



Sveland

Djurförsäkringar – Hållbart och kundägt

Hållbarhetsrapport 2020
Sveland Djurförsäkringar

Innehåll

Innehåll	1
Inledning	2
Hållbarhet för oss	2
Affärsmodell	4
Styrning/Polycys.....	5
Intressenter	6
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet	7
Hållbart djurägande.....	8
Ekonomisk hållbarhet.....	9
Kapitalförvaltning	9
Miljömässig hållbarhet.....	10
Social hållbarhet - personal	11
Medarbetare	12
Vår värdegrund	13
Kompetensutveckling	15

Inledning

Sveland Djurförsäkringar är ett ömsesidigt specialistbolag med inriktning på djurförsäkringar. Denna hållbarhetsrapport avser verksamhetsåret 2020 och det är tredje året som Sveland lämnar en hållbarhetsrapport tillsammans med årsredovisningen.

Svelands vision är att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande. Organisationens ledord är gemenskap, expertis och engagemang. Genom dessa ledord skapar vi en företagskultur som inkluderar såväl medarbetare som kunder i en "vi känsla". Vi ser till att ständigt produktutveckla för att ha försäkringar som möter djuren och djurägarnas behov både nu och i framtiden. Vår organisation ska vara effektiv och målstyrd för att optimera kundens upplevelse och affärsnyttan. Det är viktigt för oss att våra kunder är nöjda utifrån vår förtroendeskapande hantering av alla typer av försäkringsärenden. Vårt stora engagemang för djur och vår önskan om att sprida kunskap borgar för långsiktigt hållbart djuräggande och friska djur som lever ett hälsosamt liv.

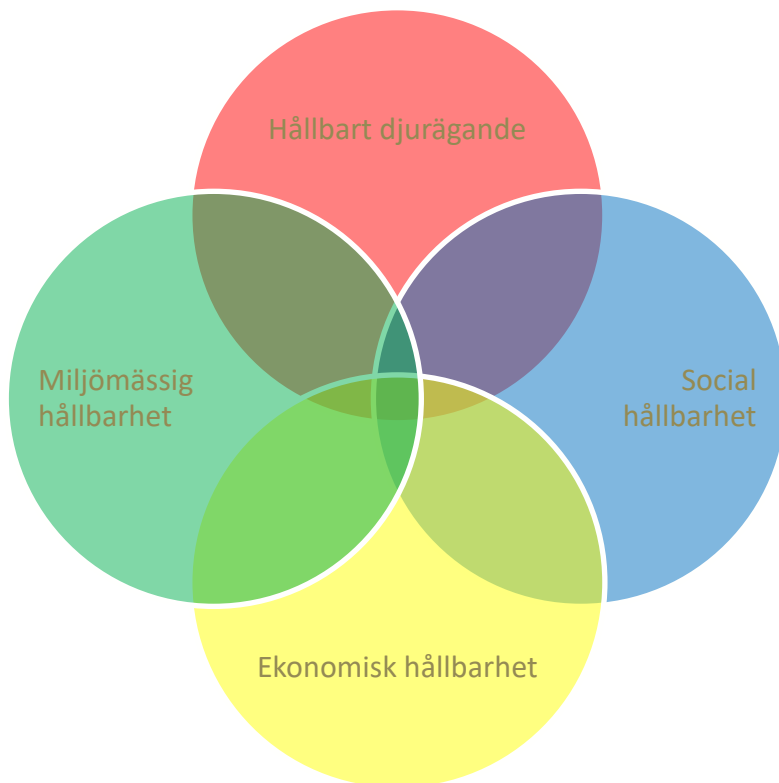
Kundnöjdhet är mycket viktigt för oss på Sveland. Vi värdesätter kontakt och dialog med våra kunder högt. För att ta del av våra kunders åsikter genomför vi bland annat olika undersökningar för att få information om vad vi gör bra och vad som kan göras bättre. Sedan maj 2020 genomför vi löpande under året kundundersökningar. 91 % av kunderna som svarat på undersökningarna är nöjda med sin kontakt med Sveland. Våra kunder ger oss generellt höga betyg gällande vårt engagemang och vår expertis. Sedan slutet på oktober har vi även en fråga kring hur viktigt det är att Sveland arbetar för ett hållbart djuräggande och hela 96,7 % anser att det är viktigt att Sveland arbetar aktivt för hållbart djuräggande.

Svenskt kvalitetsindex (SKI) genomförde för första gången 2020 en undersökning specifikt gällande djurförsäkringar. Resultatet visade att Sveland fick ett högre betyg än branschen som helhet, både totalt och för alla de olika mätområdena. Detta är vi självklart väldigt stolta över, men vi ser även att det finns delar vi kan bli ännu bättre på. Vi kan bli ännu bättre i vår service och på ett tydligare sätt kommunicera med våra kunder. Speciellt vår kommunikation kring hur vi arbetar med hållbarhetsfrågor kan förbättras. Delar av de kunder som deltog i SKI:s undersökning hade inte uppfattat hur viktigt hållbarhet är för Sveland och på vilka sätt vi arbetar med dessa viktiga frågor. Att förtydliga och synliggöra detta blir således ett viktigt arbete under 2021.

Hållbarhet för oss

Sveland har jobbat med hållbarhet på olika sätt sedan en lång tid tillbaka. De senaste åren har vi utökat arbetet genom ett tydligt helhetsgrepp kring hållbarhet och arbetar aktivt för att implementera hållbarhet som en röd tråd genom hela företaget.

Vi på Sveland ser fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete. Utöver ekonomisk hållbarhet, miljömässig hållbarhet och social hållbarhet är hållbart djuräggande en viktig del i vårt arbete. Hållbart djuräggande betyder sunt risktänk bland kunderna och att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet.



De fyra delarna i Svelands hållbarhetsarbete.

Hållbart djuräggande

Sveland finns alltid till hands för att dela med oss av vår expertis. Vi ger råd och utbildar djurägare bland annat genom våra artiklar, föreläsningar och webinar. Vi vill också premiera djurägare som håller sina djur friska, har ett sunt risktänk, förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Miljömässig hållbarhet

Vår verksamhet och våra aktiviteter har en direkt miljöpåverkan, men även våra leverantörers, samarbetspartners och kunders verksamheter och aktiviteter är en del av Svelands miljöpåverkan. Sedan 2019 mäter och rapporterar vi våra utsläpp av växthusgaser. Svelands mål är att till 2030 halvera utsläppen av växthusgaser.

Social hållbarhet

Sveland arbetar med social hållbarhet på många olika sätt. Vi arbetar bland annat utifrån de tio principerna i FN Global Compact, jobbar mycket aktivt med arbetsmiljöfrågor och lyfter hållbarhetsfrågor med alla våra leverantörer och samarbetspartners. Vi vill också bidra till samhället på ett bredare plan, till exempel genom vårt långvariga samarbete med föreningen VooV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta).

Ekonomisk hållbarhet

Svelands bolagsform är långsiktig och hållbar då vi ägs av våra kunder. Sund riskbedömning, god riskhantering och hållbar lönsamhet med kunden i fokus en viktig grund i Svelands verksamhet. Vi investerar vårt kapital så att det ger en trygg avkastning samtidigt som det bidrar till samhällsomställningen. Till exempel investerar vi inte i olja.

Affärsmodell

Sveland ska vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande. Djurägarna ska mötas av hög kompetens och snabb, effektiv service i alla kontakter med Sveland. Alla kunder och djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar lönsamhet.



Svelands affärsmodell.

Utöver en trygghet i våra försäkringar bidrar vi till ett hållbart djuräggande genom vår expertis och vår målsättning att ge bästa möjliga service till våra kunder. Som ett kundägt försäkringsbolag ser vi till att våra kunder får behovsanpassade och rättvisa försäkringar. Kunderna ska känna att vi förstår deras behov och att vi har djurens bästa för våra ögon.

Vi på Sveland vill att både människor och djur ska kunna leva på vår planet under en lång tid framöver. Därför arbetar vi med hållbarhet inom flera områden där vi kan skapa värden och bidra till en hållbarare framtid. Rent praktiskt betyder det bland annat att vi ger råd till våra kunder kring hur de kan leva hållbart med sina djur. Hållbart djuräggande betyder sunt risktänk bland kunderna och friska djur. Vi ser till att investera vårt kapital så att det ger en trygg avkastning samtidigt som det bidrar till samhällsomställningen. Vi investerar inte i vapentillverkning eller olja. Sveland tar socialt ansvar genom god personalpolitik, CSR-arbete och korrekt hantering av försäkringsärenden för att motverka jävsituationer och korruption. Vi ser över hur vi kan minska vårt och våra försäkringsprodukters klimatfotavtryck och hur vi kan bidra till FN:s Agenda 2030. Arbetet med att tydligare koppla vårt hållbarhetsarbete till de globala målen kommer att påbörjas under 2021.

Styrning/Policys

Sveland har en övergripande styrmodell som fördelar ansvaret mellan styrelsen och ledningen. Styrelsen har fastställt den vision, mission, affärsidé och värdegrund som Svelands verksamhet skall utgå ifrån, samt de policys och övriga styrdokument som fungerar som verksamhetens ram. Det är även styrelsen som är ytterst ansvarig för årsredovisning samt denna hållbarhetsrapport. Ledningen ser till att det fastställda ramverket upprätthålls genom att skapa riktlinjer och instruktioner för verksamheten.

För att på bästa sätt möta de krav som finns på verksamheten och säkerställa att visionen att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande uppdateras både policys, rutinbeskrivningar och andra styrande dokument årligen enligt fastställd plan. Under 2020 har helt nya policys för miljö- och hållbarhet samt inköp tagits fram för bättre möta de målsättningar kring hållbarhetsfrågor som Sveland har.

Under 2020 har ett fördjupat arbete kring Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor gjorts. Fyra huvudområden har identifierats och totalt femton väsentliga hållbarhetsfrågor.

Hållbart djurägande och friska djur	Långsiktig och hållbar utveckling för Sveland	Hållbart arbetsliv	Verksamhetens miljö- och klimatpåverkan
<p>9. Djurens rätt till ett värdigt liv</p> <p>11. Forskning som bidrar till djurens välmående</p> <p>14. Hållbart djurägande och kunskapsspridning</p> <p>15. Premiera kundens hållbara beteende</p>	<p>1. Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle</p> <p>2. Långsiktig hållbar lönsamhet och utveckling för Sveland</p> <p>3. Hållbara samarbeten</p> <p>6. Affärsetik och korruption/Transparens och rättvisa i beslut/Mänskliga rättigheter</p>	<p>7. Kompetensutveckling</p> <p>8. Hälsa och arbetsmiljö</p> <p>10. Jämställdhet och mångfald</p> <p>12. Ledarskap och medarbetarskap</p>	<p>4. Hållbar energianvändning och minskade utsläpp</p> <p>5. Transport och resor</p> <p>13. Hållbar och kostnadseffektiv upphandling och inköp</p>

Sju av hållbarhetsfrågorna, här ovan markerade med grön text, kommer att få särskilt fokus under de kommande åren. För dessa sju områden har tydliga nyckeltal tagits fram för att hela verksamheten på ett enkelt sätt ska kunna följa arbetet och de resultat som uppnås.

Intressenter

Under 2020 har ett fördjupat arbete kring Svelands intressenter gjorts. Interna och externa intressenter har identifierats och grupperats utifrån både deras påverkan på Sveland och Svelands påverkan på intressenterna.



Svelands interna och externa intressentgrupper.

* Med väsentliga funktioner menas de samarbetspartners bolaget har som via uppdragsavtal ansvarar för centrala funktioner av väsentlig betydelse, exempelvis aktuarie och IT-leverantör.

För alla identifierade intressenter har en ansvarig person utsetts och denna person har som uppgift att genomföra lämpliga aktiviteter för respektive intressent. Tyvärr har Corona pandemin och de begränsade möjligheterna till fysiska möten medfört att vissa planerade aktiviteter uteblivit eller fått genomföras på andra sätt. Bland annat har intressentdialoger fått genomföras digitalt och workshops har fått ersättas med enkätundersökningar för att nämna några exempel. Vissa planerade aktiviteter med intressenterna har fått skjutas på framtiden och kommer förhoppningsvis att kunna genomföras under 2021 istället.

Några av våra viktigaste intressenter är våra kunder, Svelands fullmäktige, styrelsen, medarbetarna och ombuden. Trots detta märkliga år med pandemi har vi genomfört flera aktiviteter för att lära oss mer och få ta del av dessa intressenters syn på Svelands hållbarhetsarbete. Vi har försökt sprida information kring vårt arbete i många olika kanaler, medarbetare och ombud har genomgått en intern utbildning, samt att flera olika enkäter och digitala interaktioner har genomförts för att fånga upp respons kring vårt hållbarhetsarbete. Det framgår tydligt att hållbart djuräggande och långsiktig hållbar lönsamhet/ekonomisk hållbarhet är frågor som rankas som viktigast både för våra kunder, Svelands fullmäktige, styrelsen, våra medarbetare och våra ombud.

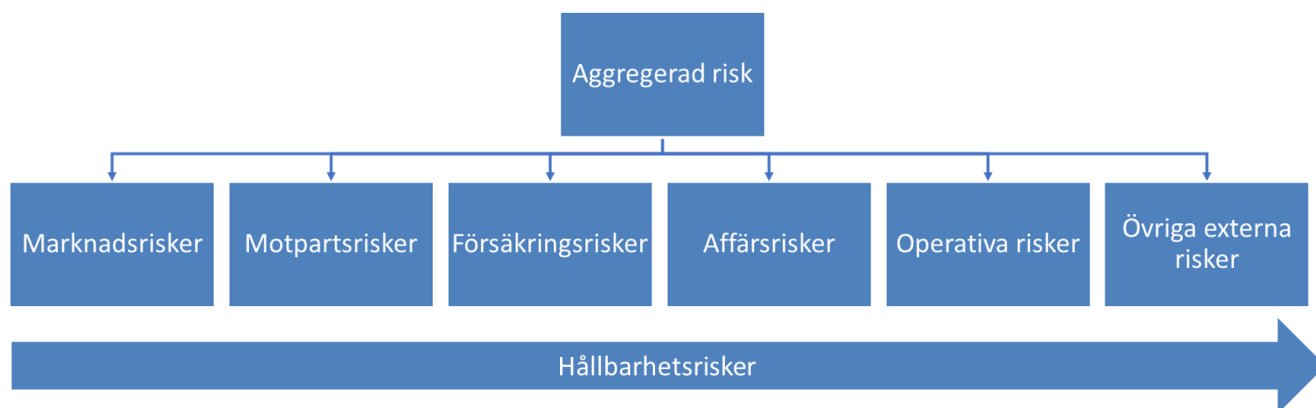
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

Riskhantering är väsentligt för Sveland och riskhanteringen är väl integrerad i den dagliga verksamheten. Våra styrdokument och rutiner säkerställer att de risker som bolaget exponeras för eller kan komma att exponeras för identifieras, värderas, hanteras, kontrolleras och rapporteras. Sveland har en väl fungerande incidentgrupp där vice VD, HR-chef, IT- och säkerhetschef samt bolagets risk manager ingår.

I bolaget finns en självständig riskkontrollfunktion som ansvarar för identifiering av risk, riskstrategier, metoder och tekniker för reducering, mätning och kontroller av identifierade risker samt ansvarar för kvaliteten i riskrapporteringen till ledning och bolagsstyrelsen.

Svelands risktagande ska vara begränsat och kontrollerat. Riskerna ska inte kunna hota betydande värden i bolaget annat än vid ytterst sällsynta och extrema händelser. En hög riskmedvetenhet och sund riskkultur ska eftersträvas inom hela bolaget, vilket borgar för en långsiktigt hållbar verksamhet.

De risker bolaget ska hantera kan övergripande beskrivas med bilden nedan. Hållbarhetsrisker finns med som en röd tråd i alla riskområden.



Svelands riskområden.

Under 2020 har frågeställningar kring hållbarhet lagts till som en del i varje rubrik som omfattas av bolagets riskprotokoll. Möjliga nya risker som identifierats är klimatpåverkan. Här har ännu inte något kunna påvisas som kopplar samman klimatpåverkan med ökade skadekostnader. Klimatrisker har även tagits upp som en del i Svelands scenariobeskrivningar för katastrofrisker.

Varje anställd ska ha en god förståelse för den egna verksamheten och de risker som är förknippade med denna. Sveland har tydliga riktlinjer kring etik och hur exempelvis situationer kring jäv eller gåvor och mutor från tredje part ska hanteras. Etikpolicyn styr detta arbete och riskkontrollfunktionen fungerar som kontrollinstans. Kontinuerlig analys av risker över långa tidsperspektiv görs enligt gällande regelverk och rekommendationer.

Hållbart djuräggande

Hållbart djuräggande för oss innebär att vi hjälper djurägarna så att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet. Nästan alla som jobbar på Sveland är själva djurägare med ett stort engagemang för ett hållbart djuräggande. Våra kunder är en del i vår gemenskap och vi på Sveland finns alltid till hands för att dela med oss av vår expertis. Genom bland annat artiklar, föreläsningar och webinar vill vi sprida kunskap till alla djurägare. Vi vill premiera djurägare som håller sina djur friska, har ett sunt risktänk, förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Ett viktigt steg i detta arbete är att Sveland under 2020 lanserat Sveland Hållbart Stall. Det är en certifiering som erhålls om stallet uppfyller kraven i vår omfattande stallbesiktning. Stallbesiktningen innehåller 27 punkter och berör ämnen som säkerhet, motion, foder, inne och ute miljö, återvinning, energi och arbetsförhållanden. Intresset har initialt varit stort och förhoppningen är att många ska bli intresserade av att göra stallet mer hållbart. Antalet certifierade stall kommer att följas kontinuerligt och från 2021 redovisas årligen.

Eftersom hållbart djuräggande är en så central del i Svelands verksamhet kommer stort fokus att ligga på detta område även de kommande åren. Att arbeta med hållbart djuräggande och kunskapspridning samt att premiera hållbara kunder är två av Svelands prioriterade hållbarhetsfrågor. Vi kommer från 2021 och framåt att mäta vårt arbete genom att noga följa räckvidden på våra artiklar och webinar, samt följa hur hållbara våra kunder är genom skadefrekvens och vår bonusstruktur för skadefria djur.

Ekonomisk hållbarhet

Sveland är ett ömsesidigt försäkringsbolag, vilket innebär att våra kunder äger oss. Detta är en central del för oss som arbetar på Sveland. Våra kunder/ägare ska känna att de får prisvärda produkter och tjänster som är så hållbara som möjligt. För att möjliggöra detta och för att Sveland ska kunna vidareutvecklas behöver vår verksamhet visa på en långsiktigt god lönsamhet. Vi skall inte vinstoptimera vår affär, utan vi skall optimera kundnyttan genom ett långsiktigt finansiellt ansvarstagande. Vårt existensberättigande ligger i våra kunders tillit och förtroende för oss som trovärdig aktör.

Året 2020 har varit ett speciellt år i och med den pandemi som påverkat stora delar av världen. Bland annat har det inneburit stora svängningar på den finansiella marknaden och en snabb omställning till fler digitala lösningar. Sveland har klarat årets utmaningar väl och snabbt anpassat verksamheten till en mer digital vardag. Den något påtvingade ökningen i digitaliseringstakt har skapat nya möjligheter och insikt om framtida behov. En återgång till ”som det var förr” kommer inte att ske utan vi på Sveland ser nya möjligheter att utveckla digitaliseringen ytterligare under de kommande åren. Det gäller allt från automatiserade processer och effektivare lösningar internt till nya vägar för kundkontakter och en bättre kundresa.

Kapitalförvaltning

Svelands placeringskapitalet ska ge en stabil och trygg bas i enlighet med de lagstadgade krav som finns på området. Kapitalet ska även ge möjlighet för affärssatsningar som främjar bolagets stabilitet och hållbara utveckling. För oss är det viktigt att våra placeringar sker på ett etiskt och miljömässigt försvarbart sätt. Utöver avvägningen mellan avkastning och risk ska därför hållbarhetsaspekter beaktas. Vi prioriterar investeringar med hållbarhet i fokus och undviker att investera i företag som är involverade i kränkningar av internationella normer och konventioner kring miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och affärsetik.

De externa förvaltare Sveland väljer att jobba tillsammans med ska ha kompetens inom hållbarhetsområdet och lägga tonvikten på ansvarsfulla bolag. De ska även ha förbundit sig att följa FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN PRI). Grunden är så kallad negativ screening utifrån SRI (Social Responsible Investments) och kontroverser, men vi ser gärna även positiv screening för att hitta investeringsmöjligheter som hjälper till att uppnå FN:s globala mål. Vi strävar efter att investera i fonder som inte placerar i bolag som är involverade i exempelvis vapen och/eller krigsmateriel, fossila bränslen, tobak och pornografi. Vi väljer externa förvaltare

som aktivt jobbar med hållbarhetsfrågor och gärna för en dialog för att påverka de företag man investerar i. Alla finansiella placeringar är inte alltid ”bäst i klassen” på alla hållbarhetsområden, men vi hoppas att våra investeringar via våra förvaltare ska vara en viktig del i att få fler företag att ställa om till en mer hållbar verksamhet. Delar av våra placeringar är särskilt riktade mot placeringar som har stort fokus på ESG (Environmental, Social och Governance) eller som klarar exempelvis Svanens märkning för hållbara fonder.

Sveland har en tydlig finanspolicy och genom den tydliga direktiv till våra externa förvaltare kring hur kapitalet får placeras. För att följa upp placeringarna finns inom Sveland både ett Finansutskott kopplat till styrelsen och en intern Finansgrupp med risk- och hållbarhetsfunktioner inkluderade.

Redovisning av investeringsportföljens koldioxidavtryck görs med ”viktad genomsnittlig koldioxidintensitet”. Det visar portföljens exponering mot koldioxidintensiva företag, där koldioxidintensiteten hos portföljbolaget mäts som bolagets växthusgasutsläpp i förhållande till dess intäkter. Den viktade genomsnittlig koldioxidintensitet beräknas i enlighet med Svensk Försäkrings rekommendationer och avser Scope 1 och Scope 2. Beräkningarna redovisas som ton koldioxidekvivalenter (CO₂e) per miljoner svenska kronor i intäkt. Fördelningen mellan räntor och aktier i portföljerna kan påverka portföljernas koldioxidintensitet. För ränteplaceringar finns inte tyvärr inte alltid fullständiga uppgifter avseende Scope 1 och Scope 2. Då Sveland arbetar med två olika externa förvaltare presenteras därför ett värde per förvaltare.

Hos Förvaltare 1 är 23 % av kapitalet placerat i en portfölj med särskilt fokus på ESG. För denna portfölj har en beräkning gjorts avseende den procentuella besparingen av utsläpp som gjorts jämfört med en icke hållbar portfölj. Koldioxidintensiteten för den fiktiva icke hållbara aktieportföljen uppgick då till 26,25 ton CO₂e per miljoner svenska kronor. Motsvarande siffra för Svelands ESG portfölj är 12,45 ton. Alltså en besparing av utsläpp med 53 %.

Förvaltare 1

Koldioxidsintensitet (försäljning) totalt för Svelands portfölj = 10,4.

Förvaltare 2

Koldioxidsintensitet (försäljning) totalt för Svelands portfölj = 6,51.

Miljömässig hållbarhet

Vi har en vision om ett klimatpositivt Sveland, där miljö- och hållbarhetsfrågor är integrerade i hela bolagets verksamhet. För att kunna uppnå vår vision arbetar vi kontinuerligt med att minska vår klimatpåverkan. Under 2020 har bland annat kontoret i Lund bytt till miljömärkt el och vi har både fått en övergripande policy för inköp samt flera instruktioner gällande inköp som ska hjälpa verksamheten att göra hållbara val. Vidare finns planer för att alla nya fordon som köps in ska vara så kallade ”miljöbilar” och det kommer bidra positivt till utsläppsminskningen.

Sedan verksamhetsåret 2019 beräknar Sveland utsläppen av växthusgaser i enlighet med GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol, Corporate Standard). Klimatfotavtrycket för 2020 uppgår totalt till 47 (94) ton CO₂e och omfattar scope 1, 2 samt delar av scope 3. Utsläppen för 2020 motsvarar 0,741 (1,5) ton CO₂e/anställd, vilket jämfört med andra tjänstebaserade bolag ligger på en låg nivå. För mätning och rapport har verktyget Our Impacts använts och kvalitetskontroll har genomförts av U&We.

Värden inom parentes avser 2019.

Under 2019 genomfördes en flytt av huvudkontoret från Hässleholm till Lund. I och med detta har kontorsytan minskat från och med 2020, vilket märks tydligt gällande Svelands utsläpp av växthusgaser. Det syns även en tydlig minskning gällande resande under 2020 och det påverkar så klart utsläppen. Den främsta orsaken till denna minskning är coronapandemin, men Sveland arbetar även aktivt med att minska och effektivisera resandet både gällande tjänsteresor och resor med företagsägda fordon. Under 2020 har exempelvis ändringar gjorts i instruktionerna för resor vilket gör det enklare och förmånligt att välja klimatomåttligt bättre alternativ för de resor som är nödvändiga.

Verksamheten har på flera sätt behövt ställa om till följd av den globala pandemin som drabbat världen under 2020. Många av de arrangemang som Sveland brukar delta på har ställts in och detta har självklart påverkat både resandet och behovet av transporter på ett positivt sätt. Pandemin har även inneburit arbete hemifrån för stora delar av personalen. Detta har självklart inneburit både positiva och negativa effekter miljömässigt. På den positiva sidan är minskad pendling och ökad andel digitala möten. Men på den negativa sidan ses kontorslokaler som i stort sett stått tomma och en ökad elförbrukning hemma hos personalen. Alla dessa exempel påverkar självklart Svelands klimatfotavtryck för 2020 och det är inte säkert att de positiva effekter som kan ses för 2020 kommer att kvarstå fullt ut 2021.

Långsiktigt är Svelands mål att bolaget senast 2030 ska ha halverat utsläpp av växthusgaser jämfört med 2019 års nivå. (94 ton CO₂e år 2019.) Dessutom siktar vi på att senast 2030 vara ett klimatpositivt företag och klimatkompensera våra utsläpp med 110%.

Social hållbarhet - personal

För Sveland är det viktigt att vara en attraktiv arbetsgivare och att bidra till samhället på olika sätt. Vi arbetar proaktivt med att uppmärksamma och undvika alla typer av intressekonflikter i verksamheten. Under året har flera av våra policys och andra styrdokument uppdaterats och fått ännu tydligare skrivningar kring korruption och mänskliga rättigheter. Några brott mot mutor eller mot mänskliga rättigheter har, så vitt bolaget har kännedom om, inte inträffat under 2020. För att tydligt visa på vårt engagemang kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, anti-korruption samt miljöfrågor har Sveland under 2020 anslutit sig till FN Global Compact. Vi ser det som en viktig signal och ser fram emot att lämna vår första rapport till FN Global Compact under 2021.

Under året har Sveland engagerat sig i flera projekt som bidrar till ett bättre och mer hållbart samhälle för både djur och människa. Bland annat ordnade vi ett digitalt ”skräp plockar event” i samband med Håll Sverige Rent-dagen. Det var ett stort engagemang bland personalen och deras familjer, samt även en del kunder som valde att engagera sig.

Svelands samarbete med riksförbundet VOOV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta) har under året förlängts i ytterligare tre år. VOOV arbetar för att underlätta för våldsutsatta personer att ta sig till skyddat boende, genom att tillfälligt ta hand om deras husdjur. Sveland ger djuren försäkringsskydd under tiden de bor i ett av VOOV:s jourhem och bidrar med ekonomiska medel för att de djur som behöver ska kunna få vård. Sveland och VOOV har samarbetat sedan 2018.

Medarbetare

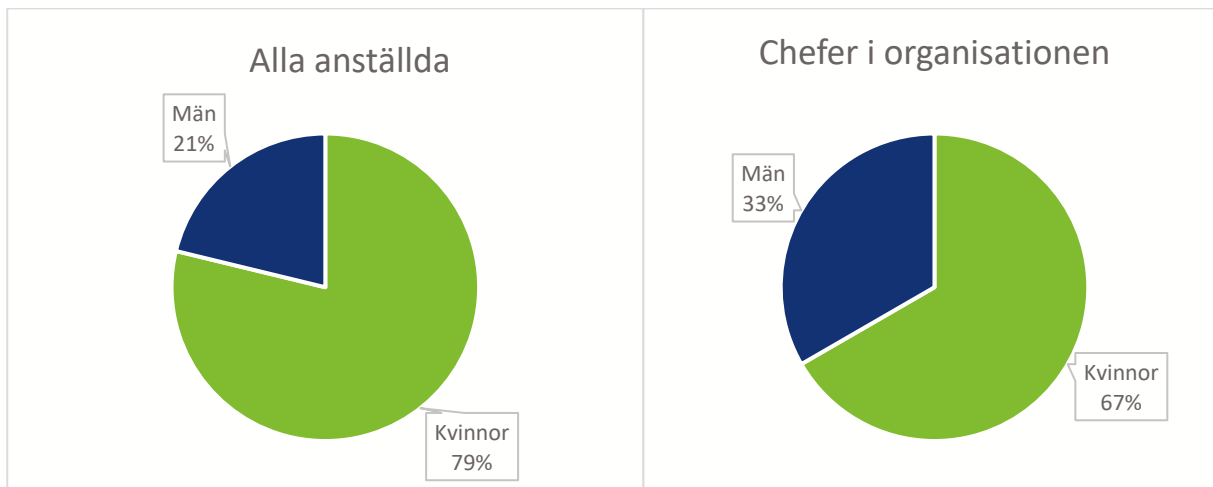
Sveland är en organisation som tar ansvar för sina kunder, medarbetare och ombud bl a genom att följa lagar, regler och avtal som gäller för vår bransch. För att kunna ge våra kunder bästa möjliga service och kundupplevelse är det viktigt att våra medarbetare trivs och mår bra på arbetet. Vi tror också att en kombination av distansarbete och arbete på kontoret kan skapa förutsättningar för en mer hållbar arbets- och livssituation för våra medarbetare. Därför kommer alla Svelands medarbetare framöver att ha möjlighet att jobba hemma upp till två dagar i veckan.

Som arbetsgivare omfattas vi av kollektivavtal mellan FAO och FORENA med en lokal fackklubb på arbetsplatsen som man har ett gott samarbete med i allehanda frågor som rör organisationen och dess chefer och medarbetare. Företagskulturen är en av de strategiska frågorna som ledningen har på sin agenda att arbeta med tillsammans med andra viktiga strategiska frågor. Vår värdegrund med Gemenskap, Expertis och Engagemang är tre grundläggande hörnstenar i organisationen.

Personalstrukturen på Sveland per 2020-12-31

Antal årsarbetare, tillsvidareanställda och vikarier, har under 2020 varit 59 stycken exkl. föräldralediga. Utöver tillsvidareanställda och vikarier finns en ”pool” med nio personer som gärna hoppar in på visstidsanställning.

Medelåldern bland medarbetarna är 46 år, med en spridning från 20 årsåldern till upp över 60 år. Det arbetar fler kvinnor än män i organisationen.



Fördelning män och kvinnor för alla anställda, samt fördelningen män och kvinnor på chefsnivå.

Personalomsättning under 2020 var 4,7%. Under året har tre tillsvidareanställda medarbetare slutat och fyra nya tillsvidareanställda tillkommit.

Vår värdegrund

För att stärka kultur och varumärkesidentitet arbetar Sveland med värdeord. Tre ord identifierar grunderna för medarbetarnas och företagets ledstjärnor.

Gemenskap

Sveland är sedan starten 1911 ett kundägt bolag. Allt vi gör, ska vi göra utifrån kundernas och djurens bästa. Vi ska främja denna gemenskap genom att vara transparenta och sprida vår kunskap och våra erfarenheter till våra kunder. Vi ska alltid vara rättvisa och inkluderande.

Expertis

Sveland är specialiserat på djurförsäkringar och har mer än 100 års erfarenhet. Vi ska alltid ligga i framkant vad gäller kunskap om försäkring och hållbar djurhållning. Vår långa erfarenhet och kompetens ska synas och genomsyra alla beslut. Sveland ska vara det mest kunniga och hållbara bolaget på den svenska djurförsäkringsmarknaden.

Engagemang

Sveland ska alltid låta kunden bli hörd och känna sig förstörd. Våra medarbetare är hjälpsamma och positiva. Vi tror på hållbar utveckling och framåtanda. Vi värdesätter djurens välfärd och värnar om att förmedla kunskapen om det goda djurägandet till alla djurägare.

Med hjälp av dessa tre ledord arbetar vi kontinuerligt med våra processer, chefer och ledare samt alla medarbetare och våra ombud.

Företagskultur

Organisationsutveckling är ett kontinuerligt arbete och utvärderas utifrån effektivitet, processer och ledarskap. Inom företaget är djurkunskapen hög och i princip samtliga medarbetare med kundkontakt har egna erfarenheter av djur, förutom den kompetens som eftersträvas i de enskilda arbetsrollerna. Djurägande och kunskap kring djuren är en stor del av Svelands företagskultur och tillika är den präglad av historiska organisationer samt rekryteringskriterier. Det finns mycket i företagskulturen att bevara, men även ett behov av att vidareutveckla.

Styrelsen har fastställt företagskulturen som ett strategiskt område där vi under åren 2020-2022 vidareutveckla en företagskultur baserad på ansvarstagande, verksamhets & affärsfokus, goda & respektfulla relationer, tillit & förtroende, glädje, lust och engagemang. Vi skall skapa Sveriges bästa försäkringsbolag för våra kunder och medarbetare.

Vi har under 2019 och 2020 arbetat för att stärka ansvarstagandet i organisationen och att bolagets ledare arbetar efter rätt ledarskapsfilosofi. Det är av stor vikt att cheferna genom sitt eget agerande påverkar utvecklingen av medarbetarna och skapandet av en vidareutvecklad företagskultur. Under 2020 har alla medarbetare med personalansvar genomgått en ledarutbildning för att vidareutvecklas och stärkas i ledarskapsrollen. För att stärka ledarskapet har Sveland även arbetat för att bilda en ledningsgrupp som kan vara synonyma med Svelands företagskultur. Detta har inneburit en del förändringar av ledningspersoner samt nyrekryteringar av nya ledare till Sveland. Under året har vi vid rekrytering sökt efter nya medarbetare som passar in i den företagskultur som Sveland önskar utvecklas till. Det är viktigt för oss att kombinera det "gamla" i företagskulturen med det "nya", då skapar vi riktigt bra förutsättningar för en framgångsrik framtida företagskultur för Sveland.

För att främja samhörigheten inom bolaget har ett nytt intranät, SveNet, utvecklats och lanserats. Det nya SveNet är framtaget med utgångspunkt att nyheter, information och kommunikation ska kunna ske med transparens.

För att ytterligare förstärka Svelands företagskultur utefter styrelsens strategi och bolagets värdeord kommer vi fortsätta att arbeta med:

- Kravställande vid nyrekryteringar baserade på verksamhetsbehov och önskad företagskultur.
- Löpande målsättningar hos medarbetarna som ligger i linje med vår företagskultur.
- Målstyrning av organisationen som ger visuell samhörighet.
- Vidareutveckling och utbildningsinsatser av såväl chefer som medarbetare för att främja våra strategiska mål.
- Skapa delaktighet och involvering genom medarbetares deltagande i projekt.
- Aktiviteter som förenar Svelands anställda – fira framgångar.
- Genom ledarskapet skapa en stolthetskänsla av att arbeta på Sveland

Kompetensutveckling

Då försäkringsbranschen är i förändring är det av största vikt att ständigt arbeta med kompetensutveckling av våra medarbetare; både för att följa gällande lagar och förordningar och för att medarbetarna är en del av utvecklingen av försäkringsbranschen, djur- och veterinärvården före samt företaget. Vi har en egen utbildningsansvarig som tillsammans med HR och cheferna utvecklar utbildningskonceptet på minst 15 timmars kompetensutveckling per medarbetare och år. Utbildningen ska vara relevant för området man verkar inom, så utbildningsinsatserna anpassas efter de olika avdelningarnas behov. Vissa utbildningar är dock bolagsövergripande. Exempelvis har både medarbetare och ombud under 2020 genomgått Svelands grundutbildning kring hållbarhet.

För att få arbeta med rådgivning kring försäkringar ska ett antal godkända kunskapstest ha genomförts innan man påbörjar sin roll som försäkringsrådgivare. Det är samma regler oavsett om man verkar som ombud eller är anställd som försäkringsrådgivare på Svelands kontor. Testerna rör både kunskapen kring produkterna man tänker ge råd om, samt försäkringsmarknaden och dess lagar.

Under 2020 uppgick det totalt antal bokförda utbildningstimmar till 1 630 timmar.