten och hålla de administrativa kostnaderna låga. En ökad grad digitalisering kan vara en möjlig väg. S:t Erik Försäkring delar idag lokaler med S:t Erik Livförsäkring AB och Stockholmsregionens Försäkring AB (SRF). Vidare delar S:t Erik Försäkring VD med S:t Erik Livförsäkring AB samt funktionerna för Ekonomi, IT och juridik. Under 2022 kommer funktionerna att behöva ses över med anledning av att S:t Erik Livförsäkrings verksamhet succesivt avvecklas..

Den absolut största kostnadsposten i bolagets resultaträkning är skadeutbetalningar. Utbetalningarna tillsammans med skaderegleringskostnaderna ligger normalt på mellan 75-80 % av bolagets premieintäkter. Själva skaderegleringen är idag utlagd på externa konsulter.. Av det skälet ska S:t Erik Försäkring fortsätta att regelbundet kontrollera effektiviteten i skaderegleringsarbetet genom särskilda skaderevisioner. VD har det övergripande ansvaret för att bolagets effektivitetsmål uppnås. Varje anställd har i sin tur ansvaret för att arbeta effektivt och hushålla med bolagets resurser.

### 2.3.7 Mål 7 - Kvalitetsmål

Bolaget skall minimera antalet fel i sin verksamhet.

#### *2.3.7.1 Mål 7, Strategi 1 Uppnå kvalitetskravet*

Kvalitetsmålet ska uppnås genom att arbeta strukturerat efter dokumenterade rutiner, befattningsbeskrivningar och med en god egenkontroll. Därtill ska verksamheten följa lagar och regler inklusive Finansinspektionens förordningar och styrelsens fastställda styrdokument. Varje anställd har ansvaret för att genomföra sitt arbete strukturerat och med god kvalitet.

#### 2.3.8 Mål 8 - Servicemål

Bolagets kunder ska erbjudas en hög servicenivå.

##### *2.3.8.1 Mål 8 – Strategi 1 Uppnå servicemålet*

S:t Erik Försäkring ska erbjuda sina kunder en hög servicenivå och ha kompetenta medarbetare. En hög servicenivå innebär bland annat att varje kund ska erbjudas ett årligt besök där verksamheten analyseras för att bedöma riskbilden, behovet av skadeförebyggande åtgärder samt om försäkringsskyddet är anpassat till den rådande situationen. Arbetet ska bedrivas med systematik vilket innebär att bolagets kundansvariga ska arbeta i enlighet med fastslagna rutiner, de ska dokumentera sitt arbete och ta fasta på kundens behov. S:t Erik Försäkring ska vara det naturliga bollplanket för koncernen rörande riskhanteringsfrågor, skadeförebyggande åtgärder och försäkringar. Varje anställd har ansvaret för att hålla en hög servicenivå gentemot bolagets kunder. Målet ska regelbundet följas upp med hjälp av kundenkäter.

#### 2.3.9 Mål 9 - CSR-mål

##### *2.3.9.1 Mål 9, Strategi 1, Fler stockholmare i arbete*

S:t Erik Försäkring ska medverka till Stockholms stads insatser att få fler stockholmare i arbete. Detta ska ske genom att tillhandahålla försäkringsskydd för praktikanter m.fl. och vid behov delta i evenemang och redogöra för arbete inom försäkringsbranschen. (Med anledning av de legala krav på kompetens och utbildning som finns för att arbeta i ett försäkringsbolag har S:t Erik Försäkring små möjligheter att själv erbjuda arbetssökande kvalificerad yrkeslivserfarenhet genom praktik.)

En stor del av S:t Erik Försäkrings verksamhet bedrivs genom uppdragsavtal. Med utgångspunkt i stadens upphandlingspolicy ska bolaget, där så är möjligt, i samband med sina upphandlingar föra en dialog med de upphandlande parterna om deras möjligheter att underlätta för de grupper som står långt från arbetsmarknaden att komma in på densamma. Ansvaret för att få fler stockholmare i arbete ligger på VD

##### *2.3.9.2 Mål 9, Strategi 2, Attrahera, utveckla och behålla medarbetare*

S:t Erik Försäkring ska vidareutveckla arbetet med att skapa möjligheter till ett flexibelt och långsiktigt hållbart arbetsliv i syfte att attrahera, utveckla och behålla medarbetare. Att möta individens behov och samtidigt se till bolagets förutsättningar ska vara grundläggande för att verksamheten ska förbli hållbar över tiden. VD har huvudansvaret för att skapa en trivsamt och god arbetsmiljö. Samtliga anställda i bolaget måste också göra sitt för att bidra till en god stämning.

S:t Erik Försäkring ska förebygga och åtgärda eventuella risker så att den goda arbetsmiljön bevaras och stärks genom strategiskt arbetsmiljöarbete samt kontinuerliga uppföljningar av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Målsättningen för året är att andelen sjukskrivna ska vara max 2,5 %

Bolagets medarbetare ska ha möjlighet att vara delaktiga i det proaktiva utvecklingsarbetet och i sin egen kompetensutveckling. Det skapar förutsättningar för bolagets förmåga att möta framtidens personalbehov. VD och respektive medarbetare har ett gemensamt ansvar för den anställdes möjligheter att utvecklas i sin yrkesroll.

### 2.3.10 Mål 10 - Miljömål

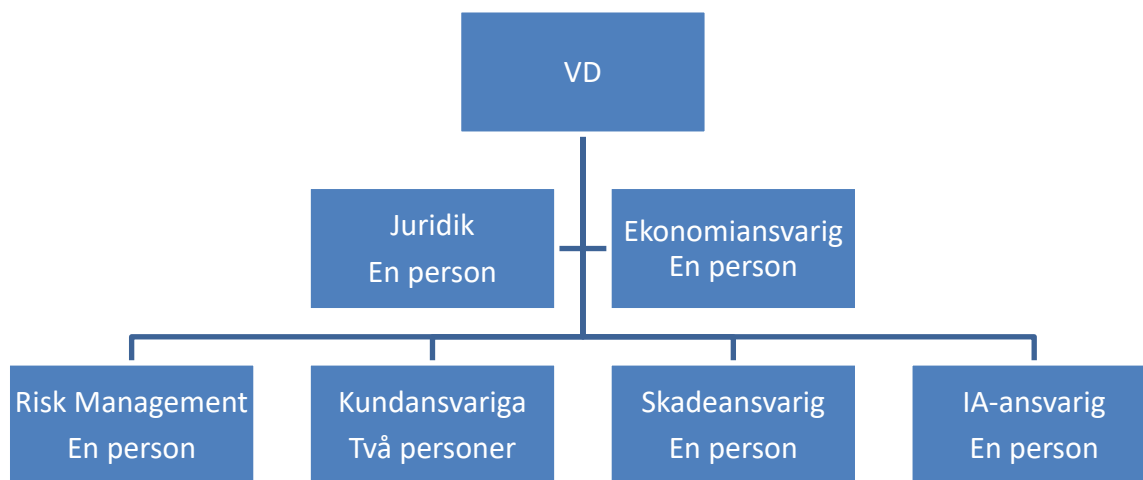
Verksamheten i bolaget ska ha en så låg negativ miljöpåverkan som möjligt.

#### 2.3.10.1 Mål 10, Strategi 1 Uppfylla miljömålen

Verksamheten ska uppnå en låg negativ miljöpåverkan genom att bedriva en så kostnadseffektiv verksamhet som möjligt. På så vis utnyttjas inte mer resurser än nödvändigt. I den mån transporter sker ska dessa ha så låg miljöpåverkan som möjligt. I första hand ska kollektiva färdmedel användas. På kontoret ska allt avfall sorteras och om möjligt återanvändas. Energiförbrukningen ska hållas låg genom att lampor, värmeelement etc. inte används i onödan. Varje anställd har ansvaret för att uppfylla bolagets miljömål.

## 3 Nödvändiga resurser för att nå de uppsatta målen

### 3.1 Organisation



Figur 2, Organisationsschema 2020

### 3.2 Bemanning

#### 3.2.1 Allmänt

Den egna organisationen består idag av sju anställda och VD. Följande planer gäller för respektive funktion under 2022. En förstärkning av det administrativa stödet, som kan delas med SRF, diskuteras.

#### 3.2.2 Juridik

Juridikfunktionen är gemensam med S:t Erik Liv. Funktionen har ansvar för juridiska frågor i stort vilket innefattar dels allmän försäkringsrätt men också bolagsrätt och andra regelfrågor

specifika inom offentlig verksamhet och försäkringsområdet. Under 2022 kommer funktionen att få lägga en stor del av sin tid på arbete med omstrukturering av S:t Erik Livförsäkring, varför ett ökat behov av konsulttjänster kan komma att krävas.

### 3.2.3 Ekonomi

Ekonomifunktionen ansvarar för redovisningsfrågor, ekonomistyrningsfrågor och lönehantering inom bolaget. Det innefattar även rapportering till koncernen Stockholms Stadshus AB samt till Finansinspektionen. Funktionen delas med Erik Livförsäkring AB. F.n. bedrivs funktionen med konsult och rekrytering pågår. Under 2022 kommer funktionen att, utöver de ordinarie arbetsuppgifterna, arbeta med fortsatta integrationer mellan ekonomi- och verksamhetssystemet samt anpassning av S:t Erik Livs verksamhet till IORP II/Solvens 2.

### 3.2.4 Skador

Bolaget har idag en skadeansvarig med ansvar för skadereglering. Under 2022 kommer funktionen fortsätta att anpassa den nya versionen av bolagets försäkringssystem till verksamheten vilket bland annat innebär frågor avseende kvalitetsuppföljning. Det ingår även i den skadeansvariges ansvar att följa upp bolagets större skador samt skadefallet i stort för att om möjligt förstå orsaken till varför skadorna har uppstått för att på så sätt hitta metoder för att undvika liknande skador i framtiden. Funktionen är systemägare till bolagets försäkringssystem.

### 3.2.5 Kundansvariga

Rollen som kundansvarig är i stort oförändrad jämfört med 2021 och består av två tjänster. I rollen ingår att ansvara för att kundernas försäkringsskydd är rätt utformat samt att vara deras ”bollplank” och rådgivare i försäkrings- och riskhanteringsfrågor. Med ansvaret för försäkringsskyddet följer också ansvaret för övriga delar i försäkringsprocessen så som utformning av försäkringsbrev och försäkringsvillkor. En av de kundansvariga har också ansvar för bolagets återförsäkringsskydd..

### 3.2.6 Riskmanagement

Funktionen består av en tjänst och har som övergripande uppgift att hjälpa stadens förvaltningar och bolag att systematisera och förbättra sitt risk- och säkerhetsarbete med stadens Trygghets- och säkerhetsprogram som grund.

Funktionen ska dessutom organisera och samordna samtliga riskbesiktningar som görs på initiativ av S:t Erik Försäkring. Dels utfärdas UW-rapporter för att beskriva Stockholms stads större risker gentemot bolagets återförsäkrare, och dels görs S:t Erik Blue-besiktningar av stadens fastigheter och verksamheter för uppföljning av bolagens och förvaltningarnas SBA-arbete. S:t Erik Blue-rapporterna innehåller rekommendationer till fastighetsägare och verksamhetsutövare om hur de kan minimera sina risker och förbättra det skadeförebyggande arbetet.

Risk Management-funktionen upprätthåller också rollen som Säkerhetssamordnare för S:t Erik Försäkring och S:t Erik Liv samt ansvarar för uppdatering och utveckling av S:t Erik Försäkrings försäkringsprodukter.

### 3.2.7 IA-ansvarig

Denna tjänst har i uppgift att stödja samtliga IA-ansvariga/Superusers ute på stadens bolag och förvaltningar i arbetet med att rapportera samtliga händelser i stadens

händelserapporteringssystem IA. Tjänsten ansvarar också för systemet i kontakterna med systemägaren AFA.

### **3.3 Verksamhetens system**

Bolagets verksamhetssystem är Insman och IA. Insman är bolagets försäkringssystem och IA stadens händelserapporteringssystem som S:t Erik Försäkring ansvarar för.

Under 2022 utreds ytterligare integration mellan Insman och Agresso. Därutöver planeras inte för några större förändringar i bolagets verksamhetssystem Insman, Ekonomisystemet Agresso eller i händelserapporteringssystemet IA. Istället ska fokus ligga på att lära sig utnyttja systemen effektivare, exempelvis genom att bygga bättre och mer användbara rapporter.

### **3.4 Konsulttjänster**

I de fall organisationen saknar relevant kompetens eller om arbetsbelastningen tillfälligt är för hög ska konsulthjälp köpas externt. Följande gäller för respektive tjänst.

#### **3.4.1 Skadereglering**

Omfattningen på uppdraget för skadereglering bedöms bli oförändrat jämfört med föregående år.

#### **3.4.2 Skaderevision**

Bolaget planerar att anlita externa konsulter för att revidera skaderegleringen 2021. Extern expertis tas in då det är viktigt att anlita någon med detaljkunskap om den aktuella skadetyper. Kostnaden bedöms bli oförändrad jämfört med föregående år.

#### **3.4.3 Aktuarie**

Omfattningen på bolagets köp av aktuariella tjänster bedöms bli oförändrade jämfört med 2021.

#### **3.4.4 Upphandling**

S:t Erik Försäkrings upphandlingskostnader 2022 bedöms bli oförändrade jämfört med föregående år. Här tas extern expertis enbart till hjälp som bollplank vid särskilt komplicerade frågeställningar.

#### **3.4.5 Regelefterlevnad**

Med anledning av juridikfunktionens arbete med omstrukturering av S:t Erik Livförsäkring kommer regelefterlevnadsfunktionen att få ett utökad uppdrag att hantera registrering och anmälan av molntjänster samt IKT-frågor.

#### **Internrevision**

Uppdragets omfattning förväntas bli oförändrat 2022.

#### **3.4.6 Revision**

Uppdragets omfattning förväntas bli oförändrat 2022.

#### **3.4.7 Riskkontroll**

Uppdragets omfattning förväntas bli oförändrat 2022.

### 3.4.8 Mäklar- och ingenjörstjänster

Bolaget räknar med att omfattningen och kostnaden för dessa uppdrag förblir oförändrade jämfört med föregående år.

### 3.4.9 Arkivhjälp

För 2022 räknar bolaget med att fortsatt ta hjälp av stadsarkivet i löpande frågor samt frågor rörande e- dok samt arkivering. Delar av bokföringsmaterial som finns hos bolaget kommer att flyttas till Stadsarkivets mellanlagringarkiv i Liljeholmen.

### 3.4.10 IT

Posten avseende generella IT kostnader bedöms bli oförändrade.

### 3.4.11 Rekryteringskonsulter

S:t Erik Försäkring planerar inte med att göra någon rekrytering under 2022.

## 4 Marknadsförutsättningar

S:t Erik Försäkrings möjligheter till upphandling av återförsäkring för 2022 avseende egendom förväntas vara i stort sett oförändrad då gällande ramavtal med återförsäkrarna gäller t.o.m. 2022-12-31. Bolagets skaderesultat 2020 och 2021 kan dock komma att påverka kostnaderna för återförsäkringen.

## 5 Projektspecifikation 2022

Organisationen kommer att arbeta med följande projekt under 2022

### 5.1 **Projekt**

1. Lokalanpassning
2. Integration mellan försäkrings- och ekonomisystemet
3. KTH

### **Projektägare**

VD  
Skadeansvarig  
VD