



Regionens försäkringsskydd

Revisionsrapport

Sammanfattning

Region Västernorrland har tillgångar som representerar betydande värden vilka ur ett risk- och väsentlighetsperspektiv är viktiga att skydda både från verksamhetsmässiga och ekonomiska skador och förluster. Regionstyrelsen har, i enlighet med sitt reglemente, att tillse att organisationens behov av försäkringsskydd är tillgodosett. Vår granskning visar att det utöver reglementet inte har reglerats hur försäkringsskyddet specifikt ska hanteras eller hur ett tillräckligt försäkringsskydd definieras.

Granskningen visar även att det saknas en strukturerad organisering kring försäkringsområdet och att själva försäkringsprocessen inte har reglerats genom fastställda principer eller styrdokument. Vidare bedömer vi att det finns en utvecklingspotential gällande övergripande och systematiska riskanalyser kopplat specifikt till försäkringsskyddet.

Genom den upphandlade försäkringsmäklaren säkerställs, så vitt vi kan bedöma, en i huvudsak ändamålsenlig hantering och bevakning av försäkringsskyddet men för att upprätthålla en tillräcklig intern styrning och kontroll anser vi att styrelsen löpande behöver informera sig om hur ansvaret uppfylls samt även säkerställer att organisationens behov av försäkringsskydd är tillgodosett.

Vi bedömer därför sammanfattningsvis att Regionstyrelsen inte kan anses ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att *säkerställa* ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredställande försäkringsskydd.

Huruvida försäkringsskyddet *är tillräckligt* har däremot inte ingått i vår granskning att bedöma.

Rekommendationer:

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen:

- tar initiativ till att utreda hur försäkringsprocessen kan utvecklas och systematiseras. Försäkringsprocessen bör utgå från en bedömning av risk och väsentlighet inom samtliga berörda organisationsnivåer.
- överväger hur försäkringsprocessen tydligare kan styras och regleras, förslagsvis genom fastställda styrdokument.
- säkerställer följsamhet till försäkringsmäklaravtalets kravspecifikation med tillhörande dokumentation av kravens genomförande.
- säkerställer en tillräcklig återrapportering av hur försäkringsskyddet tillgodoses.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	4
2	Syfte, revisionsfrågor, avgränsning, metod, m.m.	4
3	Revisionskriterier	5
4	Resultat av granskningen	5
4.1	Tidigare granskning av försäkringsskyddet	5
4.2	Upphandling av försäkringsmäklartjänst	7
4.3	Försäkringsprocess, organisation, styrdokument, riskanalyser m.m.	8
4.4	Återrapportering och information om försäkringsskyddet	10
5	Revisionell bedömning	11

1 Bakgrund

Region Västernorrland har tillgångar som representerar betydande värden vilka ur ett risk- och väsentlighetsperspektiv är viktiga att skydda både från verksamhetsmässiga och ekonomiska skador och förluster. Regionstyrelsen har, i enlighet med reglemente, att tillse att organisationens behov av försäkringsskydd är tillräckligt tillgodosett.

I en tidigare granskning (år 2011) av regionens försäkringsskydd framkom att hanteringen av försäkringsskyddet inte var tillfredsställande. Bland annat bedömdes det saknas tillräckliga riktlinjer och rutiner för en ändamålsenlig försäkringsprocess och det saknades även en tydlig strategi för hur försäkringsskyddet skulle ordnas.

Revisorerna har i sin riskanalys för 2019 bedömt att det finns en risk för bristande styrning och kontroll av försäkringsskyddet varför de beslutat att genomföra en granskning inom området.

2 Syfte, revisionsfrågor, avgränsning, metod, m.m.

Syftet är att granska och bedöma om Regionstyrelsen har säkerställt ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande försäkringsskydd.

Granskningen inriktas främst mot nedanstående revisionsfrågor:

- Finns det en tillfredsställande organisation samt tillräckliga riktlinjer och rutiner för säkerställande av en ändamålsenlig försäkringsprocess?
- Görs riskanalyser kopplat till försäkringsbehovet?
- Sker systematiska analyser och bedömningar utifrån behov och kostnader?
- Har Regionstyrelsen säkerställt en tillräcklig återrapportering och information kring försäkringsprocessen och försäkringsskyddet?

Granskningen avgränsas till att främst beröra försäkringar kopplade till regionens egendom samt att översiktligt bedöma ändamålsenligheten i regionens försäkringsprocess. Huruvida försäkringsskyddet är tillräckligt har inte ingått i vår granskning att bedöma.

Granskningen har genomförts med stöd av intervju och dokumentstudier. Intervju har gjorts med ekonomidirektör vidare har skriftliga frågor om försäkringsprocess, riskanalyser, rutiner och riktlinjer m.m. ställts till företrädare för Transportverksamheten, Regionfastigheter samt till regionens säkerhetschef.

Ansvarig nämnd är Regionstyrelsen.

Rapportutkast har överlämnats för saklighetsgranskning enligt fastställd rutin.

3 Revisionskriterier

De revisionskriterier som bildat underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar hämtas huvudsakligen från Kommunallagen, Regionstyrelsens reglemente¹ samt Policy – Samlad ledningsprocess².

- Av kommunallagen går att utläsa att styrelsen ska se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt³.
- Regionstyrelsen ansvarar enligt reglementet för övrig ekonomisk förvaltning. I denna uppgift ingår bland annat att tillse att organisationens behov av försäkringsskydd är tillgodosett.
- Av Policy – Samlad ledningsprocess går att utläsa att styrelsen ska som grund för sin styrning av det interna kontrollsystemet genomföra riskanalyser för sin verksamhet samt följa upp hur det fungerar.

4 Resultat av granskningen

4.1 Tidigare granskning av försäkringsskyddet

En granskning av försäkringsskyddet genomfördes 2011 varvid hanteringen av försäkringsskyddet inte bedömdes vara tillfredsställande. Det saknades bland annat tillräckliga riktlinjer och rutiner för en ändamålsenlig försäkringsprocess. Vidare visade resultatet att det saknades en tydlig strategi för hur försäkringsskyddet skulle ordnas samt att gjorda bedömningar om försäkringsskyddet inte hade en tydlig koppling till det skadeförebyggande arbetet.

Styrelsens yttrande

Av styrelsens yttrande över revisionsrapporten framgår bland annat att ett förslag till direktiv utarbetats i syfte att påbörja processen med ett förbättrat försäkringsskydd. ”Införandet av direktivet skall göras i samråd med beredskapschefen, och en projektgrupp kommer att bildas för att detaljutforma direktivet”.

Direktiv för försäkringsskydd

Syftet med direktivet anges vara att säkerställa en hög säkerhet mot alla typer av skador och störningar inom all verksamhet som bedrivs inom regionen. Försäkringsskyddet ska utformas för att vara det ekonomiskt fördelaktigaste valet för regionen utan att begränsa försäkringens omfattning/villkor.

Direktivet innehåller åtta avsnitt vilka bland annat innefattar övergripande mål, skadefinansiering, skadeförebyggande riskanalys, organisation m.m.

¹ Reglemente för Regionstyrelsen 2019 - 2022, beslutad av Regionfullmäktige 2019-06-20.

² Beslutad av Regionfullmäktige 2017-04-27.

³ Kommunallagen 6 kap § 6.

Skadeförebyggande riskanalys

Av direktivet framgår bland annat att regionens system för att genomföra riskanalyser ska utvecklas och användas i det skadeförebyggande arbetet. Riskanalysen syftar även till att utreda vilken exponering regionen utsätter sig för, exempelvis gällande extrakostnader för att upprätthålla verksamheten efter en försäkringskada. Regionens incidentrapporteringsystem ska användas för att i god tid upptäcka skaderisker samt att vidta skadeförebyggande åtgärder.

Organisation

Av direktivet framgår att ekonomidirektören har det övergripande ansvaret i försäkringsfrågor och är kontaktperson. Varje förvaltning ska utse en försäkringshandläggare som kontaktperson inom förvaltningen. Varje år ska två försäkringsträffar genomföras där bland annat följande diskuteras:

- Genomgång av rapportering av skador över och under självrisk (egendomsförsäkring, motorfordonsförsäkring).
- Intern samverkan om skadeförebyggande arbete.
- Hur agera vid mindre skadekrav (halkskador, snöskador, försvunna ägodelar o.s.v.)
- Information från beredskapschef-/er för vidarebefordran ut i respektive organisation

Ekonomidirektören är ansvarig och sammankallande för träffarna. Ekonomidirektör, kontaktpersoner för respektive förvaltning, säkerhetschef och försäkringsmäklare ska kallas. Gruppen får därutöver till sig adjungera ytterligare personer som kan vara sakkunnigt stöd i specifika frågor.

Kommentar

Mot bakgrund av den information som lämnats samt utifrån tillgänglig dokumentation är vår tolkning att direktivet aldrig kom att verkställas eller implementeras på avsett sätt. Som vi uppfattat det bildades det heller aldrig någon projektgrupp i syfte att detaljutforma direktivet. Orsaken till detta saknar vi information om.

Vad gäller direktivets status som styrdokument råder oklarhet, vi har dock inte kunnat finna att det tillgängliggjorts i regionens hanteringssystem för styrdokument; Platina.

4.2 Upphandling av försäkringsmäklartjänst

Region Västernorrland har upphandlat inköp av försäkringsmäklartjänster⁴. Försäkringar som vid tidpunkt för upphandlingen berörde tjänsten framgår av uppdragsbeskrivningen:

- Fastighetsförsäkring
- Motor- och olycksfallsförsäkring
- Tjänsterefeförsäkring

De krav som gäller för tjänsten redovisas i en kravspecifikation. Härav framgår bland annat att anbudsgivaren ska:

- genomföra EML-besiktningar⁵, riskbedömningar och/eller enkätrapporter som krävs för att utföra upphandlingar av försäkringsavtal under avtalstiden,
- vid två tillfällen per år, på plats hos kunden, ansvara för genomförande av uppföljningsmöte med avseende på sammanställning av skadestatistik, utfall förbättringsåtgärder och annat med bäring på de kundspecifika försäkringsavtalen,
- vid uppföljningsmöte ansvara för protokoll, och kunden ansvara för att godkänna protokollet,
- vara konsultativ och på uppmaning informera ledning och styrelse om aktuella försäkringslösningar och eventuella förbättringsmöjligheter,
- erbjuda möten kopplade till information kring försäkringar och riskhanteringsarbete som har sin utgångspunkt från den offentliga verksamheten,
- erbjuda stöd i försäkringsavtalsmässig försäkringshantering och försäkringsproblematik inom kundens verksamhet.

Kommentar

Den upphandlade försäkringsmäklaren innehar, som vi tolkat det, för regionens räkning en central roll vad gäller bland annat hantering, bevakning och stöd inom försäkringsområdet samt genom att bistå med relevant kompetens för säkerställande av ett tillräckligt försäkringsskydd. Av de uppgifter som lämnats framgår att det sker årliga avstämningar och dialoger med mäklaren bland annat avseende tillräckligt försäkringsskydd, självrisknivåer, omprövning av försäkringar, skadestatistik, inventering av fastighetsbeteckningar m.m.

Från Regionfastigheter uppges att EML-besiktning gjordes senast 2017, där även försäkringsmäklaren och försäkringsgivaren deltog. Besiktningen omfattade bland annat det byggnadstekniska och organisatoriska brandskyddet, byggnadskonstruktion, förvaring av brandfarlig vara, avstånd till räddningstjänsten mm.

⁴ Dnr: 17RS7506. Avtal med Provins Insurance AB, startdatum 2018-02-10 och slutdatum 2020-02-09 med möjlighet till två stycken förlängningar å 1 år.

⁵ EML står för "Estimated Maximum Loss".

Vi har i granskningen stämt av med ekonomidirektören huruvida kraven i upphandlingsunderlagets kravspecifikation tillämpats och dokumenteras på avsett sätt. Som vi uppfattat det har kraven inte tillämpats fullt ut som kravspecifikationen anger. Vi har heller inte tagit del av någon dokumentation avseende exempelvis riskbedömningar, enkät rapporter, dokumenterade förbättringsmöjligheter/åtgärder, mötesprotokoll/anteckningar, information till ledning/styrelse m.m.

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen säkerställer en tillfredställande följsamhet till avtalets kravspecifikation med tillhörande dokumentation av kravens genomförande.

4.3 Försäkringsprocess, organisation, styrdokument, riskanalyser m.m.

Upphandling av försäkringar sker med stöd av avtalad försäkringsmäklare. Av de försäkringsbrev som vi tagit del av, avseende egendomsförsäkring, framgår bland annat omfattning, självrisknivåer, försäkringsobjekt avseende fastigheter med flera uppgifter. Granskningen ger inte utrymme för någon mer ingående analys av försäkringsbrevets innehåll. Enligt ekonomidirektören är bedömningen från regionens sida att försäkringsskyddet är tillräckligt.

Av lämnad information framgår att försäkringsområdet inte har aktualiserats i någon högre utsträckning under de senaste åren vad gäller exempelvis nya försäkringsupphandlingar. Detta har medfört att det inte varit en prioriterad fråga att utveckla övergripande rutiner och metoder inom försäkringsområdet. Det framförs att i samband med ny försäkringsupphandling eller vid avisering om premiehöjning aktualiseras vanligtvis frågan om att göra riskbedömningar, jämförelser av självrisknivåer, analysera skadestatistik m.m. i syfte att erhålla en tillfredställande försäkringslösning. Någon tydlig och styrd försäkringsprocess har som vi tolkat det inte utarbetats inom regionen och det har heller inte fastställts några specifika riktlinjer eller i övrigt styrdokument som stöd för processen.

Vad gäller organiseringen kring försäkringsområdet uppges att det inte har bildats någon specifik grupp med utsedda representanter från olika verksamheter, liknande vad som uttrycks i direktivet (avsnitt 4.1 Organisation). Det finns emellertid verksamheter, exempelvis Transportverksamheten, som har utsedda fordonsansvariga som hanterar försäkringsskador m.m. och det uppges att försäkringsområdet vid behov aktualiseras vid ledningsgruppsmöten och liknande.

Avsaknaden av en övergripande organisering och struktur kring försäkringsområdet innebär att det inte genomförs regelbundna möten och det görs heller inte systematiska riskanalyser och riskbedömningar kopplat till en övergripande försäkringsprocess.

Det poängteras i intervju med ekonomidirektören att det är viktigt att analysera självrisknivåer, skadehistorik m.m. vid upphandling av försäkringar men det finns i dagsläget ingen formaliserad strategi eller modell som tillämpas. Som vi tolkat

det finns således inte någon fastställd vägledning kring de processer och moment som bör ligga till grund för olika överväganden när en ny upphandling av försäkringar ska initieras.

På verksamhetsnivå, inom bland annat Regionfastigheter, uppges att riskanalyser görs inför upphandling av försäkringsskydd. Regionfastigheter tillhandahåller skadestatistik och i samråd med försäkringsmäklaren avgörs hur försäkringsskyddet ska utformas. Statistiken är uppbyggd utifrån att samtliga skador som hade kunnat vara ersättningsgilla enligt egendomsförsäkringen, men där kostnaden för åtgärd inte uppgår till vald självrisknivå, bokförs på ett särskilt kostnadskonto i redovisningen. Således kan information om skadors omfattning, antal, art och kostnad för åtgärd hämtas ur redovisningen.

När det gäller det skadeförebyggande arbetet generellt uppges att det hittills inte har gjorts någon övergripande systematiserad eller samordnad analys av det skadeförebyggande arbetet kopplat specifikt till försäkringsområdet.

Exempel på områden vilka är av central betydelse för det skadeförebyggande arbetet och där det sker regelbundna insatser är bland annat Regionfastigheters arbete med planerat fastighetsunderhåll, systematiskt brandskyddsarbete, elrevisionsbesiktningar, skalskyddsöversyn, snövägning och snöröjning av tak.

Ett annat exempel som tas upp är inom Transportverksamheten där upphandling har gjorts av utbildningsinsatser för halkkörning i syfte att förebygga såväl person- som fordonsskador i samband med framförande av fordon under vintertid.

Huruvida det skadeförebyggande arbetet påverkar storleken på försäkringspremierna uppges vara svårbedömt och det är ovanligt att försäkringsbolagen inhämtar uppgifter om regionens skadeförebyggande arbete. Den uppfattning som framförs är att skadehistoriken har en större prispåverkan och att det skadeförebyggande arbetet mer ses som en indirekt påverkansfaktor vad gäller kostnaderna för potentiella försäkringsskador.

Förnyad konkurrensutsättning fordonsförsäkringar

Vi har genom intervju fått en övergripande beskrivning av processen vid den senaste konkurrensutsättningen gällande fordonsförsäkringar.

Under 2019 har en förnyad konkurrensutsättning gjorts beträffande fordonsförsäkringar. Bakom detta beslut låg, från dåvarande försäkringsbolag, aviserade höjningar av försäkringspremierna. Avisering om höjning gjordes två år i rad och resulterade därmed (år två) i ett övervägande om förnyad konkurrensutsättning. I samband med konkurrensutsättningen bildades en grupp med representanter från berörda parter; upphandlingsenheten, ekonomienheten och transportverksamheten samt representanter från försäkringsmäklarföretaget.

Som vi fått det beskrivet gjordes bland annat en jämförande analys baserad på riskbedömning kring självrisknivåer, skadehistorik m.m. Analysen låg sedan till grund för överväganden om försäkringens innehåll och villkor för att erhålla det mest ekonomiskt fördelaktiga alternativet.

Någon särskild modell för ändamålet användes inte och det gjordes heller inte någon specifik dokumentation (utöver mailväxling m.m.) av de överväganden som resulterade i gjorda val. Enligt uppgift inkom anbud från två anbudsgivare varvid det alternativ som bedömdes mest ekonomiskt fördelaktigt valdes.

Kommentar

Vårt granskningsresultat indikerar att det finns en utvecklingspotential beträffande regionens övergripande försäkringsprocess. Det saknas en strukturerad organisering kring försäkringsområdet och själva försäkringsprocessen har inte reglerats genom fastställda principer och styrdokument. Vidare är vår bedömning att det bör analyseras hur ett samordnat skadeförebyggande arbete samt övriga relevanta påverkansfaktorer (exempelvis verksamhetsrisker i samband med försäkrings-skada) kan beaktas och lämpligen införlivas som en del i försäkringsprocessen.

Den senaste konkurrensutsättning av fordonsförsäkring visar på ett arbetssätt som innehåller delar som riskbedömning, ekonomisk analys m.m. vilket resulterade i ett från ekonomisk synpunkt tillfredställande försäkringsskydd. Vi menar att initiativet till att genomföra en ny konkurrensutsättning samt att (om även tillfälligt) organisera kompetenser inom området är positivt. Vi bedömer dock att den övergripande processen som omgärdar försäkringsområdet som helhet skulle bli mer ändamålsenlig om processen utvecklas från att vara, som vi tolkar det, ”reaktiv” till att ha ett större inslag av proaktiv planering, övergripande riskbedömning och systematisering.

Vi rekommenderar därför att Regionstyrelsen tar initiativ till att utreda hur försäkringsprocessen och tillhörande riskanalyser kan utvecklas och systematiseras.

4.4 Återrapportering och information om försäkringsskyddet

Enligt uppgift finns det inte några särskilda rutiner för att informera Regionstyrelsen om försäkringsområdet och det uppges vara oklart till vilken omfattning styrelsen har tagit del av eller i övrigt efterfrågat information om regionens försäkringsskydd.

Vi har i granskningen inte kunnat se att några specifika frågor beträffande försäkringsskyddet, utifrån styrelsens övergripande ansvar, har behandlats i styrelsens protokoll för år 2019. Vi har heller inte kunnat utläsa om styrelsen har gjort någon egen bedömning om regionens befintliga försäkringsskydd är tillräckligt. Det framhålls däremot att försäkringsvärdet för regionens fastighetsinnehav vanligtvis brukar anges i regionens årsredovisning.

Som framgår ovan under avsnitt 4.2 ska den upphandlade försäkringsmäklaren ”på uppmaning informera ledning och styrelse om aktuella försäkringslösningar och eventuella förbättringsmöjligheter”. Som vi tolkat det har möjligheten att informera styrelsen genom försäkringsmäklaren inte nyttjats i någon större utsträckning.

Med anledning av Regionstyrelsens ansvar för försäkringsskyddet (enligt reglementet) menar vi att det är angeläget att styrelsen löpande informerar sig om hur ansvaret uppfylls samt säkerställer att försäkringsprocessen är ändamålsenlig och att regionens försäkringsskydd i realiteten är tillräckligt.

5 Revisionell bedömning

Vi bedömer sammanfattningsvis att Regionstyrelsen inte kan anses ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att *säkerställa* ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredställande försäkringsskydd. Vår bedömning baseras på nedanstående iakttagelser och bedömningar.

- Av Regionstyrelsens reglemente framgår att styrelsen har till uppgift att tillse att organisationens behov av försäkringsskydd är tillgodosett. Vår granskning visar att det utöver reglementet inte har reglerats hur försäkringsskyddet specifikt ska hanteras eller hur ett tillräckligt försäkringsskydd definieras. Vår bedömning är att försäkringsområdet inte har prioriterats och utvecklats under senare år och att de förbättringsområden som uppmärksammades i den tidigare granskningen (2011) i flera avseenden kvarstår.
- Granskningen visar att det saknas en strukturerad organisering kring försäkringsområdet och att försäkringsprocessen inte har reglerats utifrån fastställda principer och styrdokument. Vi bedömer även att det finns en utvecklingspotential gällande övergripande och systematiska riskanalyser kopplat specifikt till försäkringsskyddet. Vi har heller inte kunnat utläsa att styrelsen gjort någon egen bedömning av regionens försäkringsskydd.
- Genom den upphandlade försäkringsmäklaren säkerställs, så vitt vi kan bedöma, en i huvudsak ändamålsenlig hantering och bevakning av försäkringsskyddet men för att upprätthålla en tillräcklig intern styrning och kontroll anser vi att styrelsen löpande behöver informera sig om hur ansvaret uppfylls samt även säkerställer att organisationens behov av försäkringsskydd är tillgodosett.

Huruvida försäkringsskyddet *är tillräckligt* har däremot inte ingått i vår granskning att bedöma.

Rekommendationer:

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen:

- tar initiativ till att utreda hur försäkringsprocessen kan utvecklas och systematiseras. Försäkringsprocessen bör utgå från en bedömning av risk och väsentlighet inom samtliga berörda organisationsnivåer.
- överväger hur försäkringsprocessen tydligare kan styras och regleras, förslagsvis genom fastställda styrdokument.
- säkerställer följsamhet till försäkringsmäklaravtalets kravspecifikation med tillhörande dokumentation av kravens genomförande.
- säkerställer en tillräcklig återrapportering av hur försäkringsskyddet tillgodoses.

Övrigt

Vad gäller *Direktivet för försäkringsskydd*, avsnitt 4.1, bedömer vi att det finns delar som kan vara av värde att beakta i styrelsens fortsatta arbete med att utveckla försäkringsprocessen och att säkerställa ett tillräckligt försäkringsskydd.

Härnösand 2019-10-17

Peter Lindholm
Revisor