Skadeförebyggande arbete – långsiktigt och viktigt för varumärket

För drygt tio år sedan fick Dalarnas Försäkringsbolag (Länsförsäkringar) en ny affärsområdeschef för sakförsäkring, Tomas Norgren. Han hade en vision om att bygga upp och samla all skadeförebyggande verksamhet i en och samma enhet. Den som fick uppdraget att dra igång den nya verksamheten var Roger Andersson, som då var skadereglerare inom byggskador.

Uppdraget hade som mål att minska skadefrekvensen. Roger minns att det var som ett vitt papper – det var ingen som talade om för honom hur det hela skulle gå till.

”I den nya grupp som jag blev chef för, ingick en riskingenjör, en elbesiktningsman och en person som arbetade med förbesiktningar av villor. Idag har verksamheten växt rejält och vi är nu åtta personer som på heltid ägnar oss åt skadeförebyggande åtgärder”, berättar Roger.

Skadeförebyggarna verkar för att identifiera och informera om produkter, metoder och numera även beteenden som ska verka för en tryggare tillvaro i samhället. I Rogers grupp finns kompetens inom brand, stöld och inbrott, vatten samt trafiksäkerhet. Skadeavdelningen använder sig ofta av denna expertkompetens, t.ex. i samband olika skadeutredningar.

”Att jobba med skadeutredningar är mycket värdefullt för en skadeförebyggare, då lär man sig mycket om vad som varför saker händer och kan då väldigt ofta använda detta i sitt vardagliga arbete som skadeförebyggare”.

Vatten står för stor skadeandel

Länsförsäkringar och Dalarnas Försäkringsbolag har sin ursprungliga verksamhet inom försäkring av lantbruk. Länge präglades lantbruksaffären av elbränder och bolagen anställde därför tidigt egna elbesiktningsmän. Idag är frekvensen av el-relaterat brand på själva lantbruksdelen mycket lägre men nu är det vatten och brandskador på lantbruksbostäder som står för en stor del av de skadorna. Roger räknar med att vattenskador totalt har samma skadekostnad som brandskador och inbrott tillsammans.

”Stöld och inbrott står för en ganska liten andel av skadorna i Dalarna. Det här är naturligtvis regionalt betingat och är helt annorlunda på andra ställen i landet.”

Under de första åren av den skadeförebyggande enhetens verksamhet, handlade det mycket om vad Roger betecknar som ”skruv och mutter”, dvs. att marknadsföra tekniska anordningar som skulle minska riskerna, t.ex. brandvarnare och jordfelsbrytare.

Höga CO_2-utsläpp vid vattenskador

Med tanke på att vattenskadorna står för en så pass stor andel, står införandet av s.k. vattenfelsbrytare idag högt på agendan. Det är en utrustning som bygger på samma filosofi som jordfelsbrytare för elsystemet och som upptäcker läckage på tappvattensystemet i ett tidigt skede. Dalarnas Försäkringsbolag lämnar idag ett installationsbidrag till privatkunder som installerar denna teknik.

Roger berättar att Dalarnas Försäkringsbolag liksom de övriga länsförsäkringsbolagen är miljöcertifierade. Målet är att bidra till minskad miljöpåverkan, genom färre skador.

”En ordinär vattenskada orsakar ca 300 kg CO□-utsläpp. Det är framförallt transporter vid återställandet som ligger bakom, men även elförbrukningen till avfuktarna och byggmaterialen i sig bidrar.

Förbesiktning av villor med egen personal

Ett område som man har satsat på är förbesiktning av villor. På enheten finns två personer som arbetar heltid med detta.

”Självklart finns hos oss ett intresse av att hitta skador på ett så tidigt stadium som möjligt. Samtidigt får vi chansen att, med egen personal, få träffa kunden. Vi kan bygga relationer och många gånger kommer samtalen att handla om helt andra saker än skadeförebyggande åtgärder, t.ex. om bankärenden. För oss är det här ett led i vår kundvård och byggandet av vårt varumärke”, betonar Roger.

Studera beteenden allt viktigare

”Även om vi fortfarande arbetar med ”skruv och mutter”, så har utvecklingen alltså alltmer gått mot att studera beteenden. Vad är det egentligen som orsakar att en lastbil hamnat i diket? Var det väglaget? Eller var det distraktion av t.ex. mobiltelefoner?”

Just trafiksäkerhet ett ungt område när det gäller skadeförebyggande åtgärder inom Länsförsäkringar. Man fokuserar på trafikmiljön och studerar såväl privat- som yrkestrafik. Ett av verktygen heter Skada på karta, som är en form av geografisk IT. Skadereglerarna markerar skadeplatsen på kartan i verktyget, då får de upp viktig fakta om platsen då kartan är kopplad till Trafikverkets Nationella Vägdatabas (NVDB).

På det sättet får man fram mönster i form av skadetyper och skadeplatser. Roger och hans team kan sedan ta med sig sina iakttagelser till väghållaren, t.ex. Falu kommun, för att få igång en diskussion om eventuella åtgärder.

Steget härifrån är inte långt till forskningssidan och Roger pekar på hur samarbetet med Stiftelsen Länsförsäkringsbolagens forskningsfond är ett sätt att gå ”från tyckande till vetande” och som vuxit sig allt starkare under de senaste åren

”Ifråga om att påverka människors beteenden, handlar det om att få dem att bli mer observanta. Alla stora skador börjar som små. Kan man få människor att upptäcka saker i tid, kan de stora skadorna oftast undvikas”, påpekar Roger.

Långsiktigt arbete

Roger betonar flera gånger under intervjun att skadeförebyggande arbete måste ses i det långsiktiga perspektivet.

”Att starta en sådan här verksamhet är inget projekt på ett eller två år. Det är svårt att kortsiktigt räkna hem vinsterna i kronor och ören, utan man måste se den som en del i byggandet av varumärket.”

Det finns flera exempel på aktiviteter som ingår i det här arbetet.

Vartannat år arrangerar Dalarnas Försäkringsbolag ett seminarium för byggbranschen. Man bjuder in VVS-are, snickare, plattsättare, rörmokare, osv. och belyser områden som vi ser att det behövs informationsinsatser kring. Vi har då även med oss en ”minimässa” med utvalda leverantörer, relaterade till de områden seminariet handlar om.

En annan aktivitet är att erbjuda samtidig rådgivning för både byggherre och entreprenör. Syftet är att delge de erfarenheter som gör att byggena ska bli så vattensäkra som möjligt.

Ett tredje exempel är att, genom regelbundna träffar, bygga upp långsiktiga relationer med leverantörer och grossister.

Slutligen kan nämnas hur Rogers enhet är ute på de gymnasiala yrkesutbildningarna, för att informera om relevanta regler och säkerhetsfrågor kopplade till det specifika yrket.

Nationellt samordningsarbete

Dalarnas Försäkringsbolag ligger långt fram inom Länsförsäkringsgruppen när det gäller skadeförebyggande. Roger berättar att det är ungefär hälften av de regionala bolagen som har personer som på heltid arbetar med skadeförebyggande verksamhet. Det arbete som bedrivits i Dalarna har dock börjat få spridningseffekter.

I det sammanhanget har ett nationellt samordningsarbete dragits igång på central nivå inom Länsförsäkringsgruppen, för att dra nytta av all den skadeförebyggande kompetens som finns inom gruppen. Som vanligt inom Länsförsäkringar så använder vi vår gemensamma plattform Länsförsäkringar AB som bas för arbetet.

”Syftet med det arbetet är att stärka Länsförsäkringsbolagens möjligheter att bidra till ökad trygghet och färre skador det lokala samhälle som man verkar i. Det handlar inte bara om att få ner skadefrekvensen, utan också att bli en aktör för trygghet”, berättar Roger.

Man har bildat tre arbetsgrupper, en för brand, en för vatten och en för trafiksäkerhet. I grupperna finns de personer som arbetar med skadeförebyggande åtgärder centralt på Länsförsäkringar AB, liksom representanter för dem som har motsvarande uppgifter ute på länsförsäkringsbolagen.

Inte fråga om ett projekt

I den grupp som sysslar med förebyggande brandsäkerhet finns exempelvis sju personer, med hög skadeförebyggande kompetens inom Lantbruk, Företag och Privat.

”Ett av målen är att lyfta skadeförebyggande åtgärder som den varumärkesstärkande verksamhet det faktiskt är konstaterar Roger, som själv har haft som uppgift att leda och koordinera hela arbetet.

Han är mycket noga med att det här inte är fråga om ett projekt, utan om starten på ett nytt arbetssätt. Arbetsgrupperna fungerar som expertkommittéer och ledamöterna ska så småningom bytas ut kontinuerligt. Roger avslutade själv sitt uppdrag den 1 juni och ersattes då av Peter Bratt på Länsförsäkringar AB.

Det gäller att ha personer i arbetsgrupperna som har en sådan expertkompetens, att de kan matcha den som finns ut på myndigheter och intresseorganisationer. Hit hör bl.a. Boverket, elsäkerhetsverket, Lantbrukets Brandskyddskommitté, Brandskyddsföreningen m.fl.

”På det sättet kan vi vara med och påverka, t.ex. att Boverket inför regler om vattenfelsbrytare.”

Spretigt material

Det har hela tiden funnits ett nära samarbete med den centrala kommunikationsavdelningen. Man kunde konstatera att mycket av det skadeförebyggande material vi använt fram till nu var ganska spretigt och inte heller helt modern. Därför har man nu lagt mycket jobb på att ta fram en ny grafisk manér för allt nytt skadeförebyggande material, såväl på webben som det tryckta materialet.

”Resultat är mycket bra nu känns vårt material modernt och fräscht och är dessutom skrivet utifrån den specifika målgruppen.”

Mellan den 22 -30 maj åkte Roger och hans kollegor i de tre arbetsgrupperna från Malmö till Umeå för att på fyra regionala konferenser presentera den första delen av arbetet för länsförsäkringsbolagen.

”Konferenserna blev ett viktigt avstamp för det fortsatta arbetet. Det är alla de synpunkter vi då fick in som ligger till grund för vilka prioriteringar som ska göras inför fortsättningen”, framhåller Roger.

Bakgrund som skadereglerare ovärderlig

Självklart kan vi inte avsluta intervjun, utan att fråga Roger vad det är som varit roligast med de här tio åren.

”Enklast kan jag väl uttrycka det som att det varit oerhört stimulerande att få arbeta med människor **innan** någonting har hänt. Samtidigt har min bakgrund som skadereglerare varit ovärderlig. Att jobba med skadereglering är ett bra sätt att lära sig försäkring och det har underlättat mitt arbete under de här åren”, konstaterar Roger avslutningsvis.

Carl-Henrik Knutsson