

**Tjänsteutlåtande**

2017-01-30

**Punkt 11: Kundundersökning 2016**

Diarienummer: 0081/16-79

Handläggare: Magnus Svedmark

[Magnus.svedmark@gotalejon.goteborg.se](mailto:Magnus.svedmark@gotalejon.goteborg.se)

031- 368 55 02

**Ärendet**

En kundundersökning genomfördes i november-december 2016. Den gjordes i form av en webbenkät och bygger på mål och centrala begrepp i bolagets affärsplan. Resultaten blir ett viktigt underlag för att utveckla Göta Lejons processer för skadehantering, skadeförebyggande arbete och den övergripande kundprocessen.

Ett viktigt mål var att öka svarsfrekvensen, som vid förra undersökningen 2014 var låg. Denna gång fick bolagets 55 kunder enkäten och svarsfrekvensen blev 84 procent, vilket är klart tillfredställande.

Slutrapporten blev färdig i mitten av januari 2017. Resultaten presenteras i januari och februari för bolagets anställda, styrelsen och kunderna. Göta Lejon ska under 2017 ha en dialog med kunderna om undersökningens resultat.

**Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon**

- att anteckna informationen om Kundundersökning 2016.

**Bilagor**

Kundundersökning 2016

Annika Forsgren

VD

Magnus Svedmark



KUNDUNDERSÖKNING GÖTA LEJON  
2016



# INNEHÅLL

OM UNDERSÖKNINGEN	3
RESULTAT I KORTHET	4-7
RESULTAT	9-24

## OM UNDERSÖKNINGEN

### SYFTE

Syftet med kundundersökningen är att Göta Lejon ska få kunskap om hur kunderna ser på Göta Lejons verksamhet. Resultatet ska vara ett underlag för att förbättra bolagets kundprocess för att kunna föra en närmare dialog med kunderna.

### MÅLGRUPP

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 säkerhetsansvarig. Endast en person per organisation blir kontaktad.

### METOD

En webbenkät skickades ut till samtliga kontaktpersoner. Därefter skickades två påminnelser ut till de som inte besvarat enkäten. Därefter ringde vi och påminde de som inte besvarat enkäten.

Enkäten gick ut till 55 personer och 46 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 84%.

Undersökningen genomfördes under november och december 2016.

## RESULTAT I KORTHET (1 av 4)

### SENASTE KONTAKT

Den senaste kontakten med Göta Lejon gällde främst försäkringar (44%) och därefter skadeförebyggande arbete (28%).

Den vanligaste kontaktvägen är personligt möte (48%) följt av e-post (39%) och telefon (37%). Ungefär 3 av 10 använde fler än en kontaktväg vid senaste ärendet.

### KUNSKAP

84% har mycket eller ganska god kunskap om Göta Lejon. 12% har ganska liten kunskap och 5% har mycket liten kunskap om Göta Lejon.

### INFORMATION

När det gäller informationen är kunderna mest nöjda med den information de får om försäkringar (7,3) och minst nöjda med Göta Lejons webbplats (6,8). För information om skadeförebyggande arbete och risker noterade vi värdet 7,1. Där man har mest att förbättra när det gäller information är således webbplatsen.

För informationen totalt sett noterade vi värdet 6,7 vilket är det lägsta av de fem olika undersökta områdena. I de öppna

svaren ser vi att man efterfrågar mer information generellt sett, tydligare kundansvar, att Göta Lejon hör av sig mer, mer information om deras uppdrag i staden och att Göta Lejon bättre berättar vad de gör idag.

### KONTAKT

Det man är mest nöjd med idag när det gäller kontakten är möjligheten att komma i kontakt med rätt person (8,4) samt möjligheten att få träffa rätt person (8,3). Det man är minst nöjd med är möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan. Denna funktion är rätt okänd bland kunderna då så många som 36% inte kunde besvara frågan. Av de 18 undersökta delfrågorna hamnar denna fråga på 8:e plats.

För möjlighet till kontakt totalt sett noterade vi värdet 8,2 vilket hamnar på andra plats bland de olika fem olika områdena.

### DIALOG OCH BEMÖTANDE

Kunderna är nöjda med både dialogen och bemötandet där vi noterade värdet 8,2 för de båda frågorna vilket placerar dem på delad tredje plats. Det totala värdet för dialog och bemötande ligger på 8,3 vilket är det högst uppmätta av de fem olika undersökta områdena.

## RESULTAT I KORTHET (2 av 4)

### KOMPETENS

Högst värde noterade vi på "kompetens inom försäkringsområdet", där vi noterade värdet 8,2. Lägst värde noterade vi på "Göta Lejons förmåga att avlasta din verksamhet i försäkringsfrågor", 6,8. Det noterade värdet för förmågan att avlasta verksamheten är det lägst uppmätta av de 18 olika delfrågorna (delat med "innehållet på webbplats").

För att öka nöjdheten gällande kompetens är det kunskapen om kundernas verksamheter följt av förmågan att avlasta verksamheternas försäkringsfrågor man bör lägga fokus på.

Det totala värdet för kompetens ligger på 7,8 vilket hamnar på tredje plats av de fem undersökta huvudområdena.

### HANDLÄGGNING

Högst värde noterade vi på "handläggningen och behandlingen av er senaste skada", där vi noterade värdet 7,4 vilket ligger på mitten av de 18 undersökta delfrågorna. Lägst värde noterade vi på tiden för handläggning, 7,0 som hamnar på 14:e plats.

Totalt sett för handläggning noterade vi värdet 7,3 vilket hamnar på fjärde plats av de fem undersökta huvudområdena.

För att förbättra hanteringen av skador efterfrågar kunderna bättre verktyg så som rapporteringsverktyg, enkla IT-system, utveckla appen. Man ser också att Göta Lejon kan jobba mer aktivt och uppsökande samt de över vilka underleverantörer man arbetar med.

### SKADEFÖREBYGGANDE

Vi noterade värdet 6,9 för både "hjälpa verksamheten att minska skaderiskerna" och "hjälpa till med skadeförebyggande arbete i verksamheterna" vilket är det näst lägsta uppmätta värdet bland de 18 undersökta delfrågorna.

För att förbättra det skadeförebyggande arbetet nämner kunderna att det hade varit bra med ett gemensamt incidentrapporteringsystem som hela staden kan använda. Man ser också att det hade varit bra om Göta Lejon kom med förslag på vad man kan göra för att minska skadorna, ha mer dialog med kunderna och att det hade varit bra om det funnits en resurs som kan vara ute och stöttat på plats.

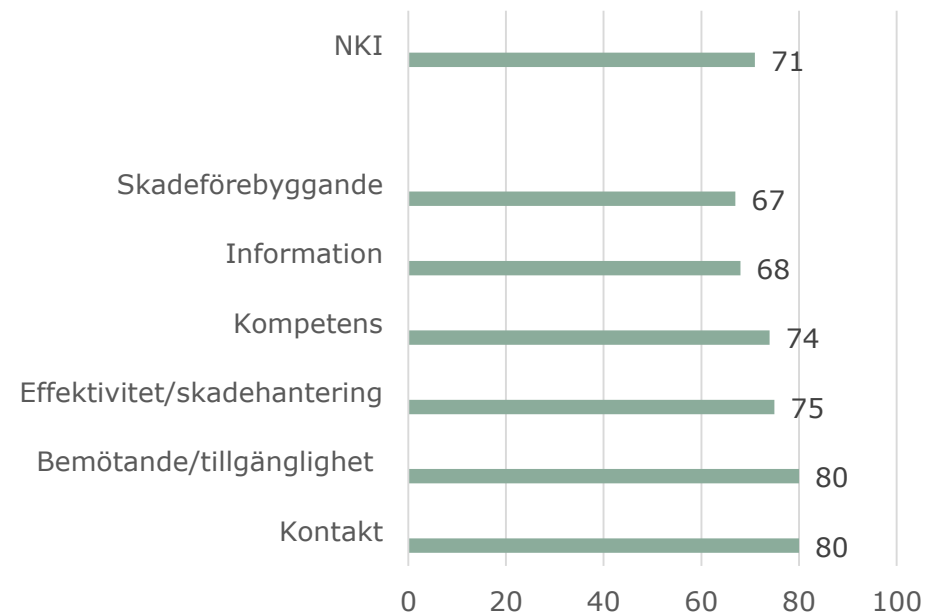
## RESULTAT I KORTHET (3 av 4)

### TOTAL NÖJDHET

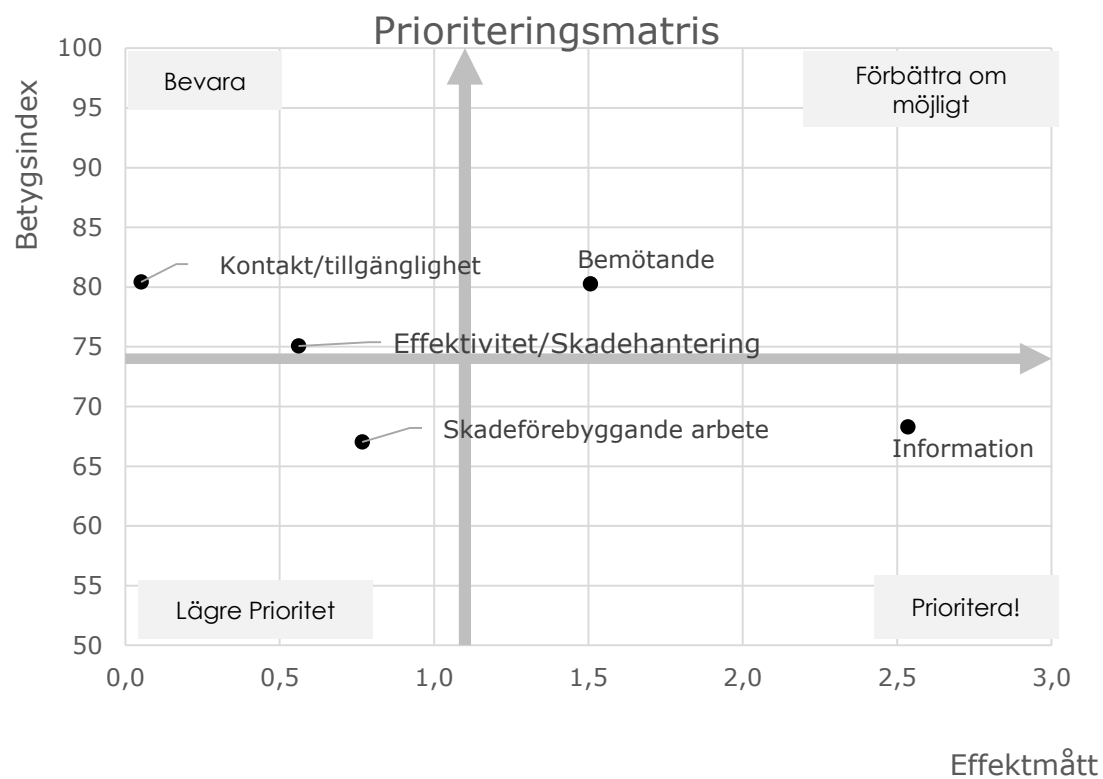
Nöjd-Kund-Index (NKI) och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värde desto bättre betyg. Betygsindex under 40 kan betraktas som icke godkända och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som att de svarande är mycket nöjda.

Det sammanfattande helhetsbetyget, **NKI**, för Göta Lejon blev **71** vilket motsvarar **7,4** på den 10-gradiga skalan och visar att de svarande är nöjda med kontakten med Göta Lejon. Enligt den i undersökningen genomförda modellanalysen är det faktorn *Information* som bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Även faktorn *Bemötande* bör om möjligt förbättras på grund av dess relativt höga faktorvärde (se sid 7). Högst betygsindex har *Bemötande samt Kontakt* (80) fått medan faktorn *Skadeförebyggande* (67) har fått lägst betygsindex. Medelindex för modellens fem faktorer blev 74, vilket är ett mycket bra medelindex.

NKI och faktorernas betygsindex för samtliga kunder - Göta Lejon. År 2016



## RESULTAT I KORTHET (4 av 4)



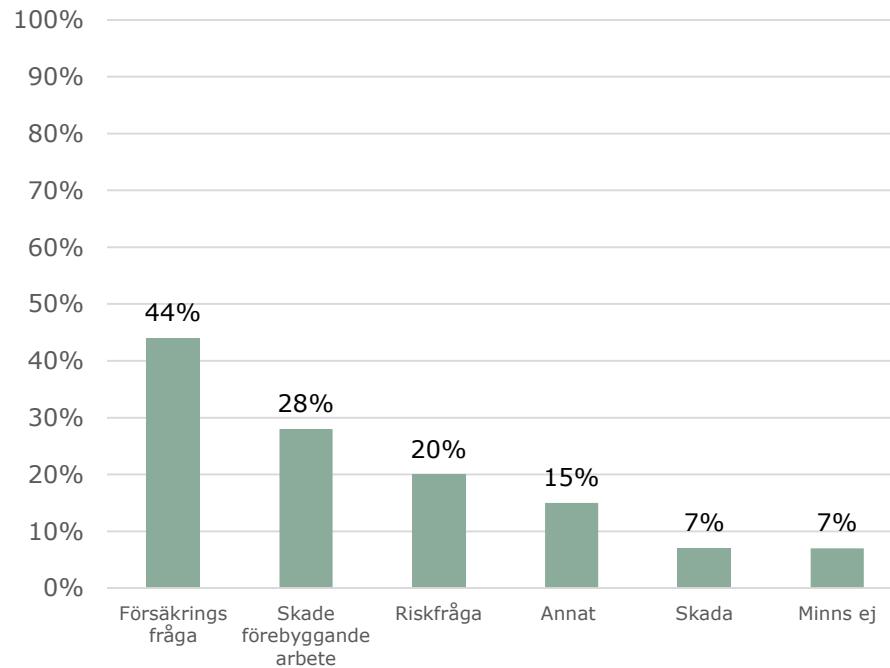


1.

RESULTAT

## SENASTE KONTAKTEN

Vad gällde din senaste kontakt med Göta Lejon?

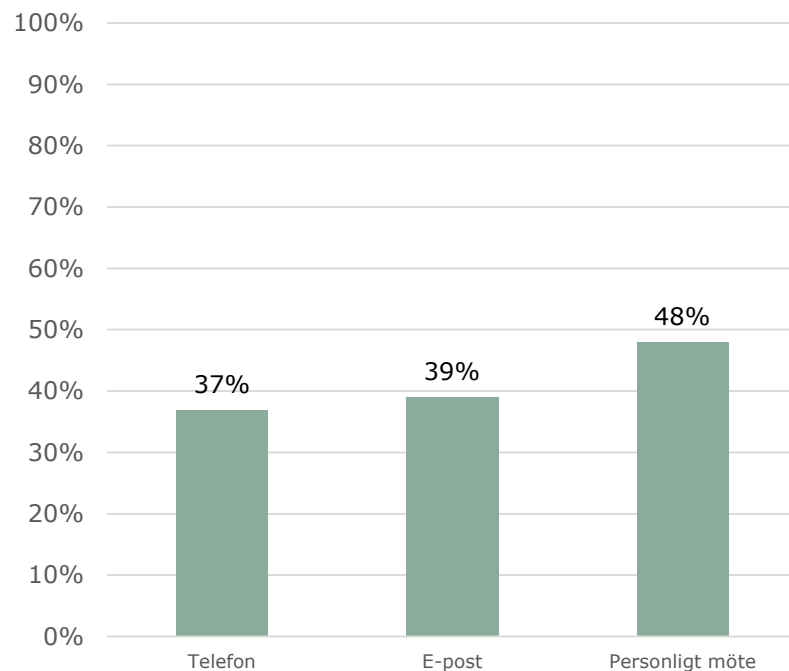


### DEN SENASTE KONTAKTEN GÄLLDE FRÄMST EN FÖRSÄKRINGSFRÅGA

45% av de intervjuade svarade att den senaste kontakten med Göta Lejon gällde en försäkringsfråga. 28% var i kontakt med Göta Lejon angående skadeförebyggande arbete och 20% kontakta för frågor kring risk.

## KONTAKTVÄG

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

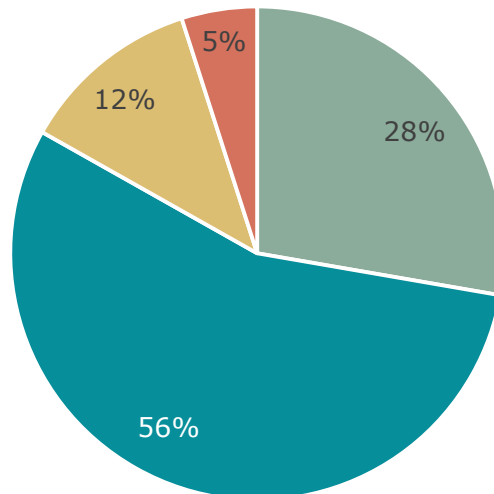


3 AV 10 HAR ANVÄNT FLER ÄN EN KONTAKTVÄG

48% av de intervjuade hade kontakt med Göta Lejon via personligt möte. Ungefär hälften kombinerade det personliga mötet med telefon eller e-post.

## KUNSKAP OM GÖTA LEJON

Hur väl känner du till Göta Lejon?



■ Mycket väl ■ Ganska väl ■ Ganska lite ■ Mycket lite

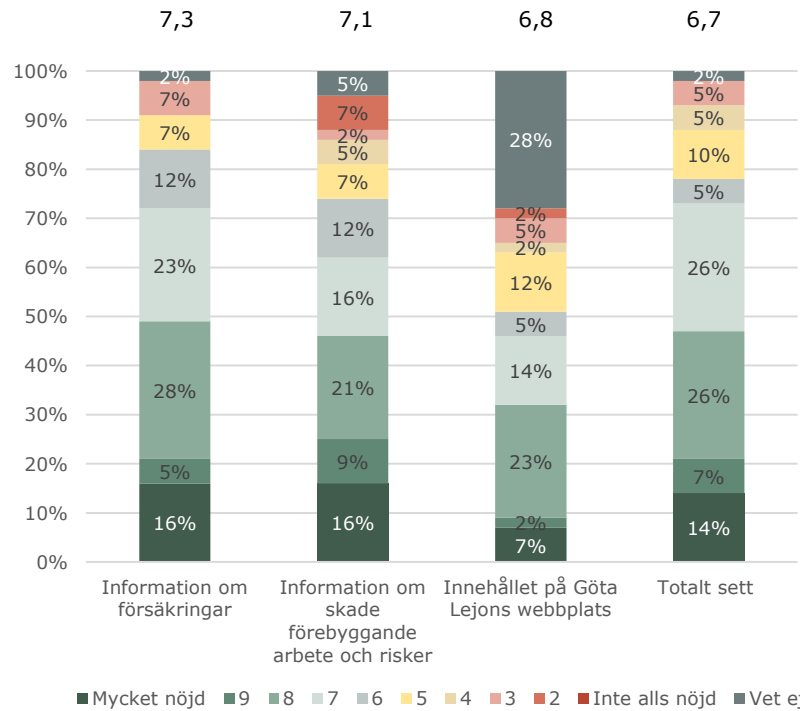
DRYGT 8 AV 10 HAR MYCKET ELLER GANSKA GOD KUNSKAP OM GÖTA LEJON

28% av de intervjuade uppgav att de känner till Göta Lejon mycket väl och 56% känner till Göta Lejon ganska väl.

17% har ganska eller mycket liten kunskap om Göta Lejon.

# INFORMATION

Hur nöjd är du med följande?



## MAN ÄR MEST NÖJD MED GÖTA LEJONS INFORMATION OM FÖRSÄKRINGAR

Totalt sett ligger nöjdheten på 6,7 när det gäller informationen.

Det man är mest nöjd med är Göta Lejons information om försäkringar där vi noterat värdet 7,3. Det man är minst nöjd med och därmed störst förbättringspotential är Göta Lejons webbplats där vi noterade värdet 6,8.

För information om skadeförebyggande arbete och risker noterade vi värdet 7,1.

För att öka nöjdheten gällande information är det viktigast att förbättra information om skadeförebyggande arbete och risker.

## FÖRBÄTTRINGSPOTENTIAL - INFORMATION

Alldeles för lite kommunikation överhuvudtaget jämfört med förr om åren.

Otydligt kundansvar, kunskap samt effektivitet i process med upphandlade externa.

Saknar marknadsföring om deras uppdrag i staden.

De skulle kunna vara mycket mer aktiva. Deras information är inte så bra och de är väldigt osynliga. De bör jobba mer aktivt.

Jag skulle vilja att de hör av sig, att de erbjuder samtal, att de kanske gör en folder. Det skulle vara bra med ett veckobrev, eller kanske månadsbrev med information som vi kan skicka ut till våra boende.

Bättre stöd i riskbedömningar och uppföljning

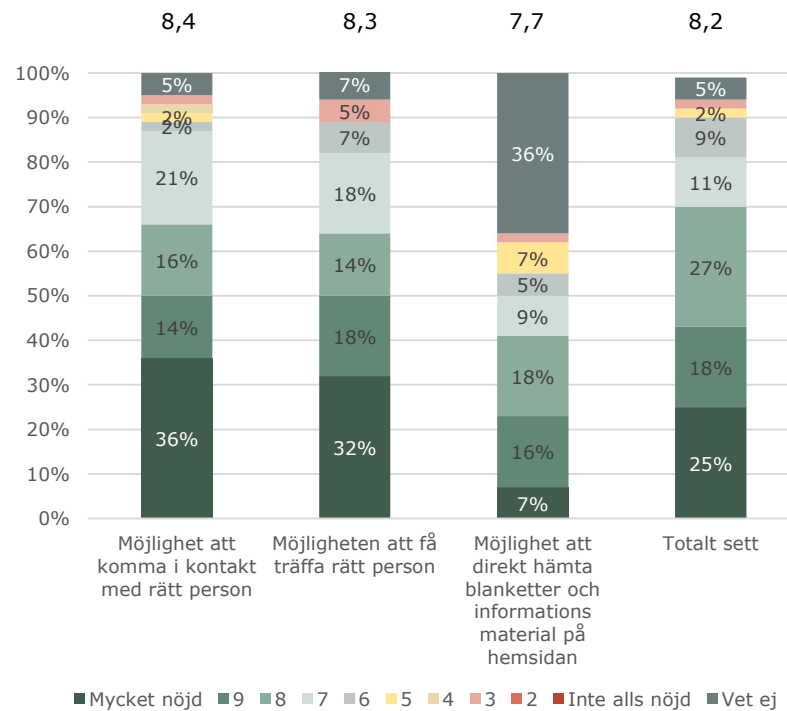
Vi skulle behöva utbildning i restvärdesvärdering och akut skadehantering. Vad är/gör Göta Lejon? Information/utbildning till våra förvaltare - vi har många nya.

Behövs mer kunskap och information om hur andra arbetar i staden.

Jag vet inte exakt vad men jag tycker verkligen att de kan informera mycket mer än vad de gör idag.

## KONTAKT

Hur nöjd är du med följande?



**MEST NÖJD ÄR MAN MED MÖJLIGHETEN ATT KOMMA I KONTAKT MED RÄTT PERSON**

Totalt sett ligger nöjdheten på 8,2 när det gäller möjligheten att komma i kontakt med Göta Lejon. 2012 noterades värdet 8,7 på en liknande fråga.

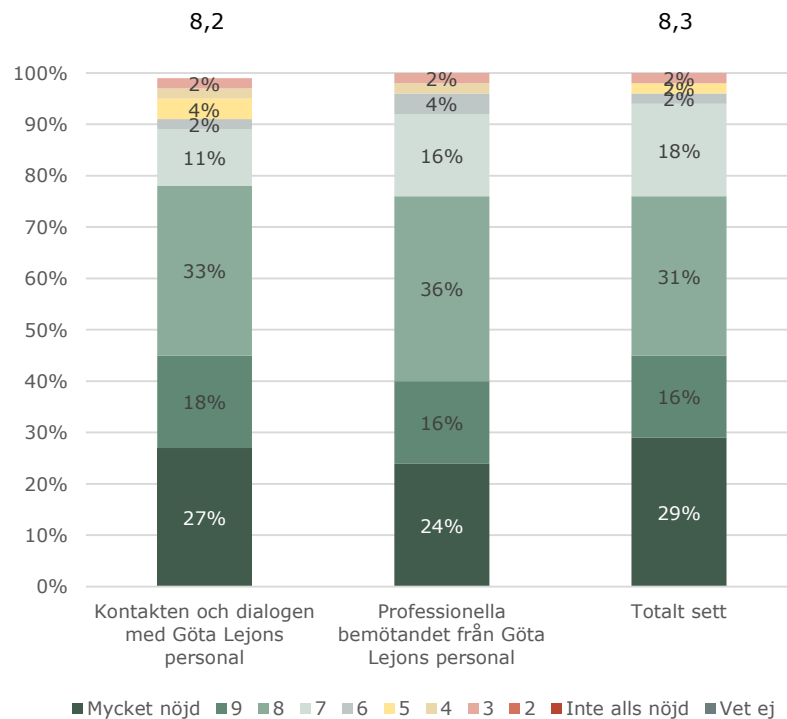
Det man är mest nöjd med är möjligheten att komma i kontakt med rätt person där vi noterade värdet 8,4.

Det man är minst nöjd med och därmed störst förbättringspotential är möjligheten att hämta blanketter och informationsblanketter på hemsidan.

För att öka nöjdheten gällande kontaktmöjlighet är det viktigast att förbättra informationen kring och möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan.

## DIALOG OCH BEMÖTANDE

Hur nöjd är du med följande?



### MAN ÄR LIKA NÖJD MED DIALOGEN OCH BEMÖTANDET

Totalt sett ligger nöjdheten på 8,3 när det gäller dialog och bemötande. På en liknande fråga 2010 och 2012 låg värdet på 7,5.

Vi noterade värdet 8,2 för både dialogen och bemötandet.

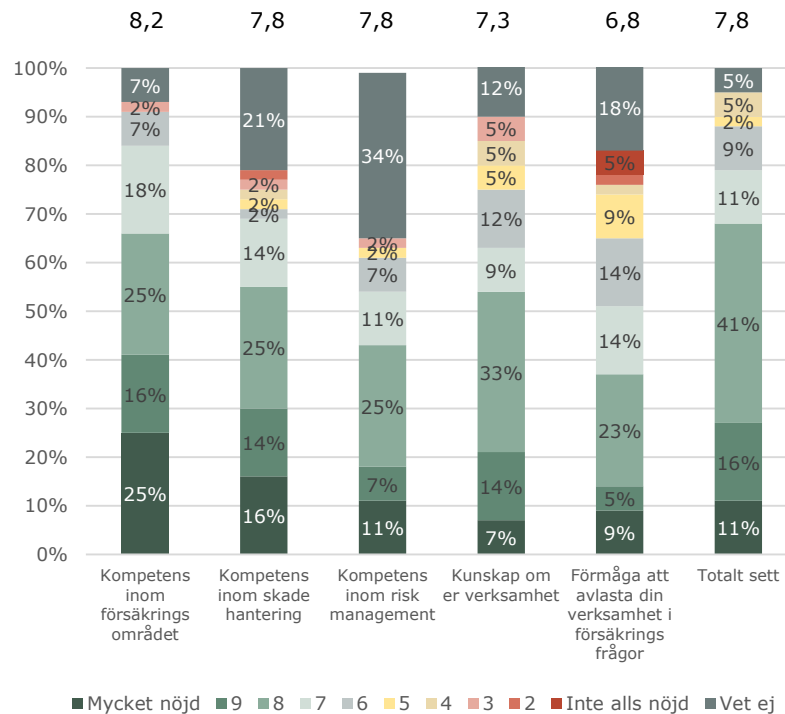
För att öka nöjdheten gällande dialog och bemötandet är det på bemötandet från Göta Lejons personal man bör lägga fokus.

Den person som inte är nöjd med bemötandet framhåller det otydliga kundansvaret och kunskap.



## KOMPETENS

Hur nöjd är du med följande?



MAN ÄR MEST NÖJD MED GÖTA LEJONS KOMPETENS INOM FÖRSÄKRINGSOMRÅDET

Totalt sett ligger nöjdheten på 7,8 när det gäller kompetens.

Högst värde noterade vi på "kompetens inom försäkringsområdet", där vi noterade värdet 8,2. Lägst värde noterade vi på "Göta Lejons förmåga att avlasta din verksamhet i försäkringsfrågor", 6,8.

Kompetens inom skadehantering – 7,8

Kompetens inom riskmanagement – 7,8

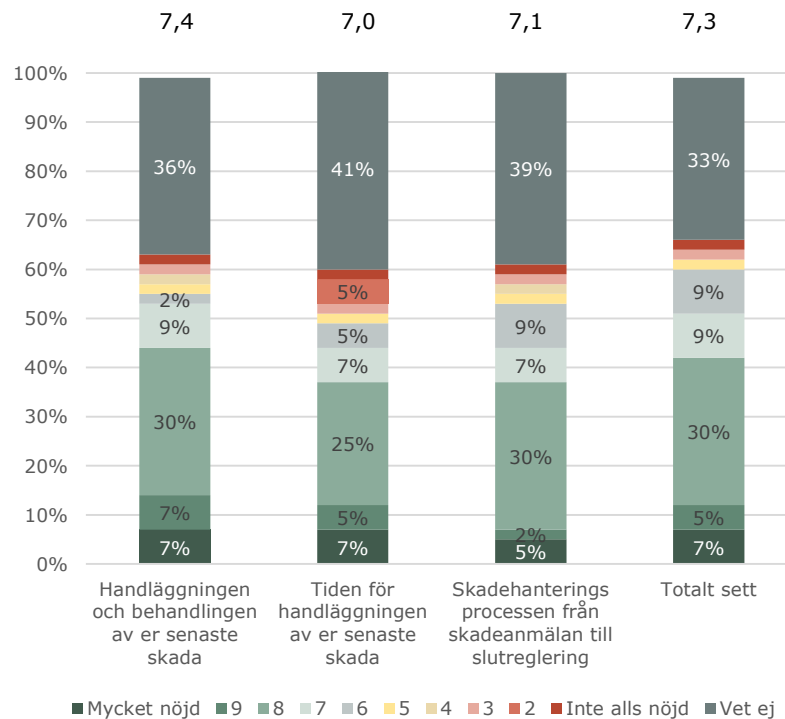
Kunskap om er verksamhet – 7,3

Anledning till missnöje med kunskapen:

"Kunskapen verkar sitta hos externt upphandlade parter."

# HANDLÄGGNING

Hur nöjd är du med följande?



## MAN ÄR MEST NÖJD MED HANDLÄGGNINGEN OCH BEHANDLINGEN AV DEN SENASTE SKADAN

Totalt sett ligger nöjdheten på 7,3 när det gäller handläggning.

Högst värde noterade vi på "handläggningen och behandlingen av er senaste skada", där vi noterade värdet 7,4. Lägst värde noterade vi på tiden för handläggning, 7,0.

Vi noterade värdet 7,1 när det gäller hela skadehanteringsprocessen från anmälan till slutreglering.

För att öka nöjdheten gällande skadehanteringen bör Göta Lejon lägga fokus på att korta ner handläggningstiden.

Anledning till missnöje med handläggningen är att det tar för lång tid och upplevs som lite omständligt.

## FÖRBÄTTRINGSPOTENTIAL – FÖRENKLA ARBETET MED FÖRSÄKRINGAR OCH HANTERING AV SKADOR

Bättre incidentrapporteringsverktyg.

Någon form av kundträffar och aktiviteter för tekniska förvaltningar och bolag.

IT-system som är enkla.

Se över vilka underleverantör de har och hur de jobbar när det gäller ett skadeärende. Känner att vissa är väldigt omständliga i processen och gör inte så mycket för att föra ärendet framåt.

De kan vara mer aktiva. Sen är det ju förstås hur intresserade vi är.

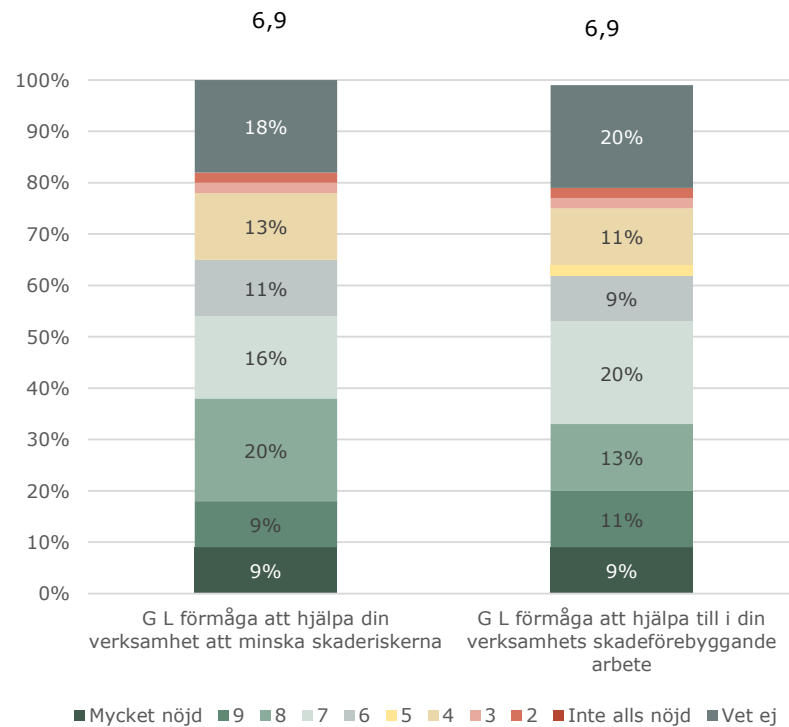
Erbjuda mer, t ex hemförsäkring för de som bor i våra boenden.

Har inte så mycket med dem att göra, vi är duktiga på det själva.

Fortsätt utveckla webbapplikationen Lejonet.

## SKADEFÖREBYGGANDE

Hur nöjd är du med följande?



MAN ÄR LIKA NÖJD MED DE OLIKA SKADEFÖREBYGGANDE ARBETENA GÖTA LEJON HJÄLPER TILL MED

Vi noterade värdet 6,9 för både "hjälpa verksamheten att minska skaderiskerna" och "hjälpa till med skadeförebyggande arbete i verksamheterna".

## FÖRBÄTTRINGSPOTENTIAL – FÖRENKLA SKADEFÖREBYGGANDE ARBETE

Bättre statistik.

Ökad tydlighet gällande riskbesiktningarna. Ökad samverkan i form av gemensamt utbildningsmaterial - t.ex. filmer.

Det finns ett stort behov av ett väl fungerande incidentrapporteringssystem. Det är ett grundläggande verktyg för att arbeta skadeförebyggande och det är anmärkningsvärt att ett gemensamt välfungerande sådant system inte finns i staden.

Dialog med oss i verksamheten.

Tycker att det skall finnas en resurs som kan vara mera ute hos alla försäkringstagare för att kunna stödja mera på plats.

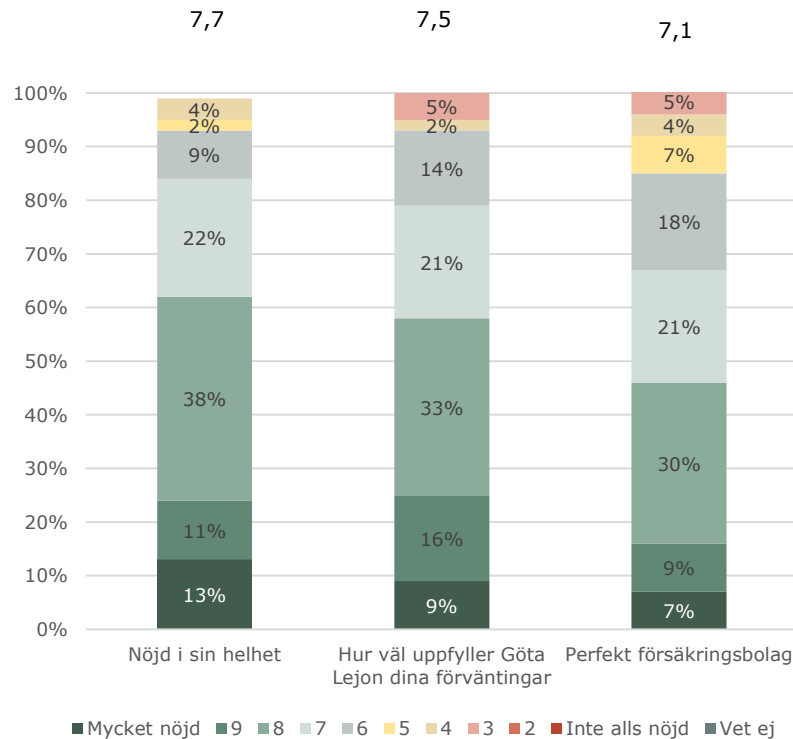
Komma med förslag på vad vi kan göra för att minska skadorna i våra boenden. Ta fram idéer på vad vi kan göra.

Att man får en genomgång på vilka möjligheter Göta Lejon har att hjälpa till. Det är okänt vad de har för mandat och möjligheter att hjälpa till.

Driva på frågan om behovet av ett staden gemensamt incidenthanteringssystem. Genom att på strukturerat sätt ta del av incidenter som inträffar blir det enklare att arbeta förebyggande.

# TOTAL NÖJDHET

Hur nöjd är du med följande?



## MAN ÄR NÖJD MED GÖTA LEJON I SIN HELHET

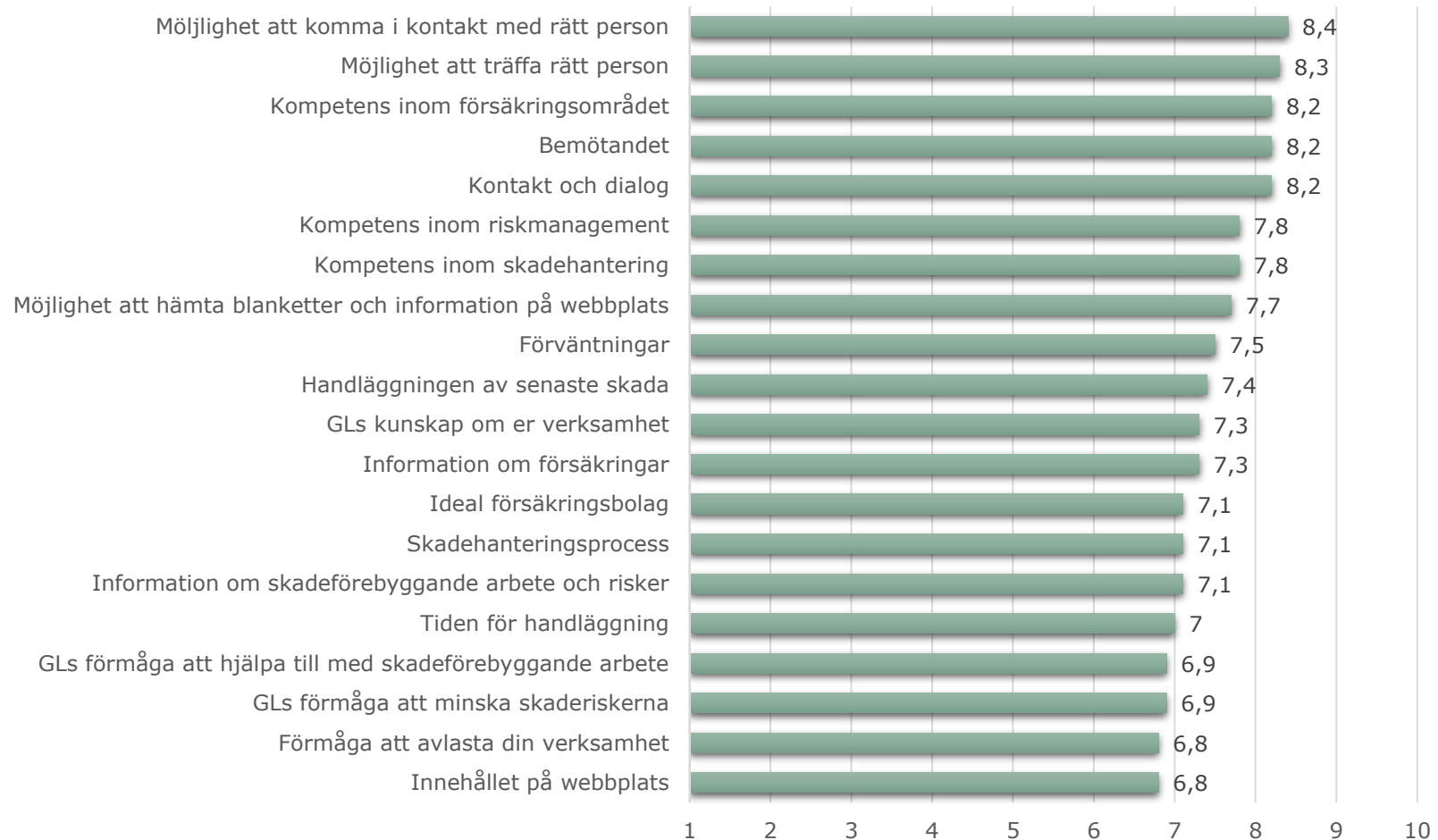
62% av de intervjuade gav ett värde mellan 10-8 på den 10-gradiga skalan när det gäller nöjdhet i sin helhet och medelvärdet låg på 7,7.

2010 var värdet 8,0 och 2012 7,7.

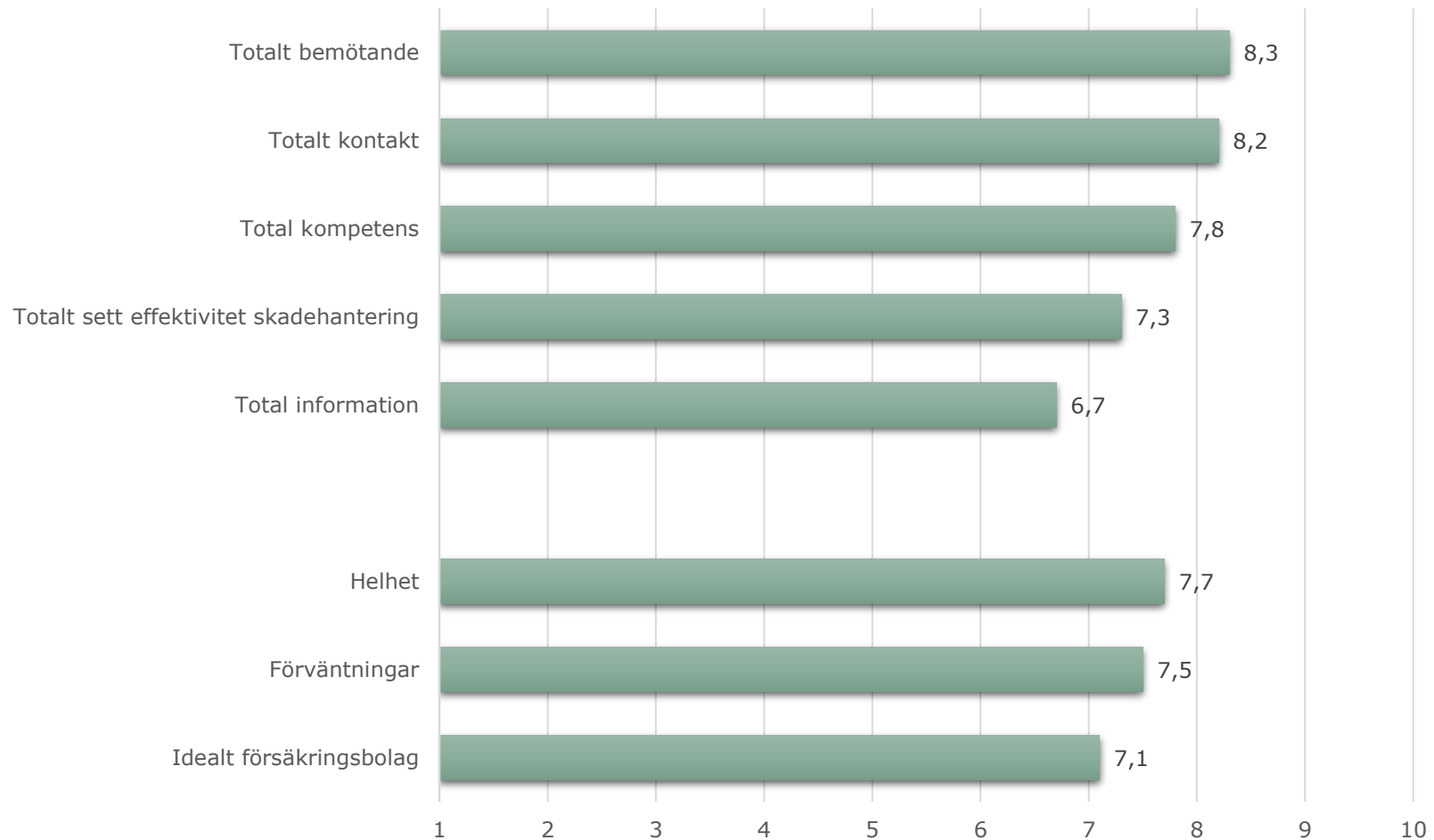
När det gäller förväntningarna gav 58% ett värde mellan 10-8 och medelvärdet låg på 7,5.

46% håller helt eller delvis med (10-8) att Göta Lejon är ett perfekt försäkringsbolag. För denna fråga låg medelvärdet på 7,1. 2010 var medelvärdet 7,9 och 2012 låg medelvärdet på 7,2.

## MEDELVÄRDEN FÖR RESPEKTIVE DELFRÅGA

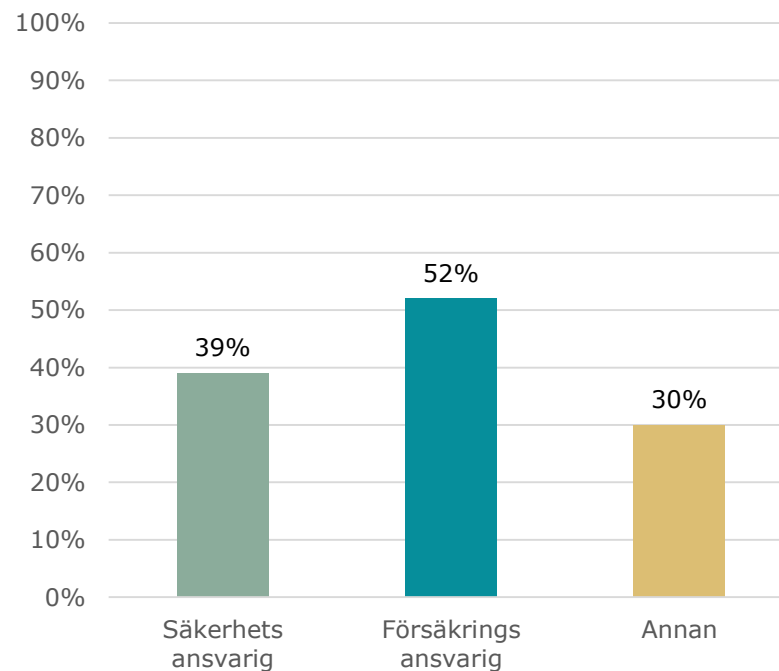
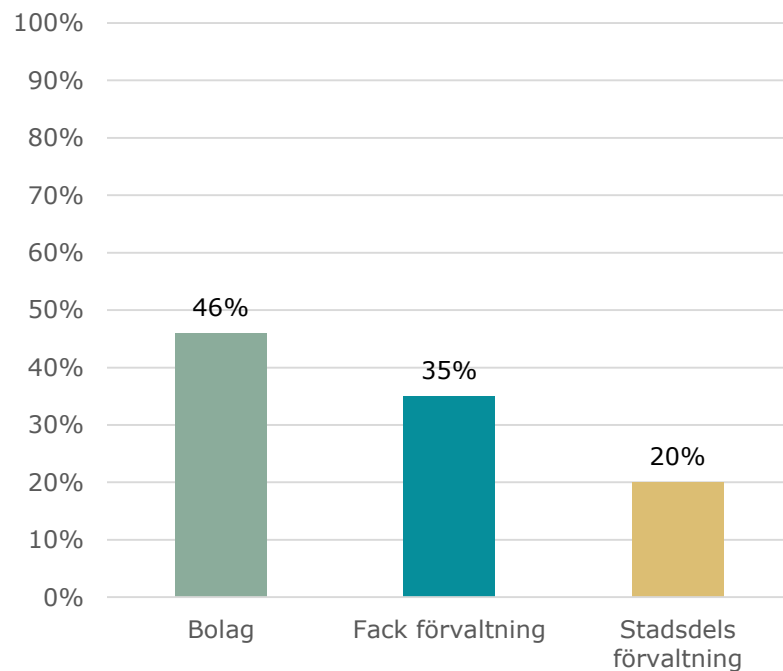


## MEDELVÄRDEN FÖR RESPEKTIVE HUVUDFRÅGA





## RESPONDENTERNA



KEEP UP THE GOOD WORK!

