



KONSULENTRAPPORT 2015

**Forsikringsområdet / KS
Skybruddet 31. august 2014**

MODTAGER

Jesper Ralfkiær Jørgensen
Nikolaj Vad

INTERN REVISION

Jesper Andersen
Lars C. Andersen

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING OG FORMÅL	3
2.	KONKLUSI ON	4
3.	METODE OG AFGRÆNSNING	5
4.	OPSERVATIONER	5
5.	ANBEFALINGER.....	10
6.	MATERI ALEGRUNDLAG	11

1. INDLEDNING OG FORMÅL

Hvad har initieret opgaven?

Det er anført i vejledningen for den månedlige budgetopfølgning, at Intern Revision udvælger risikoområder med det formål, at belyse forvaltningens styring og rapportering af området. Resultatet fremlægges for økonomikredsen.

Håndteringen af forsikringssagerne efter skybruddet d. 31. august er udvalgt til nærmere belysning. Baggrunden herfor er de udfordringer, som opstod efter skybruddet d. 2. juli 2011. Vanskelighederne bestod bl.a. i utilstrækkelig dokumentation af de udførte arbejder, utilstrækkelige fakturaer fra leverandører og manglende dokumentation vedr. indhentede tilbud på skadesudbedring. Der var endvidere problemer med kvalitetssikringen af de fremsendte skadesanmeldelser.

Der er således erfaringsmæssigt risiko for forsinkede eller reducerede skybrudserstatninger som følge af manglende fuldstændighed i anmeldelse og dokumentation af skader efter skybruddet 31. august 2014.

Dette er kritisk i forhold til, at kommunen har tegnet en bygningsforsikring hos det eksterne forsikringselskab Protector med en selvrisiko på 50 mio. kr., hvilket betyder, at den eksterne forsikring først udløser erstatning, når der er skader for over 50 mio. kr. Det er således af afgørende betydning for kommunens erstatning, at alle skader indberettes og dokumenteres.

Hvad er formålet med undersøgelsen?

Selve udbedringen af skybrudsskader er endnu ikke afsluttet, dette forventes at ske i løbet af 2015. Det er på nuværende tidspunkt muligt at undersøge, hvorvidt grundlaget for fuld indberetning og dokumentation af skybrudsskaderne er tilvejebragt i kraft af den information og vejledning, som er udsendt til kommunens skybrudsramte institutioner.

Denne delundersøgelse har til formål at undersøge risikoen vedr. design og implementering af vejledningen til indberetning af skybrudsskader. Intern revision vil i en efterfølgende rapport vurdere de opnåede erstatninger.

Definitioner

Insubiz er kommunens forsikringsregister.

Capita er kommunens skadesbehandler.

Protector er kommunes eksterne forsikringselskab.

Housecenter er det eksterne selskab som udfører taksering.

KEjd er Københavns Ejendomme.

KS er Koncernservice.

2. KONKLUSION

Det er vores vurdering, at alle skadesramte i forvaltningerne har modtaget fyldestgørende information om, hvorledes skybrudsskader efter skybruddet d. 31. august 2014 skal håndteres. Grundlaget for fuld indberetning og dokumentation af skybrudsskader er således til stede.

Vores vurdering bygger på følgende forhold:

1. Der er udarbejdet et notat "*Vejledning til håndtering af skybrudsskader*", vejledningen er målrettet forvaltningernes skybrudsramte institutioner/enheder. Vejledningen indeholder den nødvendige information til brug for indberetning af skybrudsskader og det fremgår, at der efter indberetning i Insubiz modtages en kvittering fra Capita med beskrivelse af den videre proces. Vejledningen er underbygget ved aftaler mellem kommunens skadesbehandler Capita, Koncernservice (KS), kommunens eksterne forsikringsselskab Protector og Københavns Ejendomme (KEjd) angående dokumentationskrav, taksation og andre forhold af betydning for det indbyrdes samarbejde.
2. Vejledningen og understøttende information hertil er publiceret på intranettet under KS.
3. Vejledningen til håndtering af skybrudsskader er udsendt til alle forsikringsansvarlige i forvaltningerne mandag d. 1. september. Endvidere er vejledningen, sammen med understøttende information, udsendt via mails d. 3. og 4. september til forvaltningernes forsikringsansvarlige samt til Budget- og regnskabskredsen.
4. Vejledningen og informationen er videreformidlet i forvaltningerne. Dels ved direkte udsendelse til de skadesramte, som skal indberette i Insubiz, dels ved publicering på forvaltningernes intranet.
5. Den forsikringsansvarlige i forvaltningen yder hjælp og vejledning til skybrudsramte i, hvordan skader og erstatningskrav skal indberettes i kommunens forsikringssystem Insubiz. Forvaltningernes forsikringsansvarlige har oplyst, at de skadesramte efter indberetning i Insubiz har modtaget skybrudsmail fra Capita med beskrivelse af den videre proces.

3. METODE OG AFGRÆNSNING

Metode

Opgaven er gennemført ved at undersøge risikoen for, at

1. Der er ikke udarbejdet en vejledning som fyldestgørende¹ beskriver, hvorledes indberetning skal foretages og dokumenteres.
2. Ikke alle forvaltningers skadesramte institutioner modtager den udsendte vejledning og information og ved derfor ikke, hvordan skybrudsskaderne indberettes korrekt.
3. Ikke alle skadesramte har efter indberetning i Insubiz modtaget kvitteringsmail fra Capita med beskrivelse af den videre proces.

Risikoen i punkt 1 er vurderet ved at sammenholde den udarbejdede vejledning med den faktiske proces for indberetning af skybrudsskader. Endvidere interviewes KS og forvaltningernes forsikringsansvarlige vedrørende eventuel kritik af den udsendte information.

Risikoen i punkt 2 vurderes ved at undersøge, hvorledes vejledningen til håndtering af skybrudsskader er videreformidlet fra KS til forvaltningerne og deres institutioner.

Risikoen i punkt 3 undersøges ved at efterprøve i forvaltningerne, hvorvidt alle skadesramte har modtaget kvitteringsmails med beskrivelse af den videre proces fra Capita.

Afgrænsning

Opgaven er afgrænset til skybrudsskader som følge af skybruddet søndag d. 31. august 2014.

4. OPSERVATIONER

Vedrørende risikoen i punkt 1

Koncernservice (KS), Ledelsessekretariatet, har udarbejdet *Vejledning til håndtering af skybrudsskader*. Vejledningen er dateret 1. september

¹ Med "fyldestgørende" menes, at den udsendte information og vejledning dels beskriver den faktiske proces for håndteringen af skybrudsskader, dels af modtagerne opleves som forståelig og tilstrækkelig samt at det fremgår, hvorledes yderligere hjælp og vejledning kan indhentes.

Natten til søndag d. 31. august indtraf kraftig regn og skybrud over København. Det begyndte lidt efter midnat og blev ved indtil omkring 7-tiden søndag morgen, hvor Københavnerne flere steder vågnede op til oversvømmelser både ude og inde.

2014 og er udsendt pr. mail til alle forvaltningernes forsikringsansvarlige mandag d. 1. september 2014. I mailen anføres, at der er tale om en vejledning til anmeldelse og dokumentation af skybrudsskader efter weekendens skybrud. De forsikringsansvarlige opfordres i mailen til at videreformidle vejledningen i forvaltningen. Endvidere anføres i mailen, at en tilsvarende vejledning vil blive publiceret på intranettet i løbet af dagen.

Kommunikationsafdelingen i KS publicerede 1. september 2014 en kortfattet vejledning til håndtering og anmeldelse af skybrudsskader på intranettet: Vedr. anmeldelse af bygnings- og løsøreskader, skadesbegrænsende tiltag, dokumentation af skaden og vedr. kontaktoplysninger til kommunens skadesbehandler Capita for evt. spørgsmål. Endvidere er selve vejledningen i fuld tekst vedlagt sammen med det regneark, der skal anvendes til at anføre de skadesramte genstande (løsøre).

Onsdag d. 3. september 2014 udsendte KS en mail med overskriften "Krav for dækning af skybrud" til alle forsikringsansvarlige. Det anføres, at kommunens eksterne forsikringsselskab Protector ønsker at besigtige alle skader som andrager beløb over 250.000 kr. Den forsikringsansvarlige anmodes om at sikre, at alle løsøreskader er anmeldt, og at der er en kontaktperson for besigtigelse. Dette gælder især skader til over 250.000 kr.

Herefter anmodes modtager at informere forvaltningernes institutioner om, at Protector stiller en række krav vedr. dækning for løsøre i kældre, reduceret forsikringsdækning for genetablering i vandsugende materialer, samt at forsikringen ikke dækker skader som følge af vandindtrængning gennem taget, det skal derfor detaljeret beskrives, hvorledes vandet er kommet ind i bygningen. I mailen beskrives nærmere, hvorledes der praktisk skal forholdes mht. de nævnte krav.

Sammenholdt med den udsendte vejledning indeholder mailen ikke ny information til indberetning af skybrudsskader. Mailen indeholder oplysninger om reduceret dækning for genetablering i vandsugende materialer. Denne oplysning, som ikke fremgår af vejledningen, er først væsentlig ved selve udskiftningen/udbedringen og er ikke nødvendig information til brug for indberetning af skybrudsskaden.

Torsdag d. 4. september 2014 udsendte Økonomichef i KS, Jesper Ralfkiær Jørgensen, en mail til Budget- og regnskabskredsen og forvaltningernes forsikringsansvarlige. I mailen anføres, at det forventes, at skaderne er så omfattende, at det berettiger til erstatning fra kommunens eksterne forsikringsselskab Protector.

Det er dog et krav, at skaderne bliver dokumenteret korrekt og det nævnes, at Protector ønsker at besigtige alle skader som andrager beløb over 250.000 kr.

Mailen nævner den udsendte vejledning til håndtering af skybrudsskader, og der anmodes om, at vejledningen deles med de institutionsledere m.v., som har anmeldt eller skal anmelde løsøreskader. Modtageren anmodes endvidere om at hjælpe med til, at alle skader anmeldes og dokumenteres korrekt. Det nævnes, at den eksterne forsikring kun dækker beskadiget løsøre i kældre, såfremt løsøret har været opbevaret mindst 40 cm. over guldhøjde. Det skal derfor dokumenteres, f.eks. med et billede af aftegning af vand/fugt på væggene, hvor højt vandet har stået over gulvet.

Afslutningsvist anføres i mailen, at løsøreskaderne skal anmeldes til Capita senest 14 dage fra skadesdato. I mailen er *Vejledning til håndtering af skybrudsskader* i fuld tekst vedlagt sammen med det regneark, der skal anvendes til at anføre de skadesramte genstande (løsøre).

Mailen fra Jesper Ralfkiær Jørgensen giver en kort status for skybruddet og er primært rettet mod Budget- og regnskabskredsens medlemmer. Sammenholdt med vejledningen indeholder mailen ikke nye oplysninger vedr. selve indberetningen af skybrudsskader.

I vejledning af håndtering af skybrudsskader anføres, at skaden skal anmeldes i Insubiz inden for 14 dage og, at der efter anmeldelse modtages en kvitteringsmail fra Capita med beskrivelse af den videre proces. Disse mails fra Capita til forvaltningerne (skybrudsmails) er udarbejdet som standardtekster, alt efter om der anmeldes bygningskade og/eller løsøreskade med eller uden krav om taksation.

Vejledningen til håndtering af skybrudsskader indeholder al den information, som skal anvendes til anmeldelse af skybrudsskader. I skybrudsmailen fra Capita beskrives, hvorledes anmelder skal håndtere den videre proces. Der anføres endvidere telefonnr. og mailadresse, såfremt der er spørgsmål.

Samlet set vurderer vi, at der straks efter skybruddet d. 31. august er udarbejdet tilstrækkelig information og vejledning til forvaltningerne med beskrivelse af, hvorledes der konkret skal forholdes og indberettes ved skybrudsskader. Det er endvidere angivet, hvorledes skadeslidte kan forholde sig i tilfælde af behov for yderligere oplysninger.

Efter udsendelse af den udarbejdede information og vejledning er afholdt møder mellem kommunens skadesbehandler Capita, det eksterne forsikringsselskab Protector, KS og KEjd med det formål, nærmere at

fastlægge dokumentationskrav med Protector, aftale samarbejdet mellem Capita og Protector samt at aftale fælles proces for håndteringen af skybrudsskader. Der er aftalt proces for opfølgning på skybrudsskader internt i kommunen mellem Capita, KS og KEjd: Der udarbejdes ugentligt statusark for alle skybrudsskader, regnearket danner grundlaget for statusrapporteringen.

Den udsendte vejledning og information til forvaltningerne er således understøttet af aftaler mellem KS, KEjd, Capita og Protector.

Det bemærkes, at den udsendte information og vejledning ikke er ændret siden udsendelsen i dagene efter skybruddet, der har således ikke været konstateret fejl med deraf følgende behov for rettelser.

Det er vores opfattelse, at den udsendte vejledning og information indeholder en samlet beskrivelse af den faktiske proces omkring håndteringen af skybrudsskader.

Intern Revision har rettet henvendelse til forvaltningernes forsikringsansvarlige med forespørgsel om, hvorvidt den udsendte information og vejledning efter deres vurdering har været tilstrækkelig?

På baggrund af udsagn fra de forsikringsansvarlige vurderer vi, at den udsendte information og vejledning har været fyldestgørende og tilstrækkelig. Vurderingen bygger på, at de forsikringsansvarlige, som bistår og vejleder medarbejderne i forvaltningen, med oplysninger vedrørende håndteringen og indberetning af skybrudsskader, samstemmende har svaret, at der ikke har været væsentlige problemer.

Den forsikringsansvarlige for Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) har peget på, at det kan overvejes at udarbejde detaljerede beskrivelser, målrettet institutioner i BUF vedr. de opgaver, som skal løses når institutionerne hurtigst muligt skal genåbnes til varetagelse af den daglige drift. Det er dog vores vurdering, at sådanne retningslinjer skal udarbejdes af Børne- og Ungdomsforvaltningen samt, at den udsendte information og vejledning ikke på den baggrund kan anses som mangelfuld.

Samlet set er det Intern Revisions vurdering, at der er udarbejdet vejledning og information, som fyldestgørende beskriver, hvorledes indberetningen skal foretages og dokumenteres.

Vedrørende risikoen i punkt 2

Som redegjort for vedrørende risikoen i punkt 1, er der udsendt information og vejledning:

1. Koncernservice (KS), Ledelsessekretariatet, har udarbejdet vejledning til håndtering af skybrudsskader. Vejledningen er udsendt pr. mail til alle forvaltningernes primære forsikringsansvarlige mandag d. 1. september om formiddagen.
2. Kommunikationsafdelingen i KS publicerede 1. september en kortfattet vejledning til håndtering og anmeldelse af skybrudsskader på intranettet under KS. Endvidere er vejledningen i fuld tekst vedlagt sammen med det regneark, der skal anvendes til at anføre de skadesramte genstande (løsoere).

Hver forvaltning har en primært forsikringsansvarlig, hertil kommer eventuelt yderligere forsikringsansvarlige i en forvaltning. Det er som hovedregel den hidtidige forsikringsansvarlige i en forvaltning, som retter henvendelse til KS, når forvaltningen udskifter sin forsikringsansvarlige. Herefter opdaterer KS listen over de forsikringsansvarlige på sit intranet.

Københavns Brandvæsen (Brand), som hører under Økonomiforvaltningen, har en forsikringsansvarlig. Den forsikringsansvarlige for brandvæsenet var ikke anført på listen over forsikringsansvarlige på tidspunktet for udsendelse af vejledning til håndtering af skybrudsskader, og modtog ikke den udsendte vejledning og information ved udsendelsen den 1. september. De ovenfor nævnte mails dateret d. 3. og 4. september blev ligeledes ikke modtaget af den forsikringsansvarlige.

Den nuværende forsikringsansvarlige har oplyst, at forsinkelsen ikke fik praktiske konsekvenser for Brand. Årsagen hertil er, at KEjd rettede henvendelse til Brand angående indberetning af skybrudsskader.

Intern Revision har rettet henvendelse til forvaltningernes forsikringsansvarlige med forespørgsel om, hvorledes den modtagne *Vejledning til håndtering af skybrudsskader* er videreføret.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen blev vejledningen udsendt d. 1. september publiceret samme dag på forsiden af forvaltningens intranet.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen blev vejledningen 2. september udsendt med ugepakken til alle institutioner i forvaltningen og publiceret på Børne- og Ungdomsforvaltningens opgaveportal.

I Teknik- og Miljøforvaltningen blev vejledningen udsendt samme dag til de 4 centre (serviceområder) Byens anvendelse, Byens Drift, Byens Fysik og Byens Udvikling, som selv indberetter i Insubiz.

I Kultur- og Fritidsforvaltningen blev den fremsendte information og vejledning fra KS 1. september udsendt til alle forsikringskontaktpersoner i Kultur- og Fritidsforvaltningen. For institutioner som museer og kulturhuse m.v. er kontaktpersonerne ledere og driftschefer.

I Socialforvaltningen blev vejledningen udsendt 1. september både til SOF's ledelse og med ugepakken, som udsendes hver mandag til centre og områder i forvaltningen.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blev vejledningen samme dag udsendt til alle de forsikringskontaktpersoner i forvaltningen, som varetager indberetning i Insubiz.

Økonomiforvaltningen (ØKF) har en primær forsikringsansvarlig. Brand og KEjd, som hører under ØKF, har sine egne forsikringsansvarlige. Der er registreret skybrudsskader på 6 brandstationer, alle skadesramte har modtaget vejledning vedr. håndteringen af skaderne.

Det er vores vurdering, at alle forsikringsansvarlige har modtaget og videreformidlet den udsendte vejledning til håndtering af skybrudsskader. Hertil kommer de efterfølgende mails udsendt 3. og 4. september med oplysninger, som er nævnt oven for vedr. risikoen i punkt 1. Vi vurderer på den baggrund, at alle forvaltninger og deres institutioner har modtaget information og vejledning og er vidende om, hvorledes skybrudsskader skal indberettes.

Vedrørende risikoen i punkt 3

Efter indberetning i Insubiz genererer systemet automatisk en kvitteringsmail til afsender. Af mailen fremgår, hvilke oplysninger der er indtastet. Hertil kommer, at der efterfølgende sendes en mail fra Capita med beskrivelse af den videre proces. Disse skybrudsmails sendes manuelt fra Capita og er udarbejdet som standardtekster, som beskriver den videre proces alt efter, om der anmeldes bygningskade og/eller løsøre-skade, med eller uden krav om taksation.

De fremsendte skybrudsmails indeholder konkrete anvisninger på, hvorledes der skal forholdes i det videre forløb frem mod udbetaling af erstatning.

Forvaltningernes forsikringsansvarlige har oplyst, at samtlige skadesramte ifølge deres oplysninger har modtaget både kvitteringsmails fra Insubiz og skybrudsmails fra Capita.

5. ANBEFALINGER

Der er ikke behov for anbefalinger som følge af den foreliggende undersøgelse. Det kan dog overvejes at sikre, at listen over forsikringsansvarlige i KS altid er komplet. F.eks. ved at sikre, at der er udpeget en vikar ved fravær/ophør af den udpegede forsikringsansvarlige.

6. MATERIALEGRUNDLAG

Det væsentligste kildemateriale udgøres af

- Vejledning til håndtering af skybrudsskader
- Dagsorden til møde mellem Protector, KS, KEjd og Capita d. 9. september
- Notat om endeligt dokumentationskrav aftalt med det eksterne selskab Protector (resultat af mødet d. 9. september)
- Notat med mails fra vores skadesbehandler Capita til forvaltningerne (skybrudsmails)
- Beskrivelse af samarbejdet mellem kommunens skadesbehandler (Capita) og det eksterne selskab (Protector)
- Internt arbejdsdokument om processen (notatet Procesbeskrivelse for skader, inklusiv ekstern dækning)
- Statusark til opfølgning på enkeltssager
- Vejledning til regneark (Metode til opfølgning på skybrudssager)
- Mail til forvaltningerne om løssøreskader

Endvidere har forvaltningernes forsikringsansvarlige og KS samt KEjd leveret en række oplysninger.