



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2019-02-01

Diarienummer 0097/18

Handläggare

Magnus Svedmark

Telefon: 031-368 55 02

E-post: magnus.svedmark@gotalejon.goteborg.se

Punkt 17 Kundundersökning 2018

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- att anteckna Kundundersökning 2018.

Sammanfattning

Försäkrings AB Göta Lejon gör vartannat år en kundundersökning för att mäta kundernas nöjdhet med bolaget samt för att få ett viktigt underlag för att utveckla bolagets kundprocess. Nöjd-kund-index (NKI) för Göta Lejon ökade från 71 (2016) till 81 för 2018. Resultatet har förbättrats för samtliga frågeområden – information, tillgänglighet, bemötande, kompetens och skadeförebyggande.

Ekonomiska konsekvenser

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Barnperspektivet

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Mångfaldsperspektivet

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Jämställdhetsperspektivet

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Miljöperspektivet

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Omvärldsperspektivet

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Bilagor

1. Kundundersökning 2018

Ärendet

Styrelsen får undersökningen som ett underlag för hur bolagets kundprocess fungerar och kan utvecklas. Ärendet kräver inget beslut av styrelsen.

Beskrivning av ärendet

Försäkrings AB Göta Lejon gör vartannat år en kundundersökning för att mäta kundernas nöjdhet med bolaget samt för att få ett viktigt underlag för att utveckla bolagets kundprocess. Webbenkäten sändes ut i november 2018 till bolagets samtliga 56 kunder. Svarsfrekvensen var 77 procent när enkäten stängdes i mitten av december.

Nöjd-kund-index (NKI) för Göta Lejon ökade från 71 (2016) till 81 för 2018. Resultatet har förbättrats för samtliga frågeområden – information, tillgänglighet, bemötande, kompetens och skadeförebyggande. Området skadehantering hade en mycket låg svarsfrekvens och gav därför inget relevant resultat.

Sett över tid finns inte fullständiga NKI-mätningar även om en eller flera specifika NKI-frågor använts i enkäterna varje gång sedan starten 2003. Jämförelsen av bolagets NKI-värde över tid är därmed inte helt tillförlitlig. Det är dock sannolikt att NKI-värdet 81 för 2018 motsvarar det högsta i mätningarna hittills.

Bolagets bedömning

Bolaget bedömer att satsningen på kundansvariga, kundaktiviteter och en utvecklad kundprocess sedan 2014 bidragit till högre NKI. Undersökningen visar också att kännedomen om Göta Lejon ökat något. Fortsatt utveckling av kommunikationen med kunderna är det område som har störst potential att öka kundernas nöjdhet ytterligare, enligt undersökningen.

Annika Forsgren

Magnus Svedmark

VD

Kommunikationsstrateg

Göta Lejon

Kundundersökning 2018

januari 2019

Genomförd av Enkätfabriken

Innehållsförteckning

1.	Utgångspunkt och genomförande.....	3
2.	Sammanfattande NKI.....	6
3.	Inledande frågor.....	9
4.	Information.....	11
5.	Tillgänglighet.....	13
6.	Bemötande.....	15
7.	Kompetens.....	17
8.	Skadehantering.....	19
9.	Skadeförebyggande arbete.....	22
10.	Avslutande frågor.....	25



1. Utgångspunkt och genomförande



Enkätfabrikens anställda har god erfarenhet av utformning, genomförande och analys av olika typer av undersökningar. Samtliga projektledare och konsulter i bolaget har minst en universitetsexamen inom relevanta ämnen.

Vill du komma i kontakt med Enkätfabriken är du varmt välkommen att kontakta oss på 031-313 48 78 / 046-460 28 78 / kontakt@enkاتفabriken.se

1.1. Om oss

Enkätfabrikens övergripande mål är att genomföra undersökningar som leder till samhällsutveckling. För Enkätfabriken är det givet att låta ett samhällsengagerat förhållningssätt genomsyra såväl företaget som det arbete vi utför. Enkätfabriken grundades 2009 och arbetar med mätningar åt kunder i offentlig, privat och ideell sektor.

Vi på Enkätfabriken hjälper våra kunder med underlag och fakta för att kunna fatta rätt beslut. Olika situationer och problem förutsätter att olika vägar väljs för att nå det underlag som krävs. Genom våra modeller och vår kunskap kan vi erbjuda lösningar som leder till ett starkt och väl genomarbetat beslutsunderlag.

Teamet bakom rapporten



Matilda Nilsson
Projektledare



Anton Victorson
Analytiker



77%
i svarsfrekvens

Organisationsform	Inbjudna	Slutförda enkäter	Svarsfrekvens
Bolag	24	17	71%
Förvaltning	22	17	77%
SDF	10	9	90%
Total	56	43	77%

1.2. Bakgrund & syfte

Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har på uppdrag av Göta Lejon genomfört en kundundersökning. Syftet med undersökningen var att skapa en bild av hur kunderna upplever bolaget. Resultatet ska vara ett underlag för att förbättra Göta Lejons kundprocess. Frågorna i undersökningen har valts ut av Göta Lejon med avsikten att fånga in de aspekter som är mest relevanta att mäta mot bakgrund av bolagets verksamhet och förutsättningar.

Genomförande

En webbenkät skickades ut till samtliga kontaktpersoner. Därefter skickades tre påminnelser ut till de som inte besvarat enkäten. Därtill gjordes även ett antal påminnelser via telefon, där de som inte besvarat enkäten blev uppringda. Undersökningen genomfördes under november och december 2018.

Urval och svarsfrekvens

Målgruppen för undersökningen är Göta Lejons kunder och undersökningen har skickats till de som står som kontaktpersoner hos de organisationer som idag anlitar Göta Lejon. De kontaktansvariga är försäkrings- eller säkerhetsansvariga. Endast en person per organisation blir kontaktad. Enkäten gick ut till 56 personer och 43 svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 77 %.

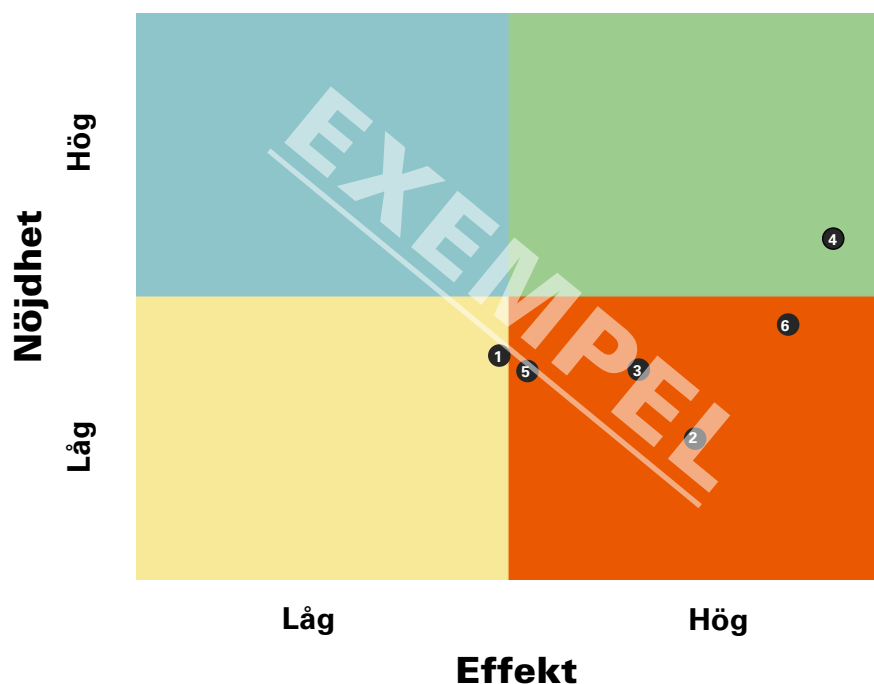
Genomförande

- » Webbenkät
- » November-december 2018
- » Svarsfrekvens: 77%
- » 3 påminnelser via mejl samt telefonpåminnelser

	Tidpunkt
Inbjudan	2018-11-19
1:a påminnelse	2018-11-26
2:a påminnelse	2018-11-29
3:e påminnelse	2018-12-07
Undersökning stängd	2018-12-10



1.3. Förklaring åtgärdsmatris



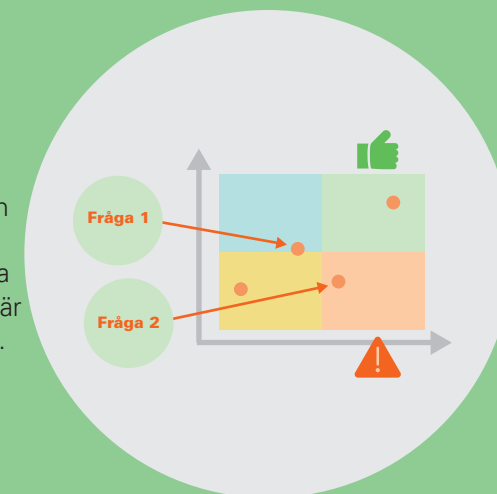
Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur kunderna ser på bolaget samt vad som har störst inverkan på den generella uppfattning om detsamma. Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten skapas en bild av vad som har störst effekt på kundernas generella uppfattning om bolaget och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa frågor kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då nöjdheten är relativt hög samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Parametrar inom det gula området har låg nöjdhet, men också lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som parametrar inom det röda området.

Det gröna fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Parametrar inom detta område upplevs alltså som viktiga av kunderna och har också fått ett bra betyg. Det är viktigt att vårda detta goda resultat och om möjligt även förbättra det.

Det röda fältet inrymmer parametrar som är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som kunderna satt ett förhållandevis lågt betyg. Det är därför dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.



2. Sammanfattande NKI

Nöjd-Kund-Index (NKI) och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värde desto bättre betyg. Betygsindex under 40 kan betraktas som icke godkända och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som att de svarande är mycket nöjda.

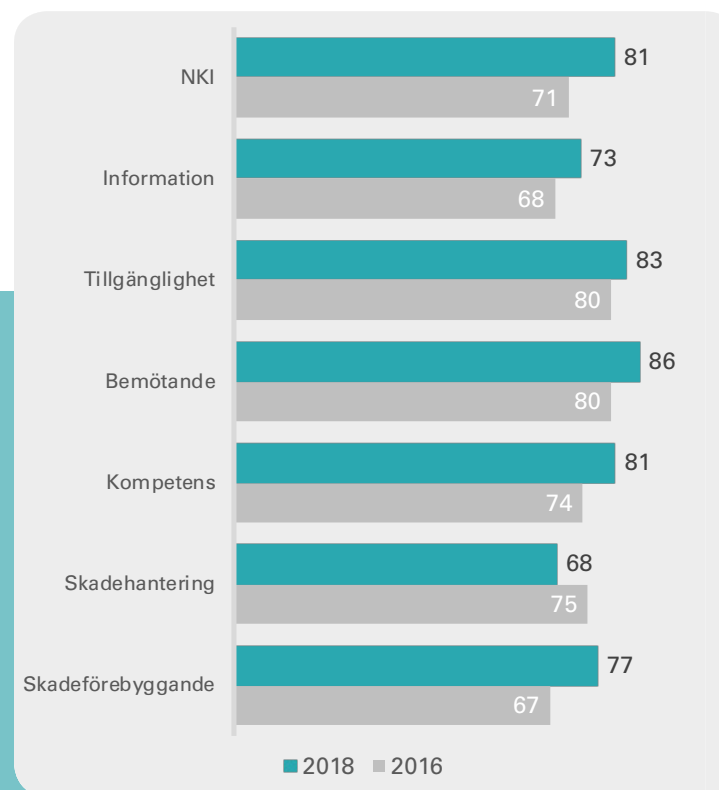
Årets NKI blev 81, vilket motsvarar 8,3 på den 10-gradiga skalan. Detta innebär att kunderna i helhet är nöjda med kontakten med Göta Lejon och att det därtill även har skett en positiv utveckling sedan föregående mätning, då NKI var 71 (7,4).

Frågegrupp	Medel 2018	Medelindex 2018	Medelindex 2016
NKI	8,3	81	71
Information	7,6	73	68
Tillgänglighet	8,5	83	80
Bemötande	8,7	86	80
Kompetens*	8,3	81	74
Skadehantering	7,2	68	75
Skadeförebyggande*	7,9	77	67

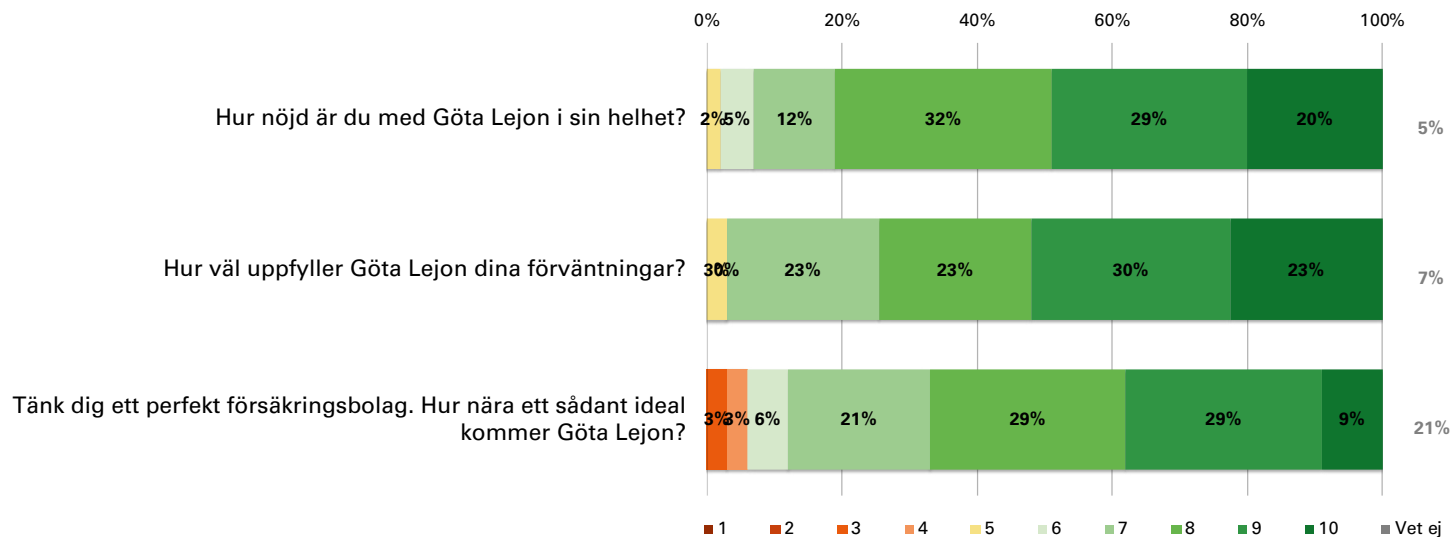
* Frågeunderlaget i området skiljer sig något mellan åren.

I tabellen nedan presenteras medelvärde för respektive frågeområde. Även här framgår att det skett en förbättring i samtliga områden förutom gällande skadehantering, som också är det område som i årets undersökning har lägst betygsindex (68). Högst betygsindex har Bemötande (86) samt Tillgänglighet (83).

NKI 2018 är
81



NKI-frågor



Som framgick på föregående sida är kundernas helhetsintryck av Göta Lejon mycket positivt. På frågan om hur nöjda kunderna är med Göta Lejon i sin helhet ligger medelvärdet på 8,4. Även i frågan om hur väl Göta Lejon uppfyller ens förväntningar, ligger medelvärdet på en hög nivå (8,5). Ett aningen lägre medelvärde, 7,9, syns i frågan om hur nära Göta Lejon är ett perfekt försäkringsbolag.

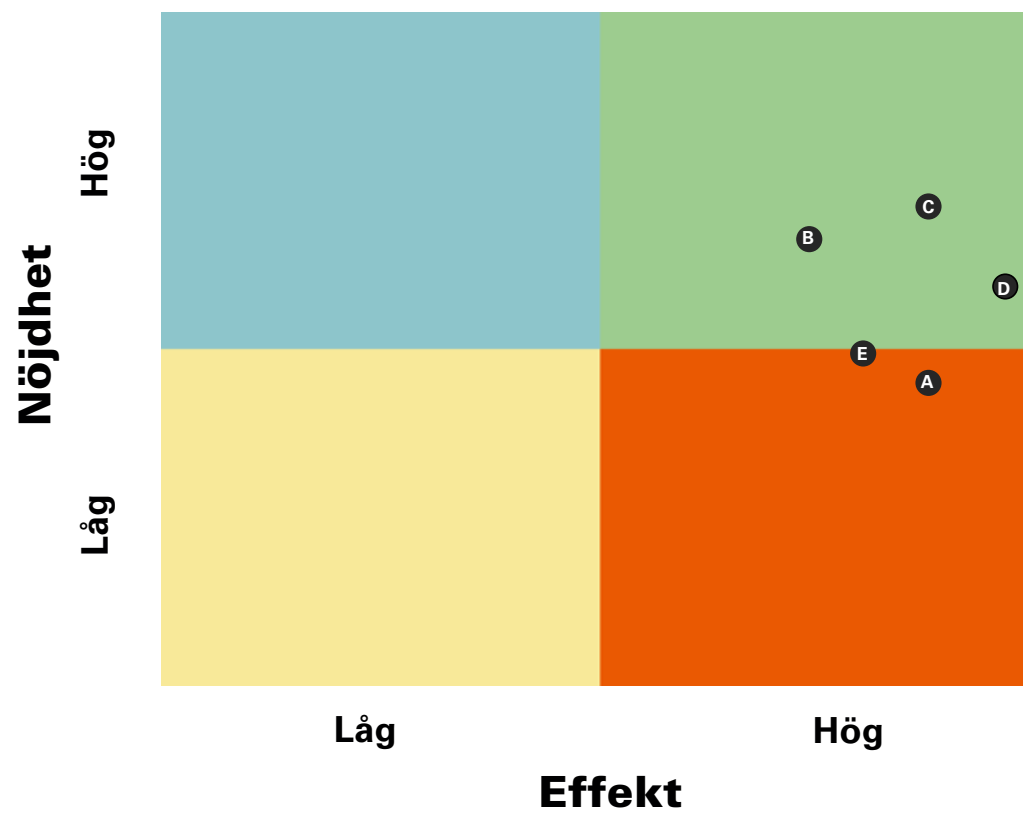
I samtliga frågor har det skett en tydlig positiv utveckling, med en ökning på mellan 0,7 - 1 i respektive fråga.

I nedbrytningen framgår att svarande från förvaltningar är något mer nöjda än övriga kundgrupper i samtliga frågor.

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Hur nöjd är du med Göta Lejon i sin helhet?	8,4	7,7	8,1	8,7	8,4
Hur väl uppfyller Göta Lejon dina förväntningar?	8,5	7,5	8,2	8,8	8,4
Tänk dig ett perfekt försäkringsbolag. Hur nära ett sådant ideal kommer Göta Lejon?	7,9	7,1	7,7	8,2	7,6



Åtgärdsmatrix

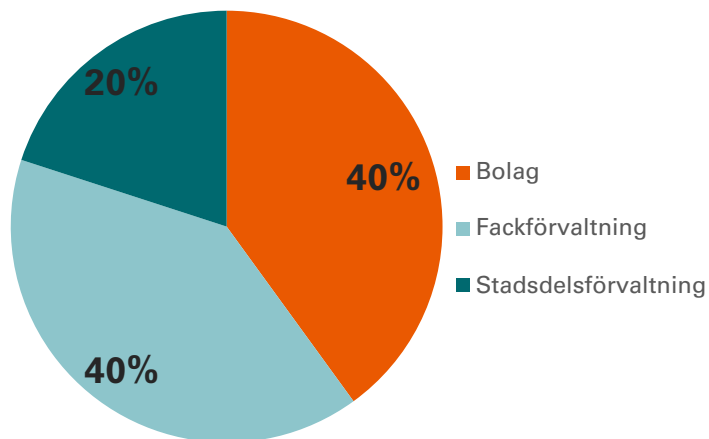


- A. Hur nöjd är du totalt sett med informationen från Göta Lejon?
- B. Hur nöjd är du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med Göta Lejon?
- C. Hur nöjd är du totalt sett med bemötandet?
- D. Hur nöjd är du totalt sett med kompetensen inom Göta Lejon?
- E. Hur nöjd är du totalt sett med Göta Lejons skadeförebyggande arbete?

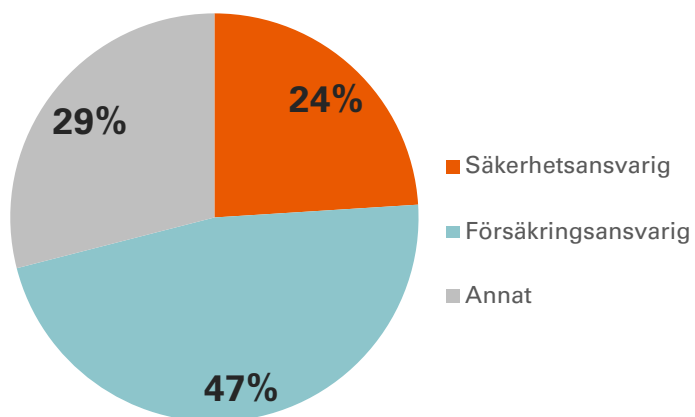


3. Inledande frågor

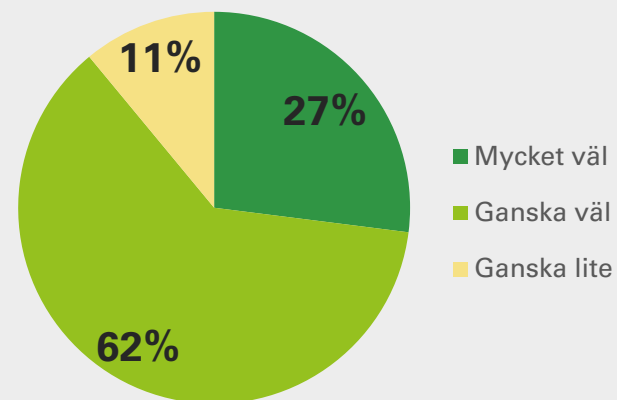
Vilken organisationsform har er verksamhet?



Vilken av följande funktioner har du?



Hur väl känner du till Göta Lejon?

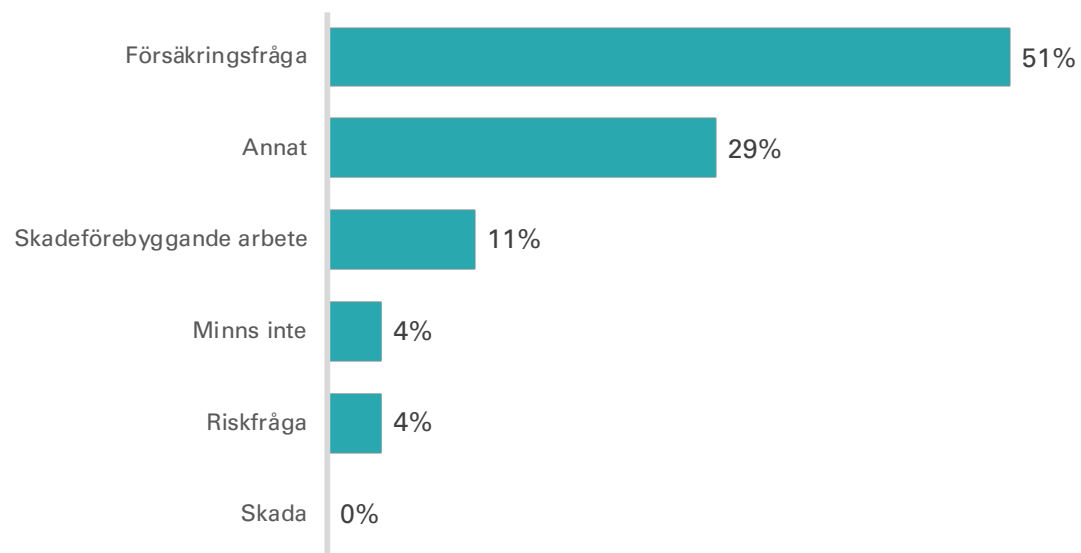


	2018	2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Mycket väl	27%	28%	47%	11%	22%
Ganska väl	62%	56%	41%	79%	67%
Ganska lite	11%	12%	12%	11%	11%
Mycket lite	0%	5%	0%	0%	0%



Inledande frågor, forts.

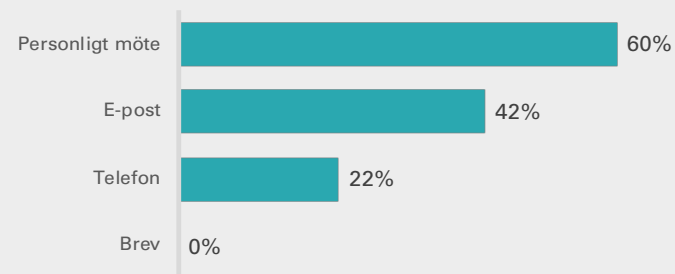
Vad gällde din senaste kontakt med Göta Lejon?



Hälften av de svarande uppger att deras senaste kontakt med Göta Lejon gällde en försäkringsfråga. De som svarade "Annat" på samma fråga ombads att i fritext specificera sina svar. Här anger flera att kontakten gällde utbildning/genomgång av nytt system. Några har även skrivit att det gällde en årlig avstämning, samarbete och försäkringsvärde.

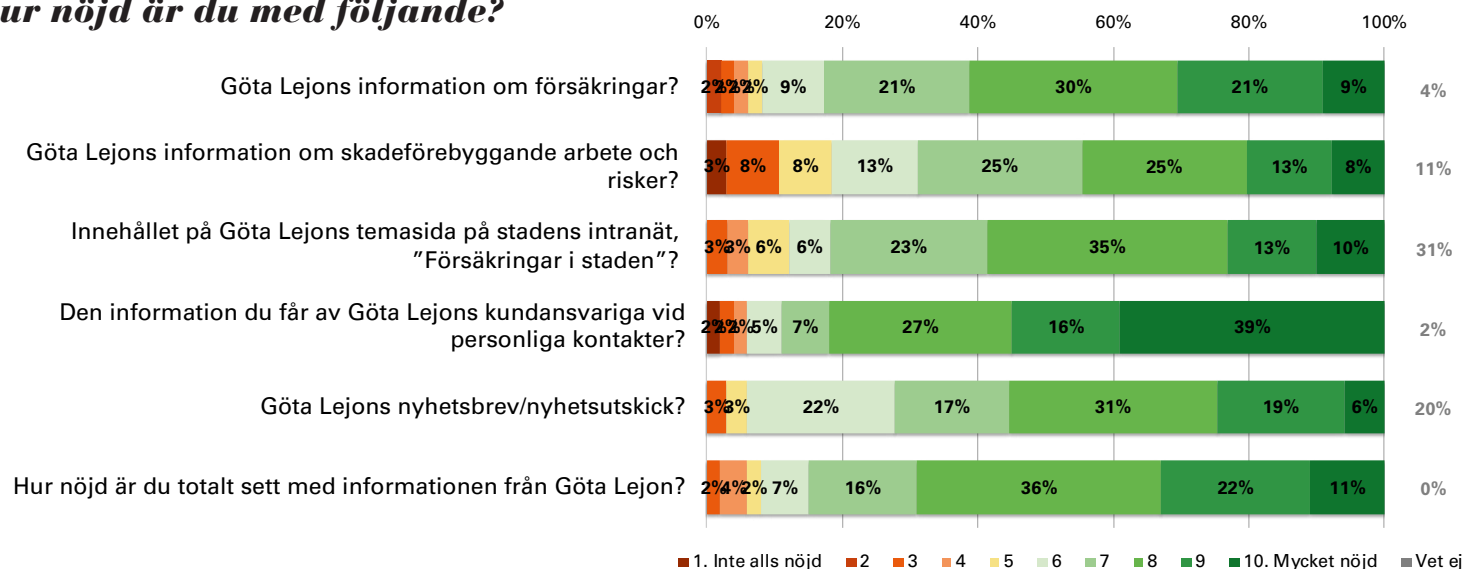
Majoriteten var i kontakt med Göta Lejon via personligt möte.

På vilket sätt var du i kontakt med Göta Lejon i ditt senaste ärende?



4. Information

Hur nöjd är du med följande?



Vidare ställdes ett antal frågor om information. Högst nöjdhet återfinns i frågan om hur nöjd man är med den information som ges av Göta Lejon vid personliga kontakter (8,4). Nöjdheten är lägst vad gäller Göta Lejons information om skadeförebyggande arbete och risker (7,0).

På frågan om hur nöjd man är totalt sett med informationen från Göta Lejon har det skett en positiv utveckling (16 %) sedan den senaste mätningen år 2016.

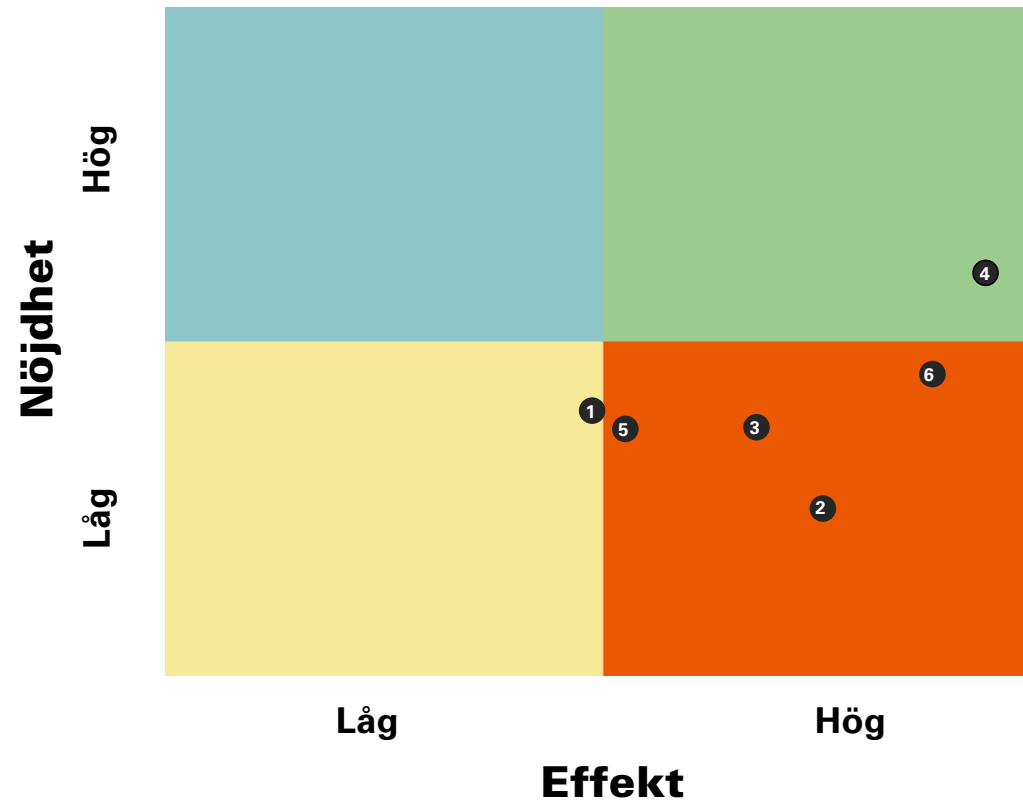
Svarande från stadsdelsförvaltningarna är mindre nöjda än övriga två grupper.

I åtgärdsmatrisen på följande sida framgår att majoriteten av frågorna har placerat sig till höger, vilket indikerar att de har ett relevant samband med NKI-värdet. Det kan därmed vara en god idé att prioritera frågeområdet i kommande förändringsarbete, för att på så vis öka kundernas generella nöjdhet.

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Göta Lejons information om försäkringar?	7,6	7,3	8,1	7,5	6,8
Göta Lejons information om skadeförebyggande arbete och risker?	7,0	7,1	7,0	7,3	6,4
Innehållet på Göta Lejons temasida på stadens intranät, "Försäkringar i staden"?	7,5	6,8	6,6	8,2	7,5
Den information du får av Göta Lejons kundansvariga vid personliga kontakter?	8,4	-	8,4	8,8	7,4
Göta Lejons nyhetsbrev/nyhetsutskick?	7,5	-	7,5	7,9	6,8
Hur nöjd är du totalt sett med informationen från Göta Lejon?	7,8	6,7	7,9	8,1	7,1



Åtgärdsmatrix

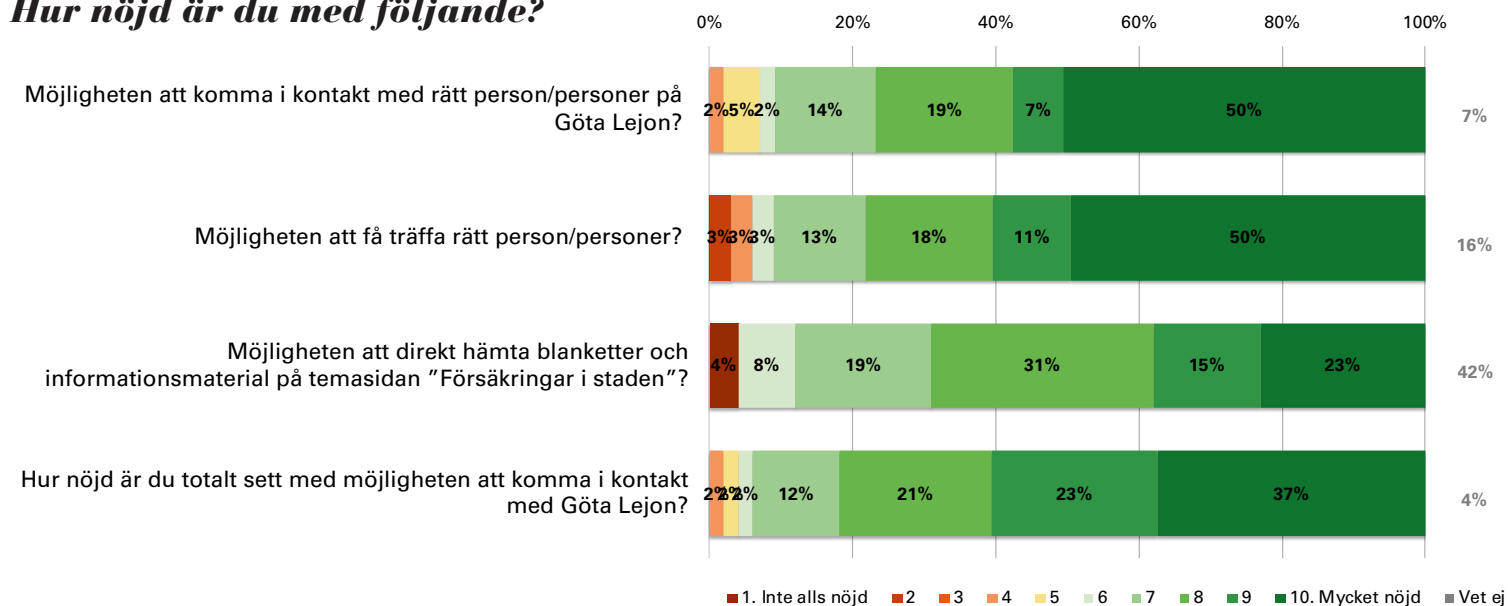


1. Göta Lejons information om försäkringar?
2. Göta Lejons information om skadeförebyggande arbete och risker?
3. Innehållet på Göta Lejons temasida på stadens intranät, "Försäkringar i staden"?
4. Den information du får av Göta Lejons kundansvariga vid personliga kontakter?
5. Göta Lejons nyhetsbrev/nyhetsutskick?
6. Hur nöjd är du totalt sett med informationen från Göta Lejon?



5. Tillgänglighet

Hur nöjd är du med följande?



Totalt sett ligger nöjdheten på 8,7 vad gäller möjligheten att komma i kontakt med Göta Lejon. 2016 noterades värdet 8,2 på samma fråga, vilket innebär att det skett en viss positiv utveckling på området.

Mest nöjda är kunderna med möjligheten att få träffa rätt person/personer (8,7). Det man är minst nöjd med är möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på temasidan "Försäkringar i staden" (8,0).

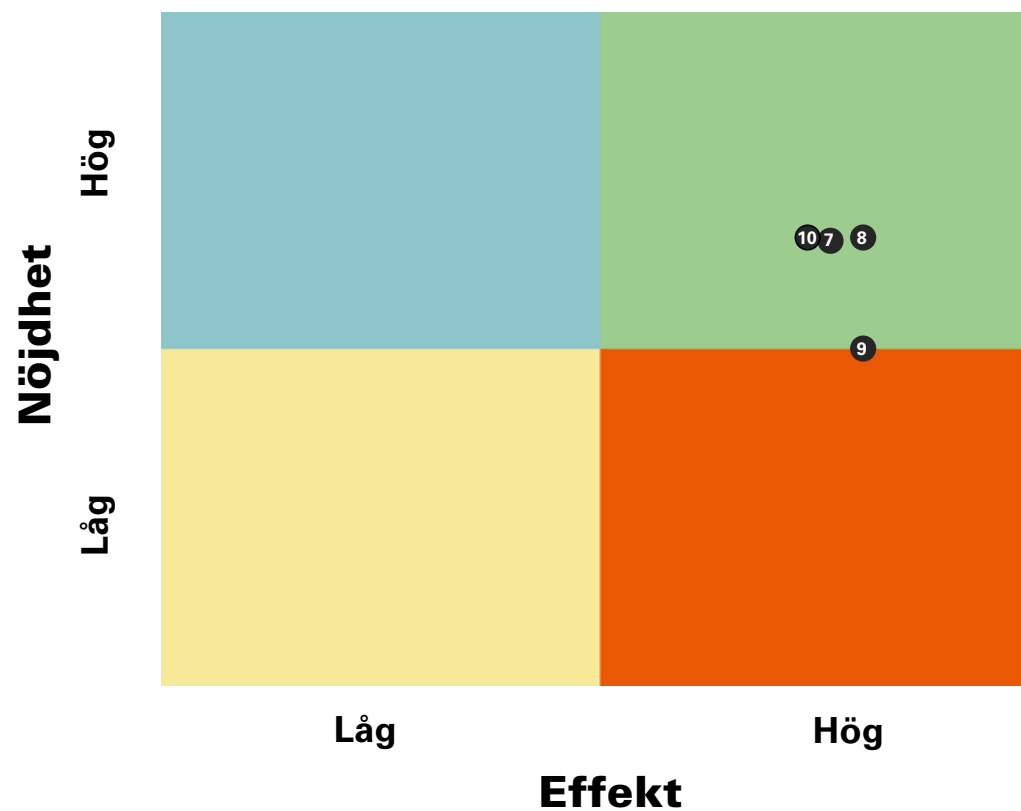
Sett till de olika kundgrupperna är svarande tillhörande stadsdelsförvaltningar mest nöjda i majoriteten av frågorna.

Frågan om möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på temasidan "Försäkringar i staden" har ett visst samband med den generella nöjdheten samtidigt som den placerat sig på gränsen till det röda fältet i åtgärdsmatrisen. Det kan därför vara en god idé att fundera på eventuella insatser i syfte att öka kundnöjdheten.



	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person/personer på Göta Lejon?	8,6	8,4	8,4	8,8	8,8
Möjligheten att få träffa rätt person/personer?	8,7	8,3	8,5	8,7	9,0
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på temasidan "Försäkringar i staden"?	8,0	7,7	7,0	8,4	8,5
Hur nöjd är du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med Göta Lejon?	8,7	8,2	8,3	8,9	8,8

Åtgärdsmatris

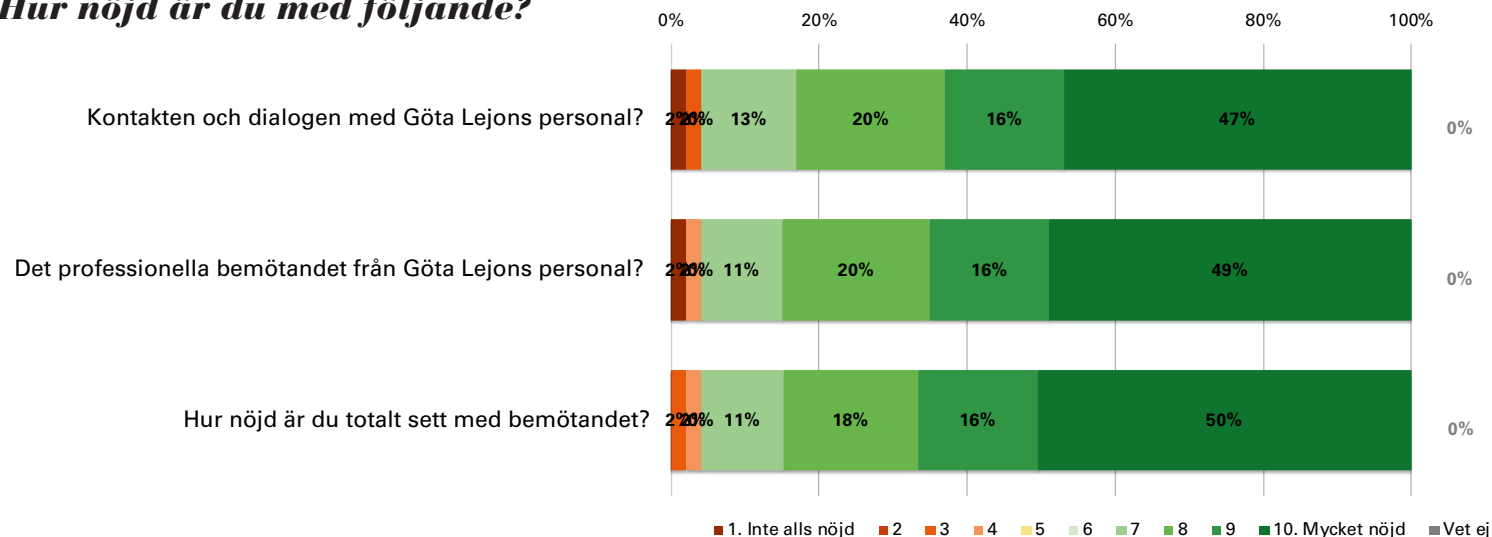


7. Möjligheten att komma i kontakt med rätt person/personer på Göta Lejon?
8. Möjligheten att få träffa rätt person/personer?
9. Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på temasidan "Försäkringar i staden"?
10. Hur nöjd är du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med Göta Lejon?



6. Bemötande

Hur nöjd är du med följande?



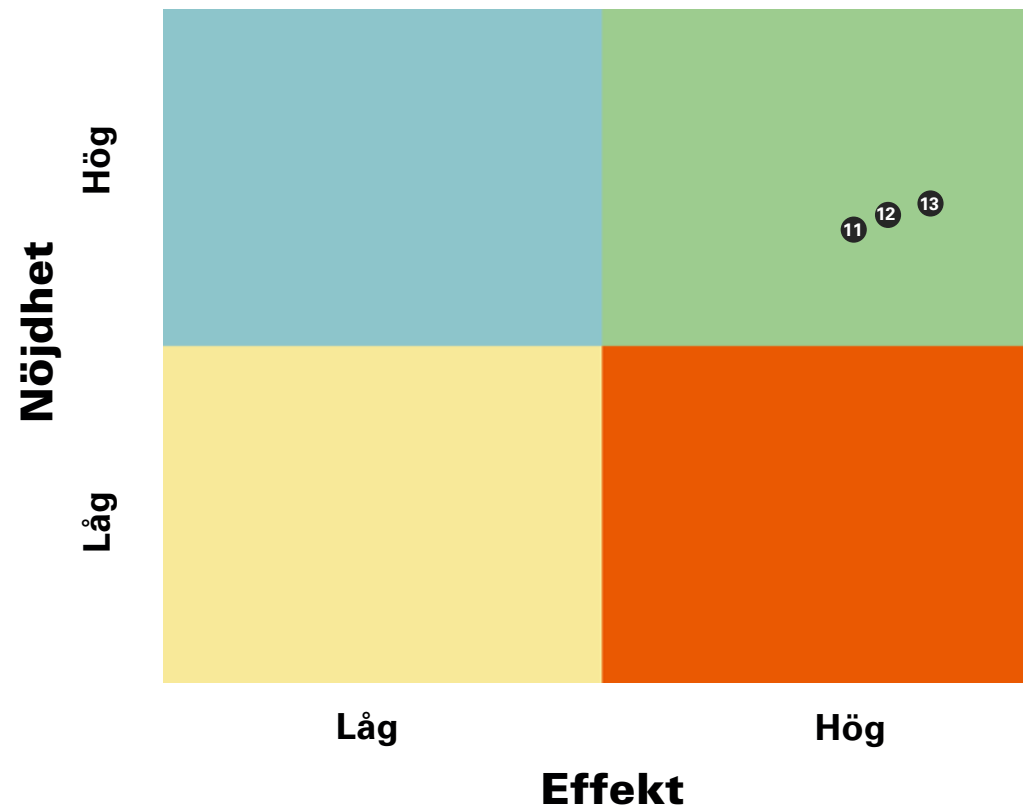
Vad gäller bemötande ligger nöjdheten totalt sett på en mycket hög nivå (8,8). Även här har det skett en positiv utveckling. År 2016 var samma värde 8,3.

Det syns vissa skillnader i resultatet mellan de olika kundgrupperna, där nöjdheten är högst bland svarande tillhörande gruppen förvaltning.

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Kontakten och dialogen med Göta Lejons personal?	8,7	8,2	8,5	9,0	8,4
Det professionella bemötandet från Göta Lejons personal?	8,8	8,2	8,3	9,3	8,7
Hur nöjd är du totalt sett med bemötandet?	8,8	8,3	8,4	9,3	8,7



Åtgärdsmatris

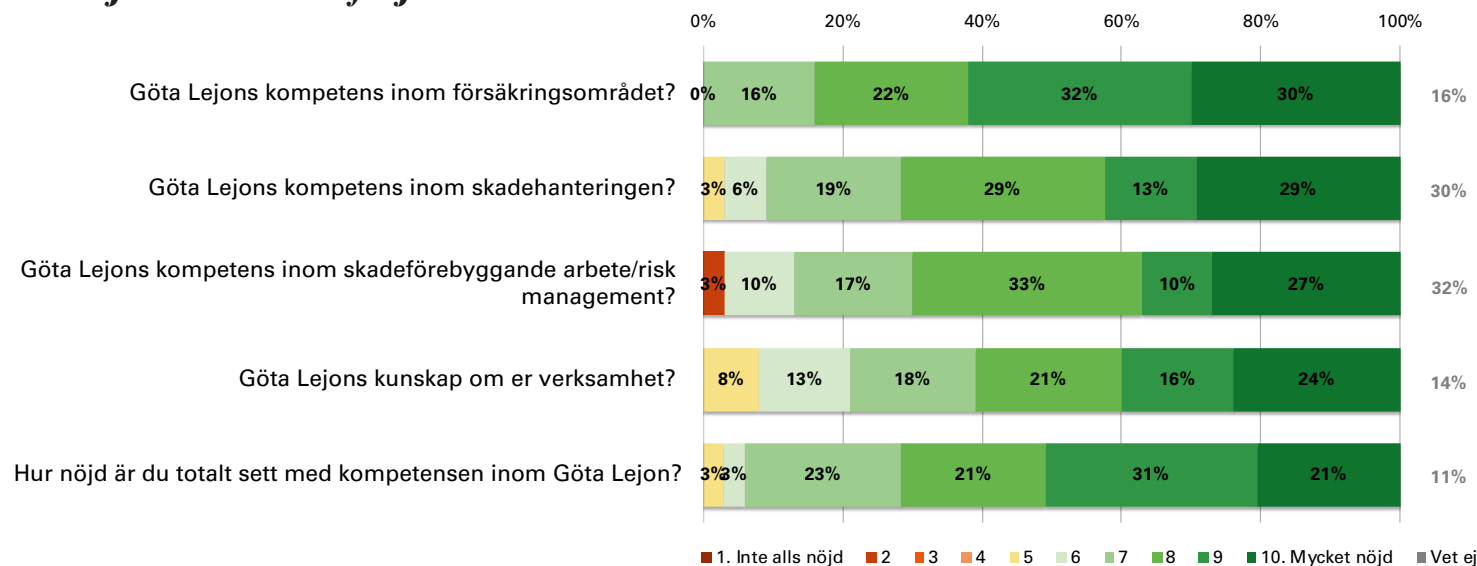


- 11. Kontakten och dialogen med Göta Lejons personal?
- 12. Det professionella bemötandet från Göta Lejons personal?
- 13. Hur nöjd är du totalt sett med bemötandet?



7. Kompetens

Hur nöjd är du med följande?



Kunderna fick även svara på ett antal frågor gällande Göta Lejons kompetens. Nöjdheten totalt sett ligger på 8,4.

Högst nöjdhet återfinns i frågan om hur nöjd man är med Göta Lejons kompetens inom försäkringsområdet (8,8). Nöjdheten är lägst vad gäller Göta Lejons kunskap om er verksamhet (7,9).

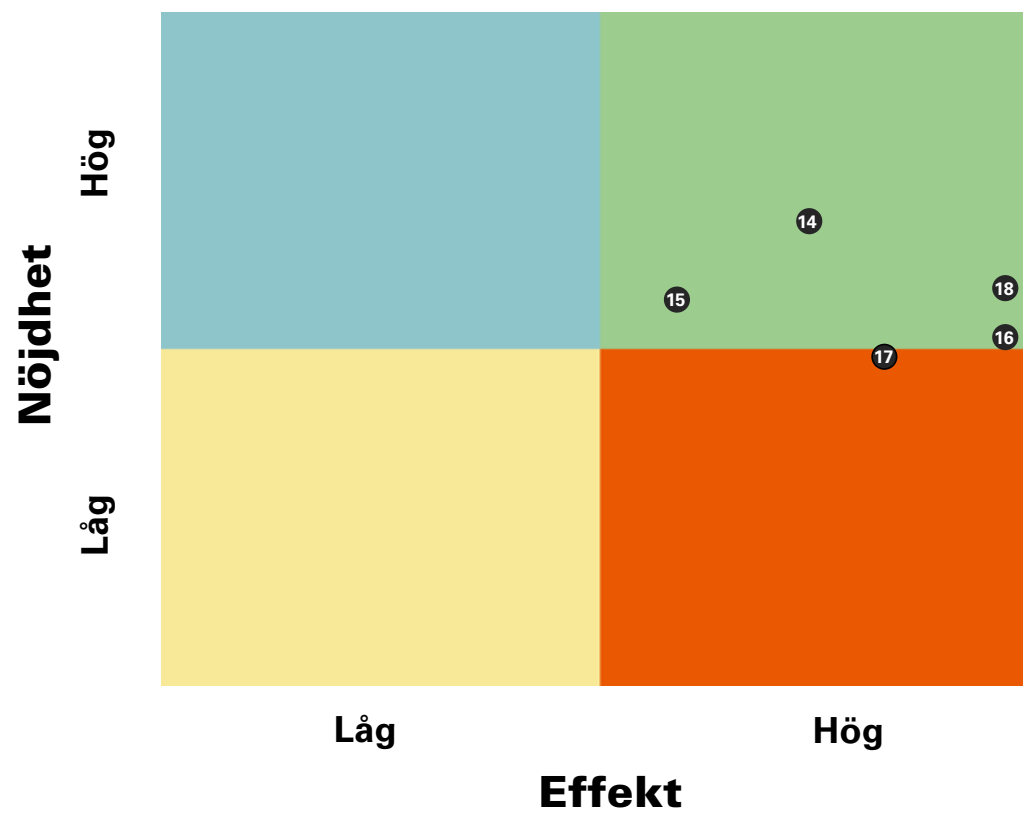
Svarande från stadsdelsförvaltningarna är mer nöjda än övriga två grupper i majoriteten av frågorna.

Frågorna om kompetens, i synnerhet "Göta Lejons kompetens inom skadeförebyggande arbete/risk management?", har ett relevant samband med NKI. Frågan om Göta Lejons kompetens gällande kundernas verksamhet har placerat sig på gränsen till det röda fältet, varför det kan vara en god idé att fundera på eventuella insatser för att öka kundernas nöjdhet.

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Göta Lejons kompetens inom försäkringsområdet?	8,8	8,2	8,6	8,6	9,3
Göta Lejons kompetens inom skadehanteringen?	8,3	7,8	8,1	8,2	9,0
Göta Lejons kompetens inom skadeförebyggande arbete/risk management?	8,1	7,8	7,8	8,3	8,3
Göta Lejons kunskap om er verksamhet?	7,9	7,3	7,8	8,0	8,1
Hur nöjd är du totalt sett med kompetensen inom Göta Lejon?	8,4	7,8	8,1	8,5	8,6



Åtgärdsmatris

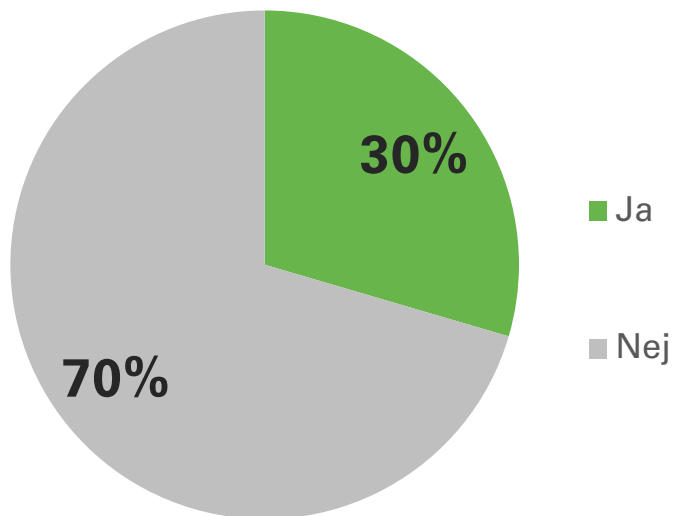


- 14. Göta Lejons kompetens inom försäkringsområdet?
- 15. Göta Lejons kompetens inom skadehanteringen?
- 16. Göta Lejons kompetens inom skadeförebyggande arbete/risk management?
- 17. Göta Lejons kunskap om er verksamhet?
- 18. Hur nöjd är du totalt sett med kompetensen inom Göta Lejon?



8. Skadehantering

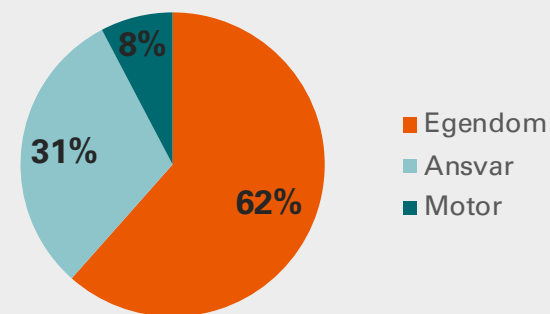
Har du hanterat en skada de senaste 1-2 åren?



Endast respondenter som svarade "Ja" fick följdfrågor kring skadehantering.

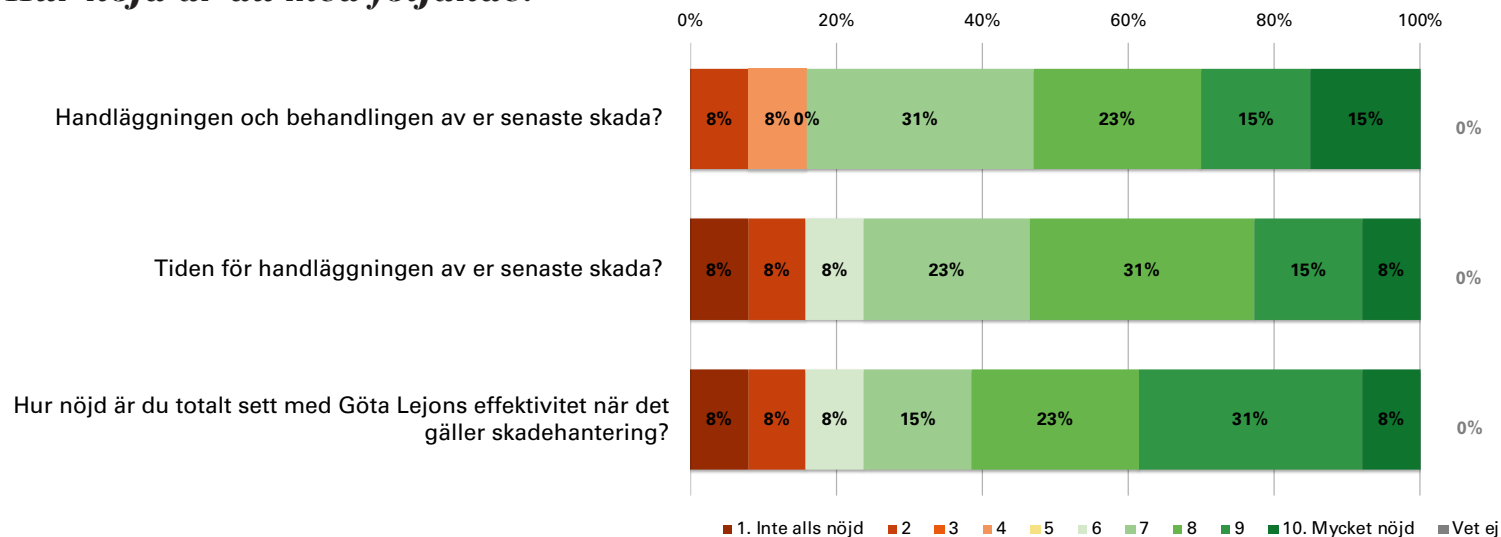
30 procent av de svarande har hanterat en skada de senaste 1-2 åren. Av dessa svarar en majoritet, 62 procent, att skadan var av typen egendom.

Vilken typ av skada hanterade du senast?



Skadehantering, forts.

Hur nöjd är du med följande?



Som nämndes inledningsvis är skadehantering det frågeområde där nöjdheten är som lägst. Det är även det enda området där det inte skett har något positiv utveckling. Observera att den minskning som har skett sedan föregående mätning är inom felmarginalen och därför inte kan konstateras som en faktiskt negativ utveckling. Nöjdheten totalt sett ligger på 7,2.

Högst nöjdhet återfinns i frågan om hur nöjd man är med handläggningen och behandlingen av den senaste skadan (7,4). Nöjdheten är lägst vad gäller Tiden för handläggningen av den senaste skadan (6,9).

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Handläggningen och behandlingen av er senaste skada?	7,4	7,4	7,6	7,0	-
Tiden för handläggningen av er senaste skada?	6,9	7,0	6,6	7,0	-
Hur nöjd är du totalt sett med Göta Lejons effektivitet när det gäller skadehantering?	7,2	7,3	7,0	7,0	-



Kundernas förbättringsförslag

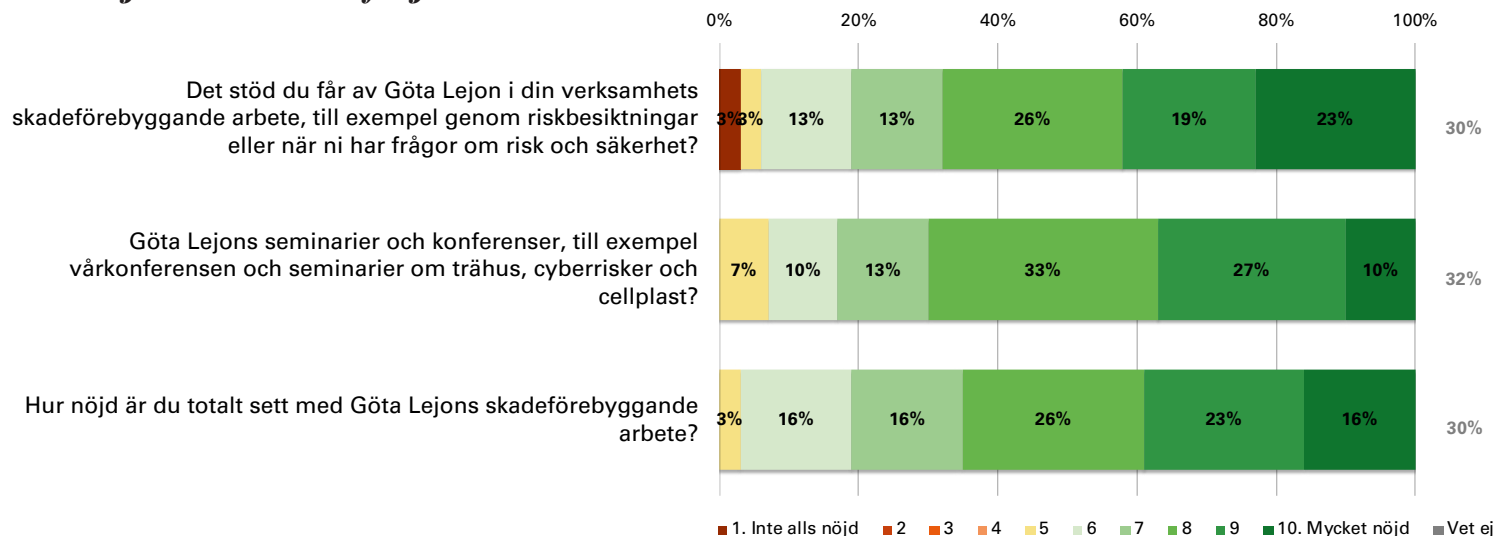
Har du några förslag på hur Göta Lejon bättre kan bistå i ert arbete med försäkringar och hantering av skador?

- » Jag är så pass ny i min förvaltning så jag har svårt att säga något. Är väldigt nöjd med det stöd jag får från Göta Lejon!
- » Kortare handläggningstider för skadereglering.
- » Lite mer verksamhetsanpassad information. Kom gärna på besök :-)
- » Mer information till verksamheterna eller färdiga "informationspaket" vi själva kan distribuera några gånger per år
- » Snabbare återkoppling vid hantering av skador
- » Som nyanställd försäkringsamordnare på myndigheten hade jag uppskattat ett personligt informationsmöte med er.
- » Svårt att säga, är ny inom staden och håller fortfarande på att lära mig hur det funkar. En sak jag tycker Göta gjorde bra, det var att tidigt besöka oss när förvaltningen var ny och berätta om sin verksamhet och hur Götas arbetet relaterade till vår praktiska verksamhet. Allt gott Håkan
- » Svårt att veta vem man ska prata med och vems ansvar det är. Man bollas mellan er och Cunningham Lindsey.



9. Skadeförebyggande arbete

Hur nöjd är du med följande?



Vad gäller frågeområdet skadeförebyggande arbete ligger nöjdheten totalt sett på 8,0. Observera att frågorna i detta område inte fanns med i den senaste undersökningen.

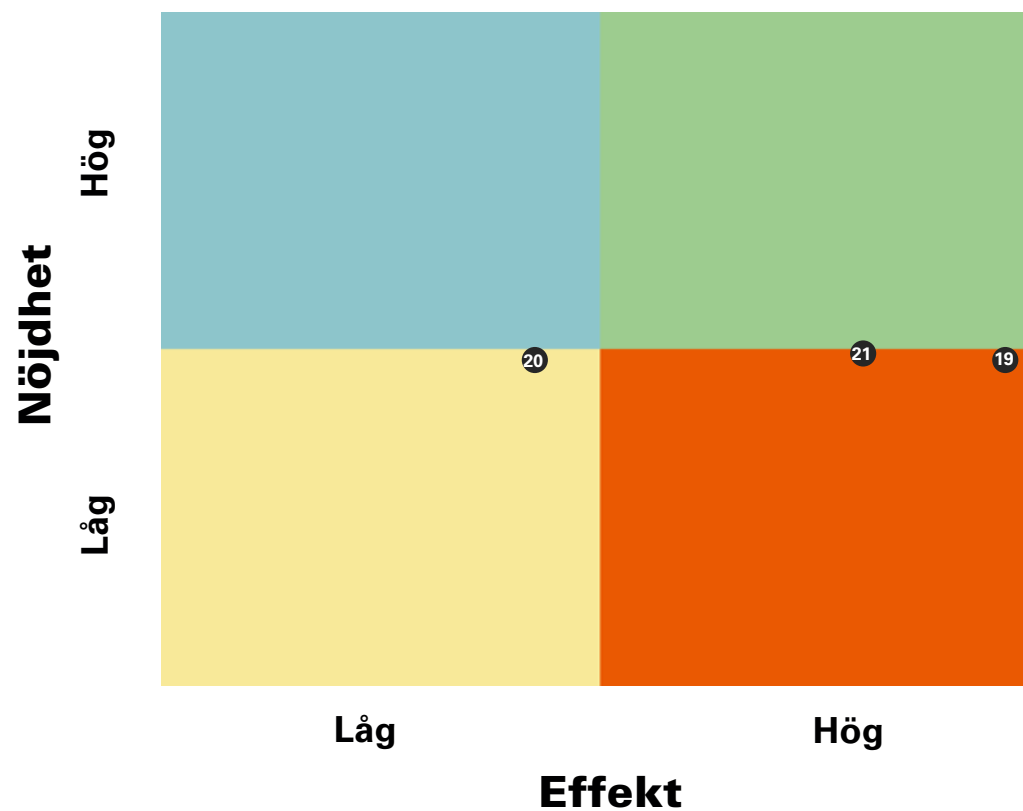
Svarande från förvaltningarna är något mer nöjda än övriga två grupper i majoriteten av frågorna.

I åtgärdsmatrisen på följande sida indikerar att frågan om Det stöd kunderna får av Göta Lejon i verksamhetens skadeförebyggande arbete, har ett tydligt samband med den generella nöjdheten.

	Medel 2018	Medel 2016	Bolag	Förvaltning	SDF
Det stöd du får av Göta Lejon i din verksamhets skadeförebyggande arbete, till exempel genom riskbesiktningar eller när ni har frågor om risk och säkerhet?	7,9	-	7,7	8,3	7,8
Göta Lejons seminarier och konferenser, till exempel vårkonferensen och seminarier om trähus, cyberrisker och cellplast?	7,9	-	7,7	8,3	7,6
Hur nöjd är du totalt sett med Göta Lejons skadeförebyggande arbete?	8,0	-	7,9	8,1	7,9



Åtgärdsmatris



19. Det stöd du får av Göta Lejon i din verksamhets skadeförebyggande arbete, till exempel genom riskbesiktningar eller när ni har frågor om risk och säkerhet?
20. Göta Lejons seminarier och konferenser, till exempel vårkonferensen och seminarier om trähus, cyberrisker och cellplast?
21. Hur nöjd är du totalt sett med Göta Lejons skadeförebyggande arbete?



Kundernas förbättringsförslag

Har du några förslag på hur Göta Lejon kan förenkla ert skadeförebyggande arbete?

- » Gärna ett digitalt system. Jag är så pass ny i min förvaltning så jag har svårt att säga något mer. Är väldigt nöjd med det stöd jag får från Göta Lejon!
- » Kom med praktiska tips, både avseende egendom och ansvar.
- » Med ett användarvänligt incidentrapporteringssystem
- » Mer information till verksamheterna eller färdiga "informationspaket" vi själva kan distribuera några gånger per år
- » Riktad information till verksamheterna inom förvaltningen beroende på verksamhetens art
- » Svara på frågor



10. Avslutande frågor

Vilken information saknar ni i så fall?

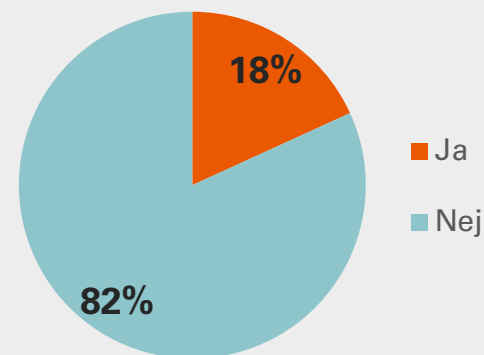
- » Allt. Har inte arbetat med dessa frågor så länge och vill ha en gedigen genomgång så jag förstår hela processen och arbetssättet. Just nu vet jag ingenting.
- » Det saknas kunskap om självrisker, vem som står för försäkringen mm. Jag misstänker att kunskapen om försäkringar är låg ute i verksamheterna.
- » Det skadeförebyggande riktat mot vår verksamhet har inte varit prioriterad upplever jag
- » Mer kontinuitet i kontakt och samverkan med sdf.
- » Se tidigare kommentar (jag är nyanställd försäkringssamordnare utan tidigare erfarenhet av vare sig Göta Lejon eller försäkringar, har ej heller haft överlämning från någon internt).
- » Skadestatistik kanske
- » Vilka försäkringar vi har och villkoren

Har du några övriga synpunkter så är du välkommen att skriva dem här.

- » Premieutvecklingen är oroande. Jag är inte helt nöjd med motiven. Här behöver ni bli bättre på att förklara era beräkningsmodeller med tillhörande analyser. Det är också problematiskt med de långa handläggningstiderna med era upphandlade skadereglerare.



Upplever du att ni saknar viktig information om försäkringar, risker och skadehantering?



Undersökningar som leder till utveckling!