

Spørgeskemaundersøgelse til evaluering af stormflodsordningen

Rapport

Stormrådets
sekretariat

September 2014

Bilag til rapport om DE FREMTIDIGE STORMFLODS-, OVERSVØMMELSES- OG STORMFALDSORDNINGER fra
Udvalget til evaluering af stormflods-, oversvømmelses- og stormfaldsordningerne, marts 2017

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	4
1.1	Undersøgelsens baggrund og formål	4
1.2	Metode	5
1.3	Rapportens opbygning og indhold	5
2.	HOVEDKONKLUSIONER	6
2.1.1	Samlede hovedkonklusioner	6
3.	SKADELIDTE	7
3.1	Opstarten af sager	7
3.1.1	Indledende kontakt og information	7
3.1.2	Selve anmeldelsen og sagsoprettelsen	10
3.1.3	Genhusning	12
3.1.4	Opsummering - opstartsfasen	13
3.2	Sagens forløb	15
3.2.1	Taksation	15
3.2.2	Stormbasen	21
3.2.3	Opsummering - sagens forløb	22
3.3	Sagens afgørelse	22
3.3.1	Afgørelsens rimelighed	22
3.3.2	Udbetaling af erstatning	23
3.3.3	Opsummering – sagens afgørelse	26
3.4	Lovændring	27
3.4.1	Opsummering - lovændring	30
4.	SAGSBEHANDLERE	31
4.1	Opstart AF SAG	31
4.1.1	Opstart og oprettelse af sag	31
4.1.2	Opstart – generelt og efter de første sager	35
4.1.3	Opsummering - opstart	35

4.2	Sagens forløb	36
4.2.1	Indhentning af oplysninger	36
4.2.2	Taksation	38
4.2.3	Opsummering – sagens forløb	38
4.3	Sagsafgørelsen	39
4.3.1	Erstatningsopgørelsen	39
4.3.2	Erstatningsudbetaling	42
4.3.3	Opsummering – sagens afgørelse	43
4.4	Information	43
4.4.1	Opsummering – information	46
4.5	Stormbasen	47
4.5.1	Opsummering – Stormbasen	48
4.6	Lovgivningsændringen	49
4.6.1	Opsummering – lovgivningsændring	51
5.	APPENDIX	52
5.1	Appendix a: Metode, fremgangsmåde og forklaringer	52
5.1.1	Metode	52
5.1.2	Opstart	52
5.1.3	Den kvantitative dataindsamling	52
5.1.4	Databehandling og kategorisering	53
5.1.5	Bemærkning om datamateriale	54
5.2	Appendix B: Sprøgerammer og spørgeskemaer	55
5.2.1	Spørgeramme – Skadelidte	55
5.2.2	Spørgeramme – Sagsbehandlere/skadeschefer	61
5.2.3	Spørgeskema - skadelidte	68
5.2.4	Spørgeskema - sagsbehandlere	80

1. INDLEDNING

Denne rapport indeholder resultaterne fra spørgeskemaundersøgelse til evaluering af stormflodsordningen efter stormfloden i 2013. Undersøgelsen gennemføres på opdrag af Stormrådets sekretariat på vegne af Erhvervs- og Vækstministeren. Undersøgelsen er gennemført i perioden maj til september 2014.

Konkret fokuserer undersøgelsen på både skadelidte og sagsbehandlers oplevelse og vurdering af stormflodsordningen. Der er, med andre ord, tale om en undersøgelse, der baserer sig på subjektive vurderinger fra de to målgrupper.

1.1 UNDERSØGELSENS BAGGRUND OG FORMÅL

Håndteringen af stormflodssager overgik den 1. oktober 2012 til forsikringsselskaberne. Stormfloden i 2013 blev derfor den første stormflod efter den nye ordning. Den nye ordning betyder bl.a., at opgørelsesprincipperne er ændret, så de i højere grad ligner dem, forsikringsselskaberne bruger. Stormflodssagerne behandles derfor nu af de skadelidtes eget forsikringsselskab ved brug af et udviklet sagsunderstøttelsessystem kaldet 'Stormbasen'.

Den nye ordning er blevet udfordret på flere områder. Nogle af de væsentligste udfordringer har været:

- at der er tale om en ny måde at håndtere stormflodssagerne på
- at der undervejs er sket lovændringer og dermed ændringer i gældende regler
- at der i forbindelse med sidste stormflod var ekstremt mange sager
- at de samlede skader efter stormfloden har været meget omfattende

I kølvandet på de ændringer af stormflodsloven, der blev vedtaget op til påsken 2014, er der nedsat et udvalg, som skal foretage en evaluering af loven, ligesom at der også vil blive gennemført en evaluering af oversvømmelsesordningen samt opfølgning på den allerede gennemførte evaluering af stormfaldsordningen med henblik på optimering af disse ordninger. Som forberedelse til udvalgets arbejde, inddrages, gennem nærværende undersøgelse, erfaringerne fra de skadelidte fra stormfloden 2013, de involverede forsikringsselskaber samt andre relevante interessenter. Dette for at give udvalget et faktabaseret vidensgrundlag, som kan indgå i det fremtidige arbejde med at revidere ordningerne.

Formålet med undersøgelsen er derfor at give et fingerpeg om, hvilke særlige udfordringer, stormflodsordningen har i sin nuværende udformning. Herudover skal undersøgelsen mere konkret bidrage til vidensopsamling, kortlægning af processer og kontaktpunkter mv.

1.2 METODE

Undersøgelsen er, som allerede anført, gennemført i perioden maj- september 2014 og bygger på metodetriangulering. Det betyder, at dataindsamlingen har kørt i to spor, dels et kvalitativt spor, dels et kvantitativt spor.

Det kvalitative spor består af 10 dybdegående interview. Disse interview er gennemført som det første og har til formål at kvalificere den efterfølgende kvantitative spørgeskemaundersøgelse. Fordelen ved at bringe kvalitative interview i spil er, at man derved kommer mere i dybden og herigennem opnår en bedre og mere nuanceret forståelse og viden omkring stormflodsordningen.

Der er gennemført kvalitative interview med 4 skadelidte og med 5 forsikringselskaber. Herudover er den forhenværende formand for Stormrådets sekretariat blevet interviewet.

Der er ydermere gennemført to kvantitative spørgeskemaundersøgelser – en blandt samtlige skadelidte og en blandt de involverede forsikringselskaber/skadesbehandlere. Som det fremgår af tabellen nedenfor har der være stor opbakning til undersøgelserne. For skadelidte er svarprocenten på 48 % og for sagsbehandlere er den på 27 %.

Tabel 1 Svarprocenter for de to kvantitative undersøgelser

Målgruppe	Udsendte spørgeskemaer	Indkomne antal svar	Svarprocent
Skadelidte	2596	1236	48 %
Sagsbehandlere	364	98	27 %

1.3 RAPPORTENS OPBYGNING OG INDHOLD

Undersøgelsen er efter indledningen bygget op omkring 4 kapitler plus et appendiks. I kapitel 2 sammenfattes undersøgelsens hovedresultater. Resultaterne fra undersøgelsen blandt de skadelidte beskrives i kapitel 3, mens kapitel 4 indeholder resultater fra undersøgelsen blandt skadesbehandlere. Appendix A indeholder en gennemgang af metodiske overvejelser i forbindelse med dataindsamling og databehandling. Appendix B indeholder kopier af de kvalitative spørgerammer og de kvantitative spørgeskemaer.

2. HOVEDKONKLUSIONER

Undersøgelsen blandt de skadelidte og sagsbehandlerne har en række hovedkonklusioner, som præsenteres nedenfor. Hovedkonklusionerne omhandler således undersøgelsen som helhed for både skadelidte og for sagsbehandlere, og de er struktureret i det relevante omfang efter kronologien i en skadessag – opstart, sagens forløb og sagens afgørelse – samt med selvstændige konklusioner for lovgivningsprocessen og stormbasen.

2.1.1 Samlede hovedkonklusioner

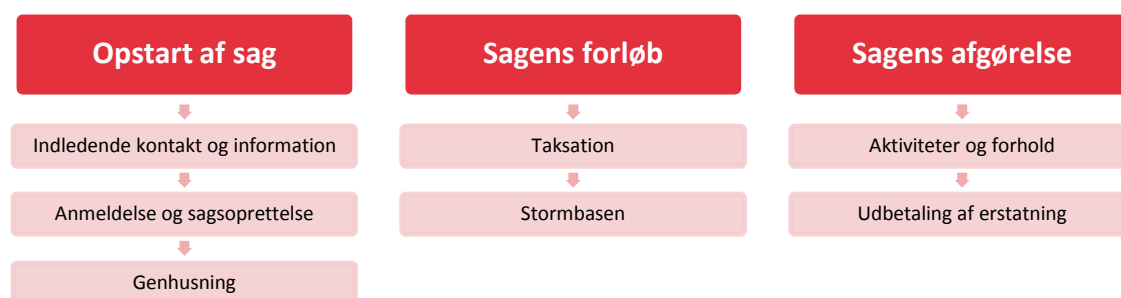
Hovedkonklusionerne for den samlede undersøgelse af stormflodsordningen er følgende:

- Perioden lige efter Stormfloden, hvor mange af de skadelidte anmeldte og startede deres sager op, var præget af en del forvirring og en oplevelse af mangel på information hos skadelidte. Sagsbehandlerne har også følt en mangel på relevant information i denne periode, og har især udtrykt, at den første bølge af sager var så massiv, at det har betydet en del besværlighed i sagsbehandlingen.
- Sagsbehandlerne udtrykker ligeledes, at de har manglet information om regeltolkning især i begyndelsen af processen, hvilket kan have ført til forskellig behandling af ellers sammenlignelige sager.
- Under selve sagens forløb udtrykker de skadelidte en relativ tilfredshed med sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden, dog udtrykker skadelidte med større skader generelt en værre oplevelse i denne fase. Sagsbehandlere udtrykker i denne fase, at der har været en vis besværlighed med indhentning af oplysninger, som dog ikke har været ensidig.
- Der er også en relativ tilfredshed med sagens afgørelse blandt de skadelidte, dog med et naturligt ønske om lavere selvrisiko og mindre afskrivninger, og igen har skadelidte med større skader oplevet en mindre god proces. Desuden udtrykker sagsbehandlerne, at de i denne fase har skullet løfte en kommunikationsopgave især ift. at kommunikere forskellene på stormflodssager og ”almindelige skadesager”
- Generelt har lovgivningsændringsprocessen medført en del forvirring og frustration hos mange skadelidte især ift. hvilke konsekvenser – om nogen – den ændrede lovgivning ville have på deres sag. For sagsbehandlerne har den løbende lovgivningsproces medført forlænget sagsbehandlingstid især ifbm. genbehandling af relevante sager.
- Stormbasen vurderes jævnt af både skadelidte og sagsbehandlere, dog har sagsbehandlere i vid udtrækning en oplevelse af stormbasen som et tungt og ufleksibelt sagsbehandlingssystem med en del mangler, som har medført forlænget sagsbehandlingstid, især fordi mange har oprettet parallelle selvstændige, og delvist manuelle, sagsbehandlingssystemer.

3. SKADELIDTE

Nedenstående afsnit indeholder resultaterne fra undersøgelsen foretaget blandt de skadelidte. Analyserne i afsnittet er opbygget efter en kronologisk (ideel) sagsbehandlingsproces - opstart, sagens forløb og sagens afgørelse. I hver fase forekommer en række aktiviteter. Dette er illustreret i figuren nedenfor.

Figur 3.1 – Sagens faser og opbygning af afsnit



Visse undersøgelsesspørgsmål, eksempelvis de mere generelle omkring information og stormbasen, kan ikke naturligt henføres til en bestemt fase i sagsbehandlingen. Disse spørgsmål er afrapporteret, når de naturligt passer ind og desuden er der efter faserne tilføjet enkelte afsnit, som fokuserer på lovgivningsændringsprocessen.

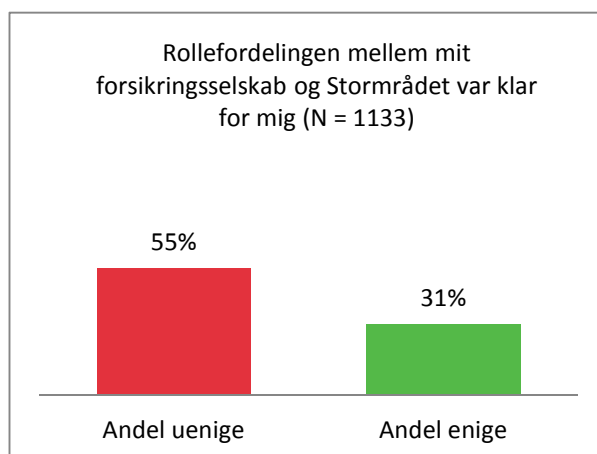
3.1 OPSTARTEN AF SAGER

Afsnittet omkring 'Opstart af sager' indeholder de skadelidtes vurderinger af, hvordan den indledende fase af deres erstatningssager er forløbet. Afsnittet dækker således spørgsmål omkring:

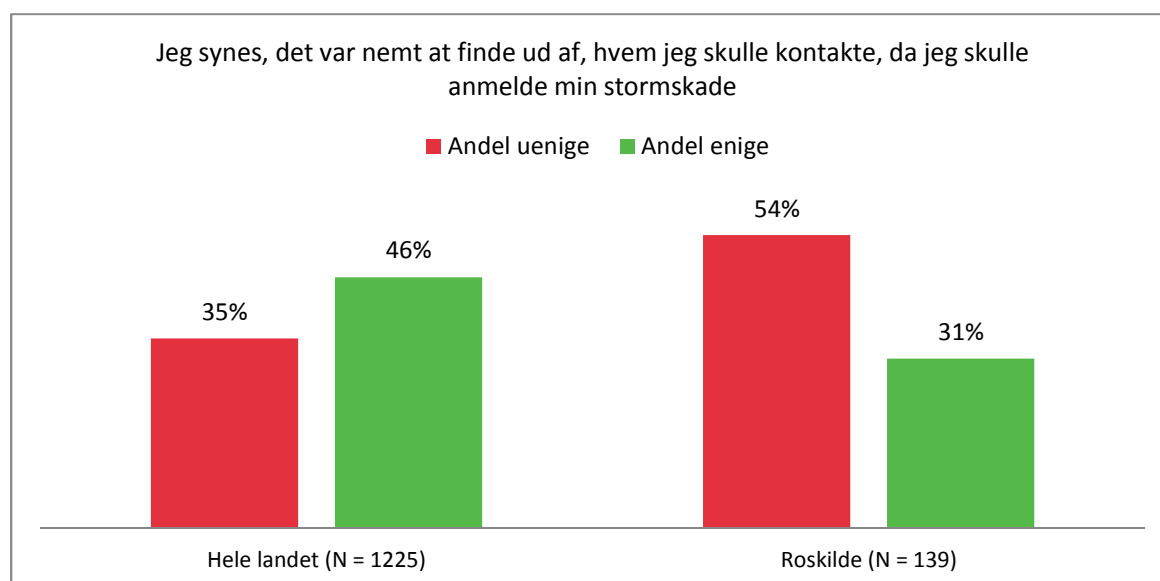
- Kontakt inden anmeldelse
- Sagens anmeldelse
- Oprettelse samt spørgsmål om genhusningsprocessen for dé skadelidte, som har gennemgået en genhusningsproces

3.1.1 Indledende kontakt og information

Efter stormfloden har fundet sted, og er af Stormrådet vurderet som en stormflod, er det første skridt for den skadelidte at anmelde sin skade. Her er det selvfølgelig en central forudsætning for at kontakte den ansvarlige instans, at den skadelidte skal være opmærksom på rollefordelingen mellem Stormrådet og forsikringselskaberne.

Figur 3.1.1 – Kendskab til rollefordeling

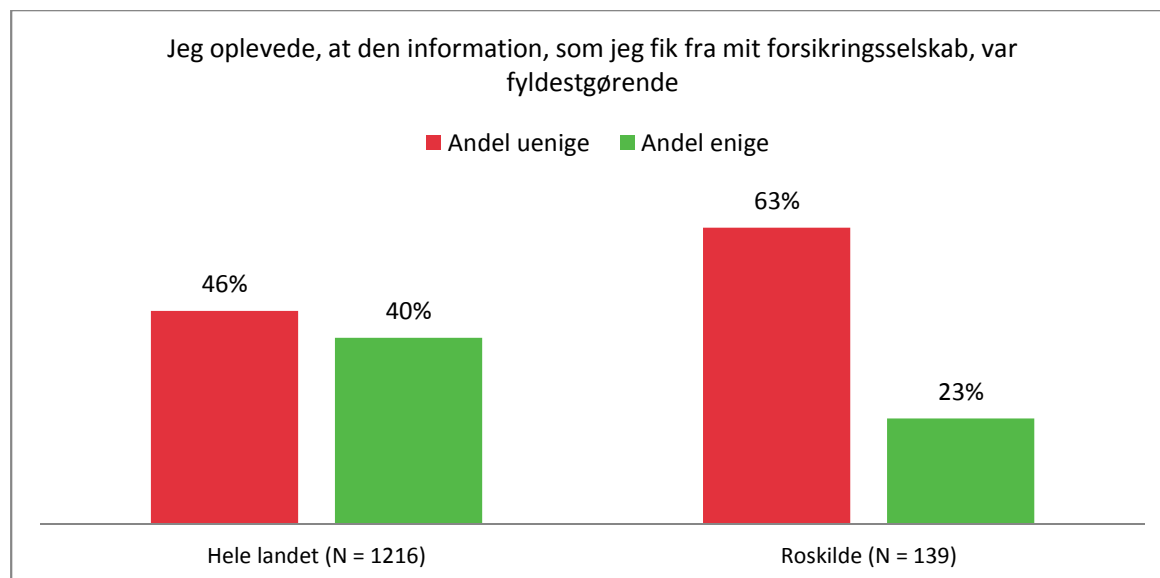
På landsplan giver 55 % af de adspurgte skadelidte udtryk for, at de ikke har fundet rollefordelingen mellem de to instanser klar. Men på trods af denne uklarhed har det ikke umiddelbart forhindret flertallet i, at kontakte den rigtige instans vedrørende anmeldelsen. Således giver flertallet af de skadelidte på landsplan udtryk for, at det var nemt at finde ud af, hvem de skulle kontakte i forbindelse med anmeldelsen – 46 % af de skadelidte er enige i, at det var nemt, mens 35 % ikke har fundet det nemt – se figur 3.1.2, venstre.

Figur 3.1.2 – Anmeldelse af stormskade

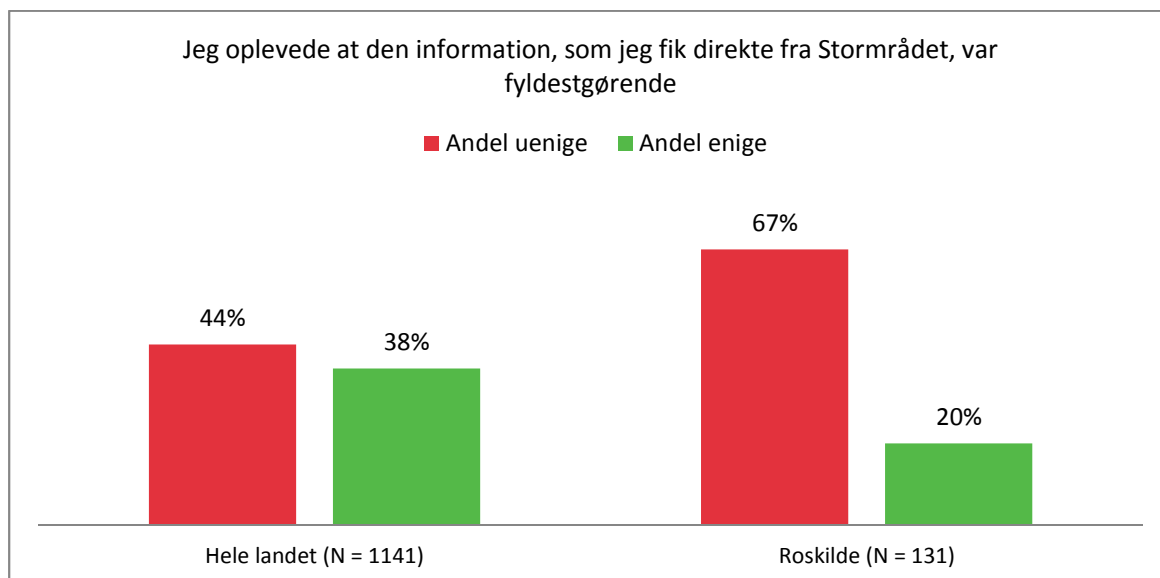
Andelen af enige er større end andelen af uenige i alle fem danske regioner. I Region Sjælland er det dog værd at bemærke, at det især er skadelidte fra Roskilde kommune, der udgør regionens samlede andel af utilfredse skadelidte. I Roskilde kommune er over halvdelen af de skadelidte således uenige i, at det var nemt at finde ud af, hvem der skulle kontaktes for at anmelde stormflodsskaderne – se figur 3.1.2 højre. Skadelidte fra Roskilde kommune udgør dermed en særlig gruppe blandt de skadelidte allerede i den indledende kontaktfase.

Skadelidte fra Roskilde kommune er også signifikant mere utilfredse end resten af landet med den information de fik fra både forsikringsselskaberne og fra Stormrådet. I Roskilde kommune er der således en klar overvægt, 63 %, der er uenige i, at informationen fra forsikringsselskaberne var fyldestgørende, mens der på landsplan er en omtrent ligelig fordeling mellem andelen af tilfredse og utilfredse skadelidte.

Figur 3.1.3 – Information fra forsikringsselskaber



Der tegner sig et tilsvarende billede, når det gælder de skadelidtes oplevelse af den information, de fik fra Stormrådet. Se figur 3.1.4.

Figur 3.1.4 – Information fra Stormrådet

At disse tal ligger meget tæt op ad hinanden kan sandsynligvis have at gøre med, at en relativ stor andel af de skadelidte ikke har fundet rollefordelingen mellem forsikringsselskabet og Stormrådet helt klar, som det fremgår af den tidligere graf (figur 3.1.1 og 3.1.2).

De skadelidte er også blevet spurgt mere bredt til deres oplevelse af kommunikationen med henholdsvis forsikringsselskab og Stormrådet. Her er fordelingerne meget lig fordelingerne i figur 3.1.3. og 3.1.4, som blot spørger til information, og tallene underbygger dermed blot ovenstående.

Opsummerende kan det derfor konkluderes, at størstedelen af skadelidte på landsplan har en oplevelse af ikke at være blevet tilstrækkeligt informeret af hverken deres forsikringsselskab eller Stormrådet. Andelen af skadelidte, der ikke føler sig tilstrækkeligt informeret, er særlig højt i Roskilde. En stor del af de skadelidte har dermed allerede i den fase af deres erstatningssag oplevet problemer med at orientere sig om deres situation. Disse indledende forhindringer kan også tænkes at have præget de skadelidtes oplevelse af de efterfølgende faser.

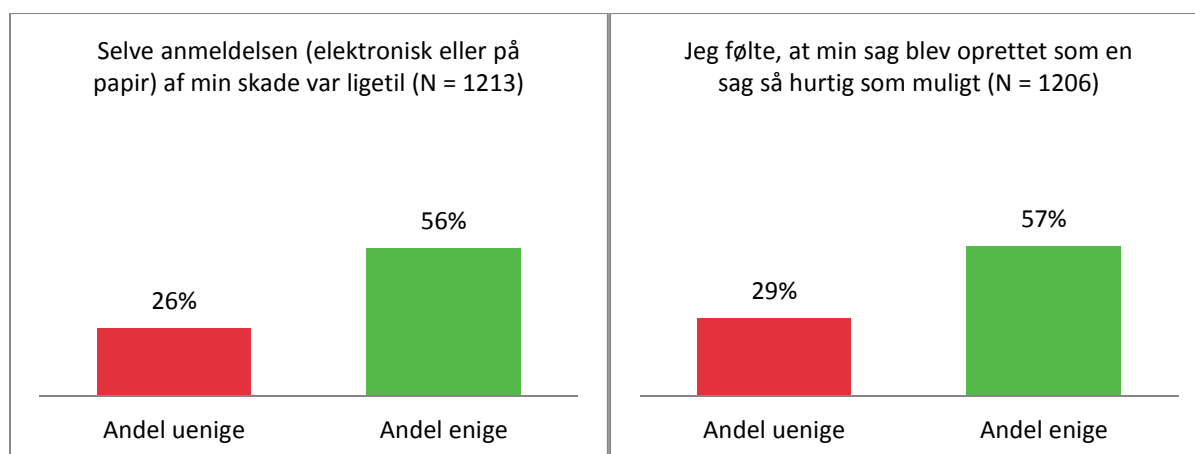
3.1.2 Selve anmeldelsen og sagsoprettelsen

Efter den indledende kontakt skal den skadelidte formulere selve anmeldelsen (enten elektronisk eller på papir). Denne procedure fandt størstedelen af de skadelidte ikke problematisk. På landsplan var over halvdelen af de skadelidte således enige i, at det var "ligetil" at anmelde skaden, mens kun 26 % af de adspurgte var uenige i dette. Se figur 3.1.5 venstre.

Selvom kun en meget lille andel (76) af de adspurgte i denne undersøgelse har anmeldt deres skade på papir, er der dog en signifikant større andel i denne gruppe, som har fundet selve anmeldelsesprocessen besværlig – her ligger andelen, som er uenige i, at det har været en ligetil

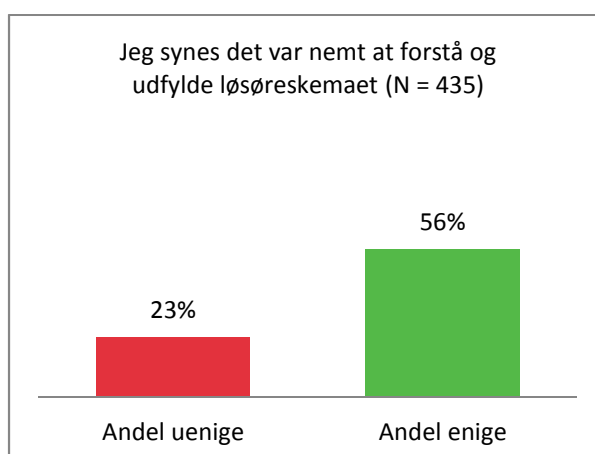
proces på 41 % - i modsætning til 24 % for dem, som har anmeldt elektronisk. Altså har den elektroniske anmeldelsesproces generelt være ligetil for de fleste og har desuden været lettere end anmeldelsesprocessen på papir.

Figur 3.1.5 – Selve anmeldelsen og sagsoprettelsen.



Størstedelen af de skadelidte har følt, at deres sag blev oprettet som sag så hurtigt som muligt. Over halvdelen af de skadelidte tilkendegiver, at dette var tilfældet, mens 29 % erklærer sig uenige. Se figur 3.1.5 højre. Konkluderende kan det siges, at selvom mange skadelidte har oplevet besvær med den indledende kontakt, føler størstedelen af de adspurgte omvendt, at selve anmeldelsesproceduren og sagsoprettelsen generelt har været ligetil – især for den elektroniske anmeldelsesprocedure. Dette gælder også de skadelidtes opfattelse af løseskemaet, som størstedelen oplevede som nemt at forstå og udfylde. Se figur 3.1.6 .

Figur 3.1.6 - Løseskemaet

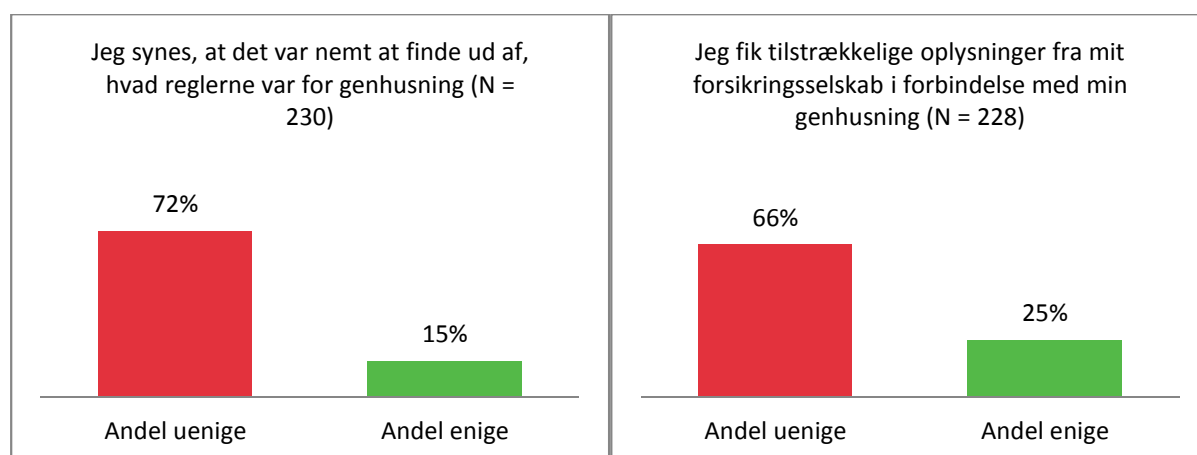


3.1.3 Genhusning

Til gengæld giver langt størstedelen af de skadelidte, hos hvem skaderne var så omfattende, at der var basis for genhusning, udtryk for, at processen har været problematisk. Dette gælder især på to afgørende parametre.

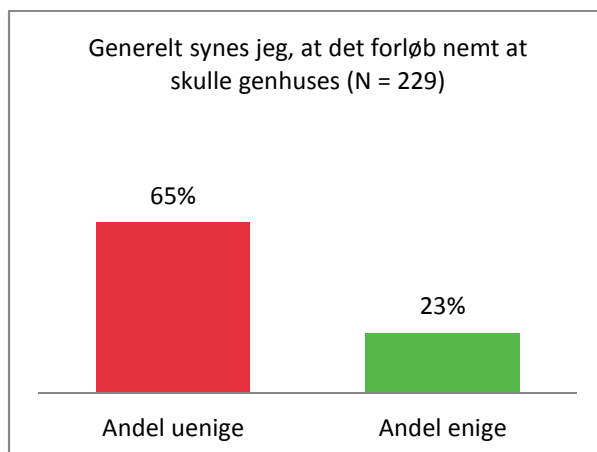
For det første har et klart flertal af de skadelidte oplevet, at genhusningsreglerne var vanskelige at forstå. Kun 15 % er således enige i, at reglerne var nemme at finde ud af, mens hele 72 % er uenige. Se figur 3.1.6 venstre. For det andet følte størstedelen af de skadelidte ikke, at deres forsikringselskab bidrog med tilstrækkelige oplysninger i forbindelse med genhusningen. Se figur 3.1.6 højre.

Figur 3.1.6 – Reglerne om genhusning



De skadelidte har, med andre ord, oplevet et oplysningsproblem på to niveauer: Dels har de i udgangspunktet ikke følt sig i stand til selv at forstå genhusningsreglerne, og dels har de ikke oplevet, at de har fået tilstrækkeligt med information om genhusningsreglerne fra deres respektive forsikringselskaber. Frustrationen over den manglende mulighed for at få overblik over genhusningsreglerne afspejles også i de skadelidtes generelle indtryk af genhusningsforløbet. Her tilkendegiver hele 65 % af de adspurgte skadelidte, at de ikke oplevede genhusningsforløbet som nemt.

Figur 3.1.7 – Generelt indtryk af genhusningsforløb



Afslutningsvist bør det påpeges, at der er en statistisk signifikant forskel mellem respondenter fra husestande, hvor der bor to og husestande, hvor der bor mellem 3-10 personer (eksempelvis børnefamilier). Andelen af enige respondenter fra husestande, hvor der kun bor to personer, er således signifikant større end andelen af respondenter, der bor i husestande med flere personer. Men i begge grupper er der alligevel langt flere uenige end enige (62% af respondenterne fra små husestande er uenige, mens 71 % respondenter fra større husestande er uenige). Samlet tegner der sig altså et billede af, at genhusningsprocessen har været en større udfordring for større husestande.

3.1.4 Opsummering - opstartsfasen

De skadelidtes overordnede opfattelse af opstartsfasen i deres erstatningssag er på landsplan ligeligt fordelt mellem tilfredse og utilfredse tilkendegivelser. På den ene side er 41 % af de skadelidte enige i, at opstarten forløb nemt, mens 41 % omvendt erklærer sig uenige i samme udsagn. Se figur 3.1.8, til venstre.

Dog adskiller skadelidte fra Roskilde kommune sig igen fra resten af landet ved, at en signifikant større andel ikke mener, at opstartsfasen forløb nemt. Samlende kan det siges, at skadelidte fra Roskilde kommune på en række områder har haft en dårligere oplevelse allerede i opstartsfasen af deres erstatningssager sammenlignet med resten af landet især ift. anmeldelse af skaden og informationen i begyndelsen af sagen. Disse tal afspejler sig altså i den samlede vurdering i figur 3.1.8.

I den forbindelse skal det dog nævnes, at der er et betydeligt overlap mellem sager fra Roskilde Kommune og sager med høje erstatningsopgørelser. Det vil sige, at det er vanskeligt med sikkerhed at afgøre, om den højere grad af utilfredshed blandt skadelidte fra Roskilde Kommune, der er angivet ovenfor, i virkeligheden skyldes, at Roskilde-sagerne også har været skader af betydeligt større omfang end i resten af landet. Det har ikke været muligt at lave statistisk klare sammenligninger opdelt på både geografisk område og erstatningsopgørelsens størrelse. Dette skyldes dels, at der ikke har været et tilstrækkeligt antal sager med små erstatningsopgørelser i

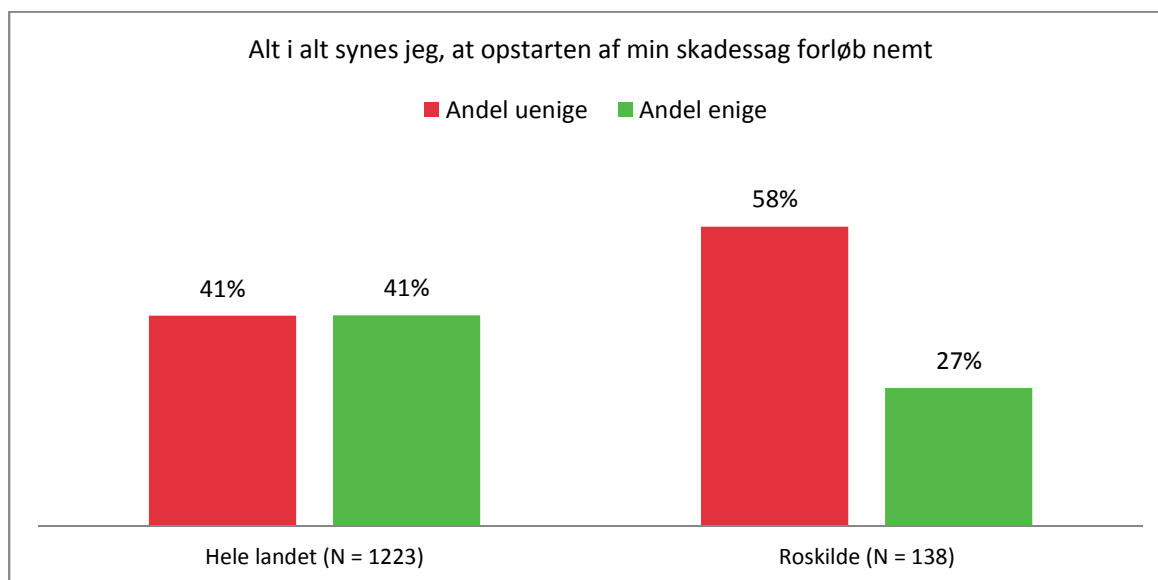
Roskilde, og dels fordi der ikke har været et tilstrækkeligt antal sager med store erstatningsopgørelser i områder uden for Roskilde Kommune.

Det har dog været muligt at undersøge geografiske forskelle for sager med mellemstore erstatningsopgørelser, og her viser det sig, at en del af de geografiske forskelle faktisk mindskes. På den ene side indikerer dette, at der på nogle områder ikke er den store forskel mellem skadelidte med mellemstore erstatningsopgørelser i Roskilde og skadelidte med mellemstore erstatningsopgørelser i resten af landet.

Men på den anden side, så er billedet langt fra entydigt, og en del af utilfredsheden må stadigvæk knyttes primært til Roskilde Kommune. Dette gælder særligt vedrørende spørgsmål om kvaliteten af den information, der blev givet fra henholdsvis Stormrådet og forsikringsselskaberne. Her tilkendegiver 75% af de skadelidte med mellemstore erstatningsopgørelser i Roskilde utilfredshed med informationen fra Stormrådet, mens andelen af utilfredse med mellemstore erstatningsopgørelser på landsplan blot er 38% (med hensyn til spørgsmålet om information fra forsikringsselskaberne er fordelingen af utilfredse med mellemstore erstatningsopgørelser på henholdsvis 69% i Roskilde og 39% på landsplan).

Der er derfor snarere tale om, at effekterne på nogle områder bliver mindre tydelige, end at effekterne fuldstændigt kan tilskrives erstatningsopgørelsens størrelse.

Figur 3.1.8 – De skadelidtes overordnede indtryk af opstartsfasen.



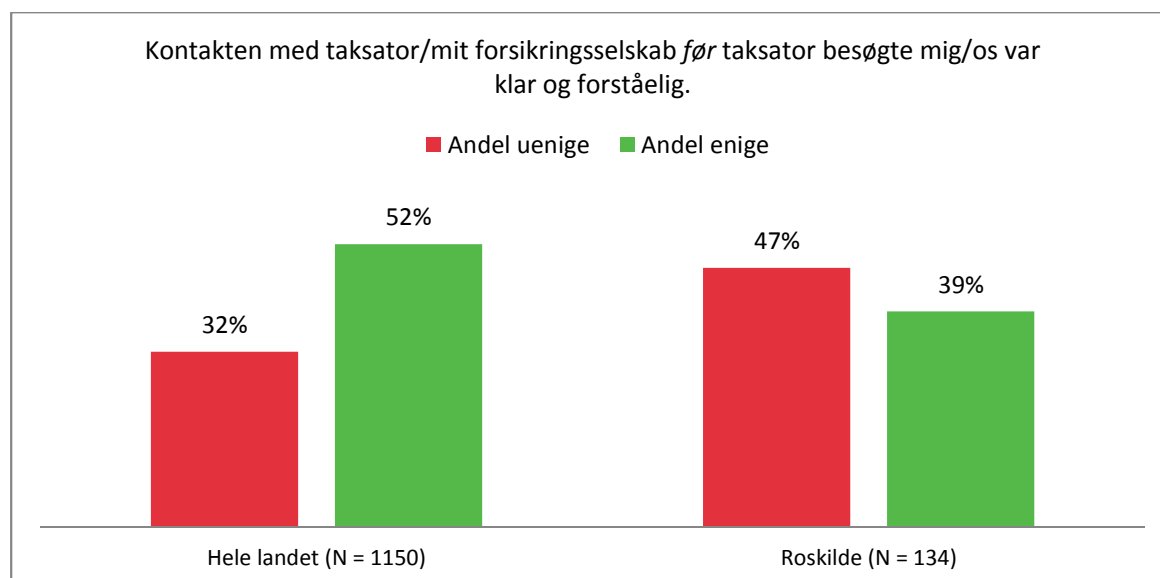
3.2 SAGENS FORLØB

Når den skadelidte har gennemgået aktiviteterne i den indledende fase (kontakt, anmeldelse og genhusning), følger en fase, der her karakteriseres som sagens forløb. I denne fase er der især fokus på de skadelidtes oplevelser i forbindelse med taksationen af skaderne.

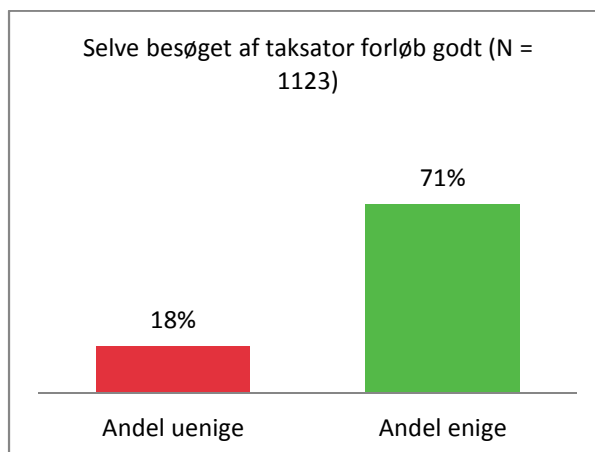
3.2.1 Taksation

Som det første skal den skadelidte i denne fase etablere kontakt til den taksator/det forsikringsselskab, der skal vurdere skadernes omfang og erstatningsniveau. Til dette spørgsmål er der en signifikant geografisk forskel, da skadelidte fra Roskilde kommune igen adskiller sig fra resten af landets regioner. På landsplan mener kun 32 % af de adspurgte skadelidte således, at kontakten med taksator/forsikringsselskab ikke var klar og forståelig (figur 3.2.1 venstre), mens hele 47 % fra Roskilde kommune er af samme opfattelse. Se figur 3.2.1 højre.

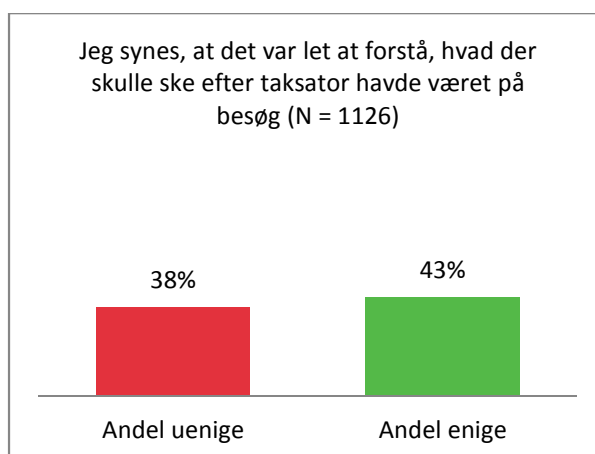
Figur 3.2.1 – Første kontakt med taksator



Der er derimod ingen nævneværdige geografiske forskelle på de skadelidtes oplevelse af selve taksatorens besøg, og langt størstedelen af alle de skadelidte (71 % på landsplan, se figur 3.2.2) er faktisk enige i, at selve besøget af taksator forløb godt. Dette er også billedet fra de telefoniske interview foretaget med skadelidte.

Figur 3.2.2 – Første taksatorbesøg

Efter selve taksatorbesøget indleder den skadelidte typisk en dialog med taksatoren om taksationen og skadesopgørelsen. I denne fase har en relativt stor andel af de adspurgte skadelidte faktisk haft svært ved at forstå, hvad der skulle ske efter det første taksatorbesøg. 38 % følte således ikke, at det var let at forstå, hvad næste skridt i processen var. Som det fremgår af figuren, angiver størstedelen af de skadelidte dog, at det var let at forstå, hvad der skulle ske efter besøget.

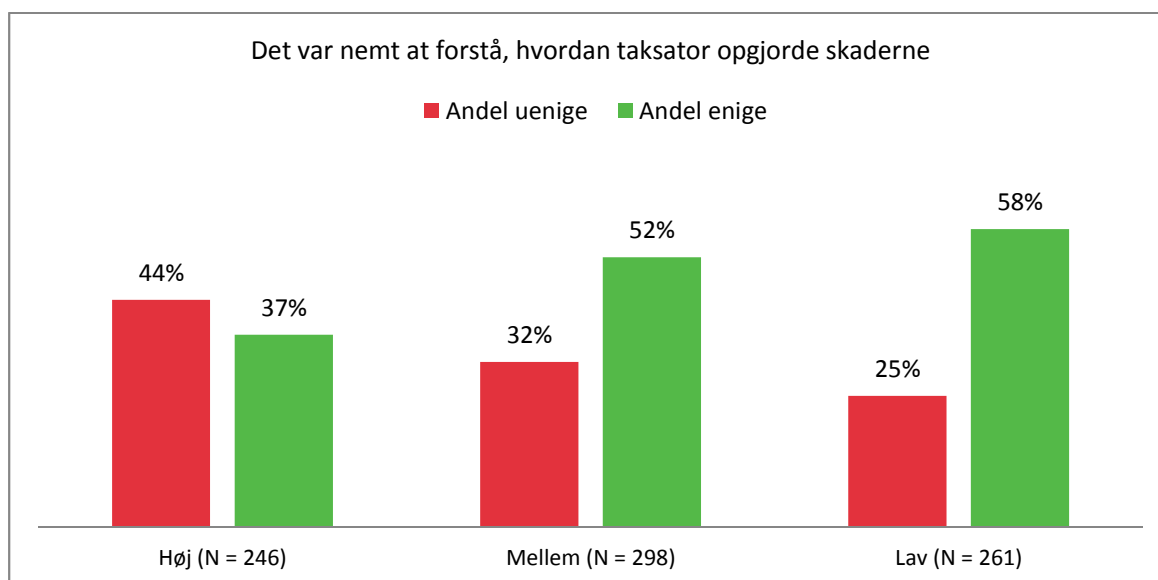
Figur 3.2.3 – Hvad skal der ske efter første taksatorbesøg?

Selvom langt størstedelen tilkendegiver, at selve taksatorbesøget forløb godt, så har flere haft svært ved at forstå, hvordan taksatoren rent faktisk opgjorde skaderne. Der er dog signifikant forskel på

den gruppe af skadelidte, der har oplevet store skader (her målt ved den endelige erstatningsstørrelse¹) og de to grupper, der har oplevet henholdsvis mellemstore og små skader.

Som det fremgår af figur 3.2.4, er det således især skadelidte med større skader, der har haft svært ved at gennemskue taksationen. Dette er næppe overraskende, da man må forvente, at det alt andet lige er sværere for den skadelidte at forstå en taksationsproces, hvor der skal overskues mange eller store skader end sager, hvor skaderne er relativt få eller små.

Figur 3.2.4 – Svært/let at forstå, hvordan taksatoren opgjorde skader – fordelt på erstatningsopgørelsens størrelse.



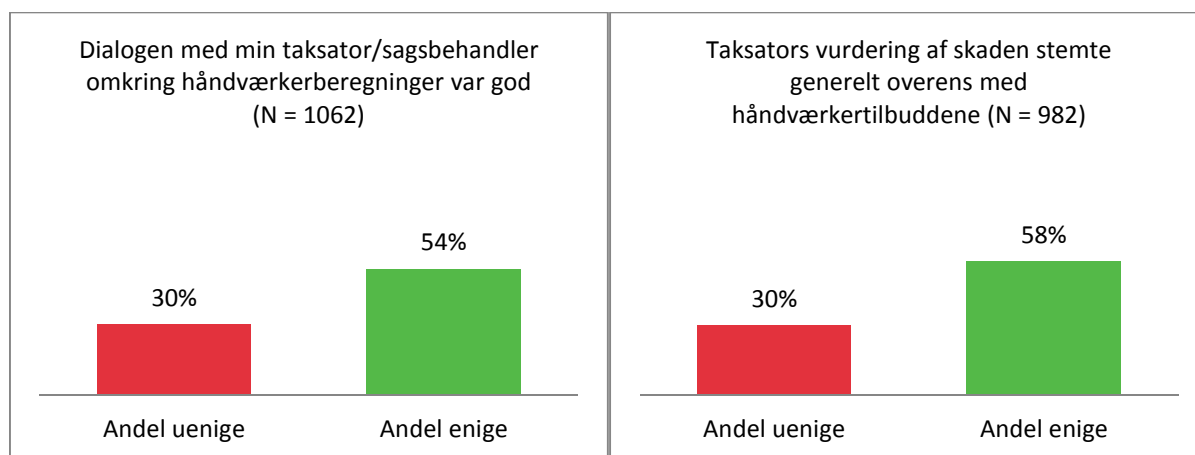
Selvom mange af de skadelidte har oplevet, at det var svært at forstå, hvordan taksator opgjorde skaderne, så oplevede de fleste, at den efterfølgende dialog med taksator/sagsbehandler omkring håndværkerberegninger var god. Se figur 3.2.5 venstre. Dette gælder for alle tre skadestørrelsesgrupper. Derudover er 58 % af de skadelidte også enige i, at taksatorens vurdering af skaderne generelt stemte overens med håndværkertilbuddene. Figur 3.2.5 højre.

Hvis man sammenholder de to figurer i figur 3.2.5, kan det dog tænkes, at de skadelidtes positive opfattelse af dialogen om håndværkerberegningerne også er påvirket af, at opgørelsen senere blev

¹ Erstatningsopgørelses-variablen er opdelt i tre lige store grupper, således at respondenter hvis erstatningsopgørelse ligger i den mindste tredjedel af samplen udgør gruppen "lav", den midterste tredjedel "mellem" og den største tredjedel i gruppen "høj".

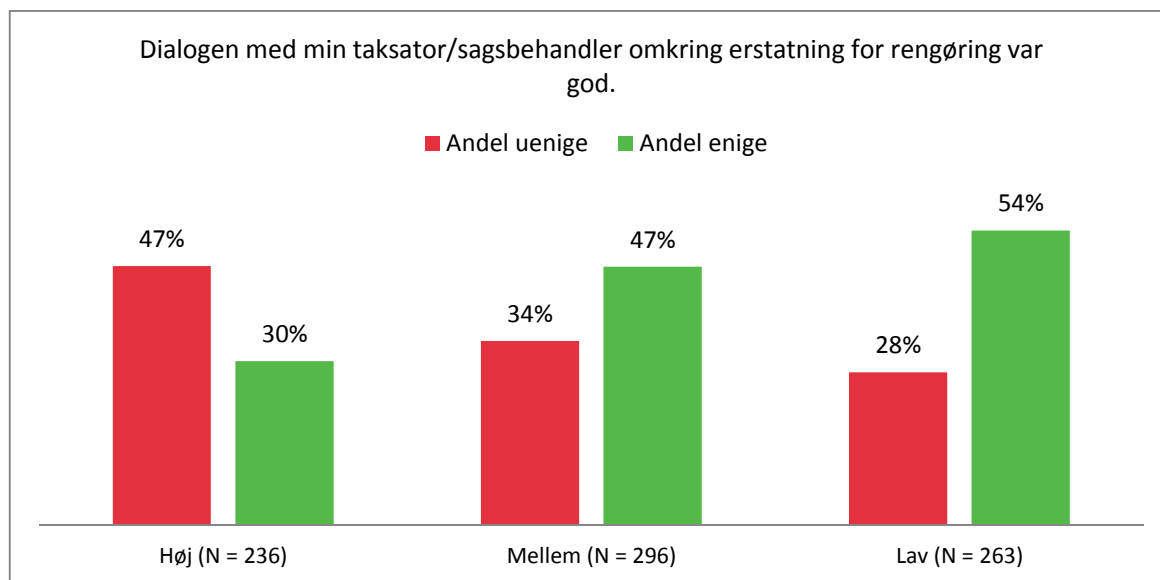
oplevet som overensstemmende med de faktiske håndværkertilbud. At dette er tilfældet forstærkes yderligere af, at de respondenter, der har tilkendegivet, at de er enige i, at vurderingen stemte overens med håndværkertilbuddene, i 81 % af tilfældene også har tilkendegivet, at dialogen om håndværkerberegningerne har været god.

Figur 3.2.5 – Håndværkerberegninger – dialog og overensstemmelse



Dialogen omkring håndværkerberegninger blev af de fleste skadelidte på landsplan opfattet som god. Til gengæld oplevede især skadelidte med store skader, at dialogen med taksator/sagsbehandler omkring erstatning for rengøring var problematisk. 47 % af de skadelidte med store skader har oplevet, at dialogen om erstatning for rengøring var dårlig, mens over halvdelen af de skadelidte med mindre skader oplevede, at dialogen var god.

Figur 3.2.6 – Dialog omkring erstatning for rengøring



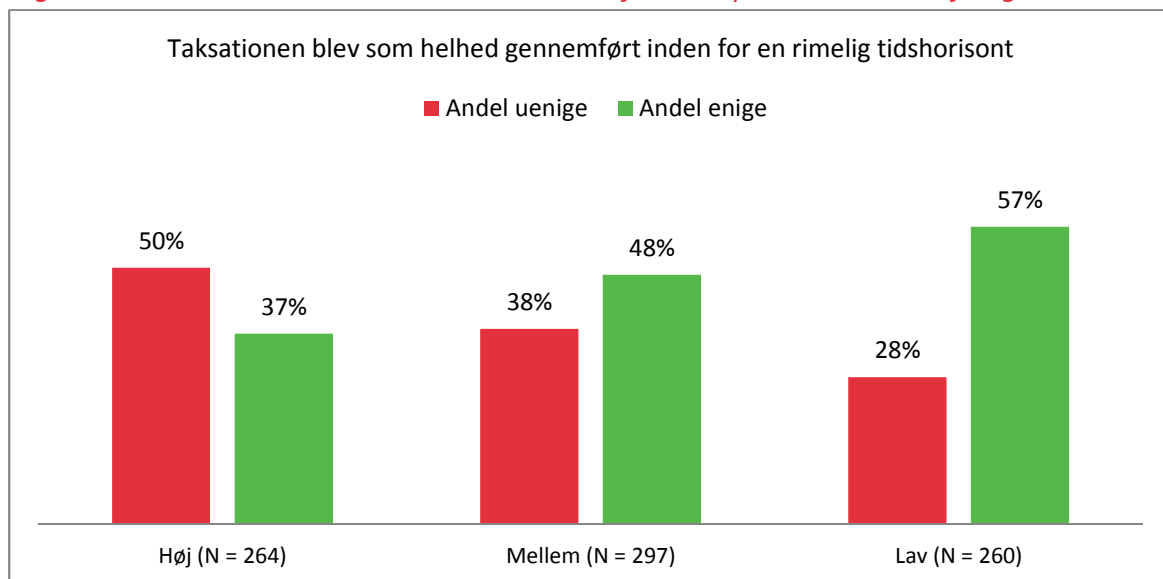
Dette er igen ikke overraskende, da store skader med en større sandsynlighed har medført mere omfattende rengøring – og dermed også et potentiale for mere uenighed eller uklarhed i dialogen omkring rengøring efter skaderne.

Tidsperioden som taksationsprocessen har strækket sig over er naturligvis også et vigtigt element i den skadelidtes oplevelse af sagsbehandlingen. Her har en betydelig andel af de skadelidte følt, at taksationen ikke blev gennemført inden for en rimelig tidshorison.

Som det fremgår af figur 3.2.7, så har især skadelidte med skader af større omfang følt, at tidshorisonen for taksationen var urimelig lang. Dette er på den ene side ikke overraskende, da større skader alt andet lige må forventes at kræve længere sagsbehandlingstid end mindre skader.

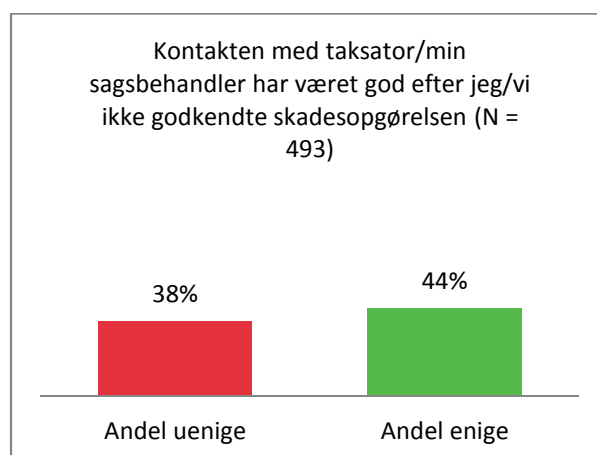
På den anden side er det alligevel værd at bemærke, at der er tale om de skadelidtes *oplevelse* af forløbet. De skadelidte har ikke nødvendigvis indsigt i sagsbehandlingsprocessen og tager dermed heller ikke nødvendigvis højde for, at skadesomfanget, alt andet lige, har betydning for sagsbehandlingstiden. De skadelidtes negative opfattelse er derfor reel, uanset om den er berettiget eller ej.

Figur 3.2.7 – Taksationens tidshorisont – fordelt på skadens omfang.



Nogle skadelidte godkender ikke taksatorens første skadeopgørelse. Hvis dette er tilfældet, vil den skadelidte ofte skulle fortsætte dialogen med taksatoren/sagsbehandleren, hvilket i sagens natur kan være vanskeligt i visse tilfælde. Størstedelen (44 %) af de adspurgte skadelidte, som har afvist/ikke godkendt første skadesopgørelse, svarer dog, at de er enige i, at kontakten med taksator/sagsbehandler var god også efter afvisning af den første skadesopgørelse. Se figur 3.2.8.

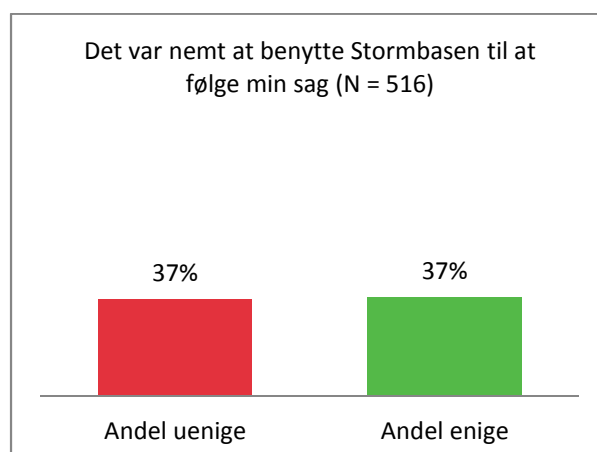
Figur 3.2.8 – Oplevelse af kontakt med taksator/sagsbehandler efter afvist første opgørelse.



3.2.2 Stormbasen

Ud over den information der blev givet i forbindelse med den direkte kontakt mellem den skadelidte og taksatoren/sagsbehandleren, har den skadelidte også kunne følge sin sag på Stormbasen.dk. Der tegner sig ikke et entydigt billede af, hvordan de skadelidte har oplevet Stormbasen.dk, da andelen af skadelidte, der mener, at det var nemt at benytte sig af sitet er lige så stor som andelen, der ikke mener, at det var nemt.

Figur 3.2.9 – Oplevelse af Stormbasen.dk



3.2.3 Opsummering - sagens forløb

Ser man samlet på sagens forløb, som altså i høj grad omhandler de skadelidtes oplevelse af taksationsprocessen, viser det samlede billede, at der er en relativ positiv opfattelse af kontakten med taksator og taksators besøg – dog igen med den forskel, at oplevelsen i Roskilde kommune er mindre god end i resten af landet. Desuden har skadelidte med større skader oplevet en mere urimelig sagsbehandlingstid samt en mindre god dialog omkring rengøring. Der er hverken en ensidig negativ eller ensidig positiv vurdering af Stormbasen.dk som informationskilde til at følge med i sagens forløb.

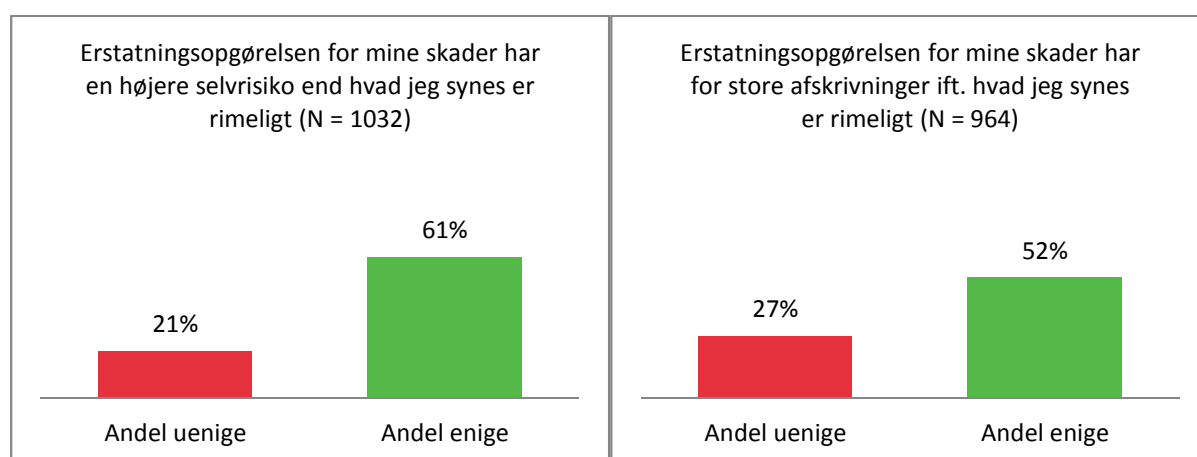
3.3 SAGENS AFGØRELSE

Den sidste fase, sagens afgørelse, er den fase, hvor den skadelidte får meddelt, hvilken afgørelse, der er truffet sagen. Her er den skadelidte blevet bedt om at forholde sig dels til selve afgørelsen, og dels til hvordan en evt. udbetaling af et erstatningsbeløb er foregået.

3.3.1 Afgørelsens rimelighed

Når den skadelidte har modtaget meddelelse om sagens afgørelse, vurderer den skadelidte, om afgørelsen føles rimelig. Det gælder for det første en vurdering af rimeligheden af selvriskoen størrelse. Hertil svarer hele 61 % af de adspurgte skadelidte, at de oplever selvriskoen for erstatningsopgørelsen som højere, end hvad de finder rimeligt. Se figur 3.3.1, venstre.

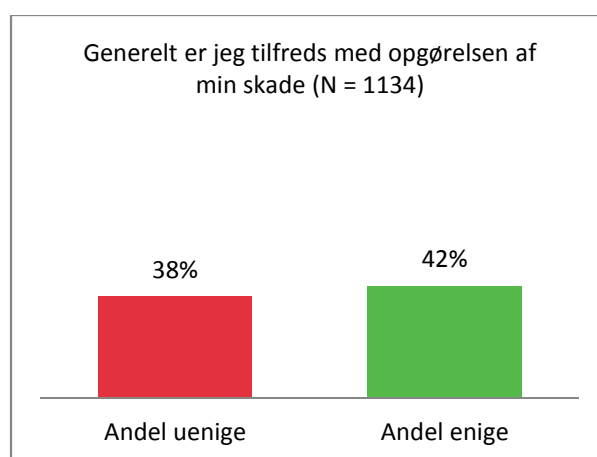
Figur 3.3.1 – De skadelidtes vurdering af afgørelsens rimelighed



For det andet gælder det, at de skadelidtes opfattelse af, om erstatningsopgørelsens afskrivninger på skaderne virker rimelige. Hertil svarer over halvdelen af de skadelidte, at de mener, at afskrivningerne var for store i forhold til, hvad de opfattede som rimeligt. På ingen af spørgsmålene er der væsentlige forskelle på tværs af hverken skadesomfang eller bopælsområde.

Overordnet set tilkendegiver størstedelen af de skadelidte imidlertid, at de generelt har været tilfredse med deres erstatningsopgørelse, og det kan derfor tolkes som om, at selvom mange skadelidte godt kunne tænke sig en lavere selvrisiko eller mindre afskrivninger, så finder en relativ stor andel samlet set, at de er tilfredse med opgørelsen som sådan inden for de givne rammer og lovgivning. Se figur 3.3.2.

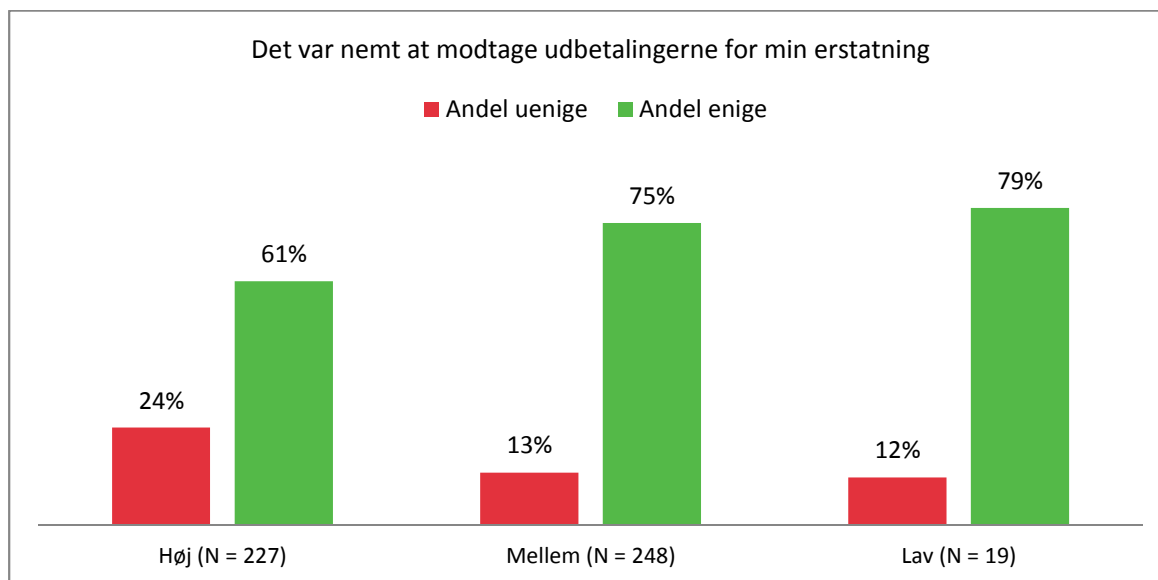
Figur 3.3.2 – Generel tilfredshed med opgørelsen



3.3.2 Udbetaling af erstatning

Når det gælder selve udbetalingen af erstatningsbeløbet, har udbetalingen kunnet ske enten direkte til den skadelidte selv eller direkte til de håndværkere, der stod for reparation af skaderne. I de tilfælde, hvor udbetalingen skulle ske til den skadelidte selv, oplevede langt størstedelen af de skadelidte ikke besvær med udbetalingsprocessen. Se figur 3.3.3 Dog er der signifikant flere skadelidte med høje erstatningsudbetalinger, der har oplevet besvær, end der er blandt skadelidte med mellemstore og lave erstatningsudbetalinger.

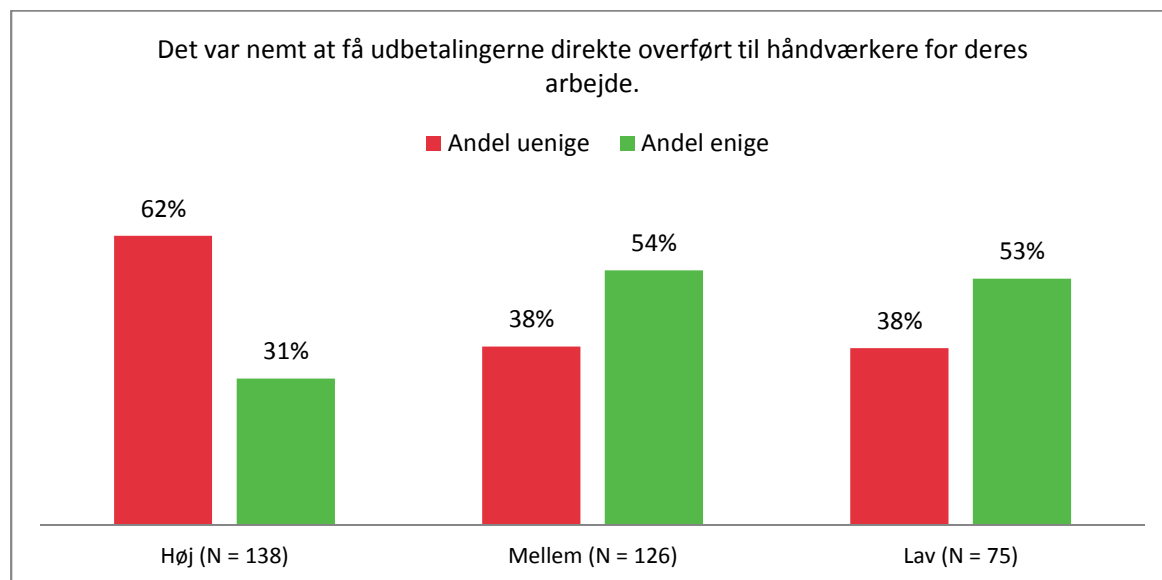
Figur 3.3.3 – Udbetaling af erstatning til den skadelidte selv – fordelt på erstatningsstørrelse.



Dette er ikke overraskende, da større skader også i højere omfang hænger sammen med flere (mindre) udbetalinger og dermed et større potentiale for problemer.

Når udbetalingen derimod skulle ske direkte til de håndværkere, der havde udført reparation af skader e.l., så har skadelidte med høje erstatningsopgørelser oplevet udbetalingsprocessen som langt mere problemfyldt. Hvor over halvdelen af skadelidte med såvel mellemstore som lave erstatningsopgørelser har oplevet udbetalingen til håndværkere som nem, så har hele 62 % af de skadelidte med høje erstatningsopgørelser haft besvær med overførslen. Dette stemmer overens med sagsbehandlerens vurdering, hvor en stor andel vurderer, at det har været svært at udbetale erstatninger direkte til eks. håndværkere.

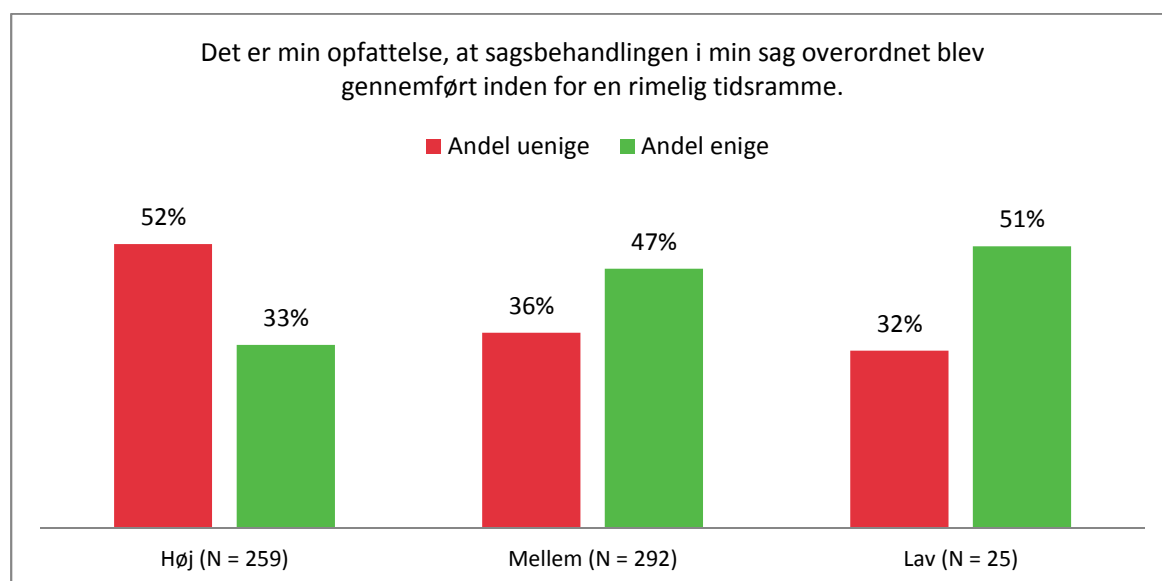
Figur 3.3.4 – Udbetaling af erstatning direkte til håndværkere – fordelt på erstatningsstørrelse.



Ud over de rent økonomiske forhold i sagen (erstatningsstørrelsen og udbetalingen), så påvirkes de skadelidtes samlede oplevelse af deres sagsbehandling også af andre følelser.

For det første har det betydning, om den skadelidte oplevede tidsrammen som rimelig eller ej. Her har over halvdelen af de skadelidte med store erstatningsopgørelser oplevet, at deres sag ikke er blevet behandlet inden for en rimelig tidshorisont. Se figur 3.3.5.

Figur 3.3.5 – Opfattelse af sagsbehandlingstid

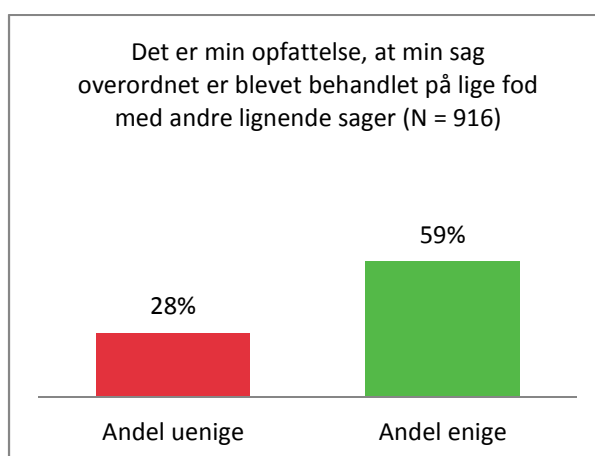


For det andet har det betydning for den skadelidtes samlede oplevelse af sagsforløbet, om den skadelidte føler, at vedkommendes sag er blevet behandlet på lige fod med andre.

Stormflodsskaderne kan ramme områder, fx et sommerhusområde, hvor folk bor tæt på hinanden, og de orienterer sig løbende hos hinanden omkring deres respektive sagsforløb. Derfor kan det være en kilde til frustration, hvis de skadelidte ikke oplever, at deres sager er blevet behandlet på lige fod med tilsvarende sager.

Som det fremgår af figur 3.3.6, har et klart flertal af de skadelidte imidlertid haft følelsen af, at deres sag er blevet behandlet som andre lignende sager. Kun 29 % af de skadelidte har erklæret sig uenige i, at deres sag er blevet behandlet på lige fod med andre lignende sager.

Figur 3.3.6 – Lige behandling af sager



3.3.3 Opsummering – sagens afgørelse

Ser man på sagens afgørelse samlet set er der to overordnede konklusioner. For det første er en relativ stor andel af de skadelidte tilfredse med deres samlede erstatningsopgørelse - også selvom de måske kunne tænke sig en mindre selvrisko eller mindre afskrivninger.

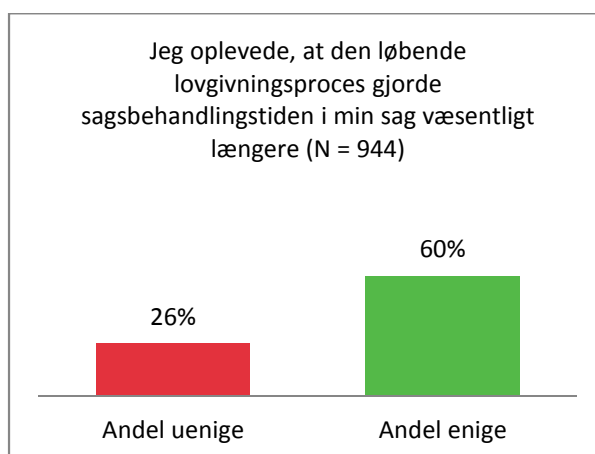
For det andet har store andele af de skadelidte en positiv opfattelse af erstatningsudbetalingerne – dog med den forskel, at skadelidte med store erstatningsbeløb har oplevet en mere besværlig proces – især ift. udbetalinger direkte til håndværkere. Desuden har skadelidte med store erstatninger generelt en opfattelse af, at sagsbehandlingen har taget længere tid, end hvad de har følt rimeligt.

3.4 LOVÆNDRING

En del skadelidte har oplevet, at der undervejs i deres sagsforløb er sket en lovændring, der har været med til at påvirke behandlingen af deres sag. Dette kan være problematisk for den skadelidte af flere årsager. For det første kan det have medvirket til, at sagsbehandlingstiden blev forlænget, og for det andet kan lovændringen have været et forvirrende element i processen og derved bidraget til at gøre den skadelidte frustreret.

Et klart flertal af de skadelidte giver udtryk for at have oplevet, at lovgivningsændringen har bidraget til at forlænge sagsbehandlingstiden for den pågældendes sag.

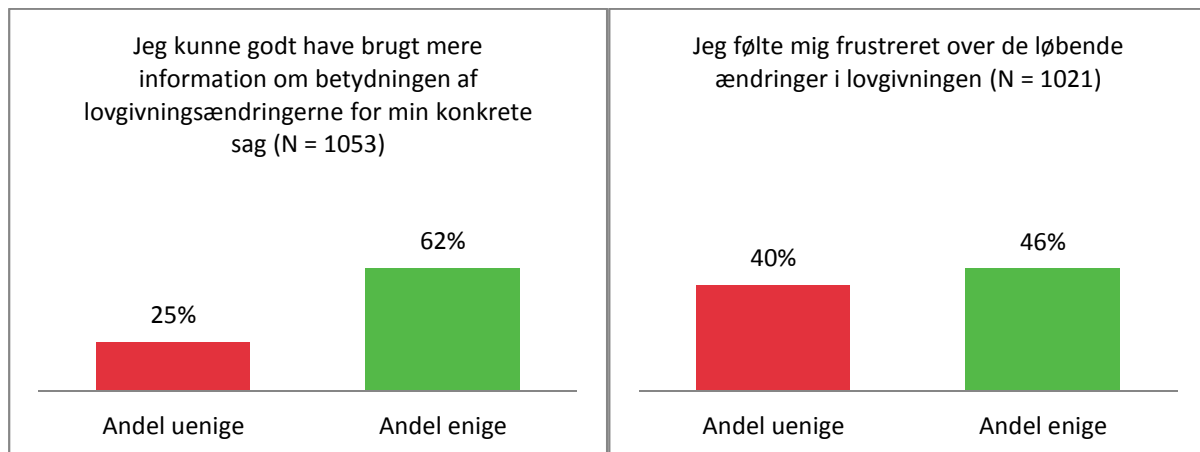
Figur 3.4.1 – Oplevelse af den løbende lovgivningsproces' indvirkning på sagsbehandlingstiden.



Ud over den væsentligt længere sagsbehandlingstid, som flertallet af de skadelidte har tilskrevet lovændringen, så følte størstedelen af de skadelidte også, at de kunne have brugt mere information om betydningen af lovgivningen for den pågældendes konkrete sag. Se figur 3.4.2, venstre.

Samlet set blev lovgivningsændringen en kilde til frustration hos en stor del af de skadelidte. 46 % af de adspurgte tilkendegiver, at de følte sig frustrerede over de løbende lovændringer. Det er nærliggende at forestille sig, at lovgivningsændringen, gennem de to ovenstående faktorer, har bidraget til de frustrerede skadelidtes negative oplevelse af processen. Se figur 3.4.2, højre.

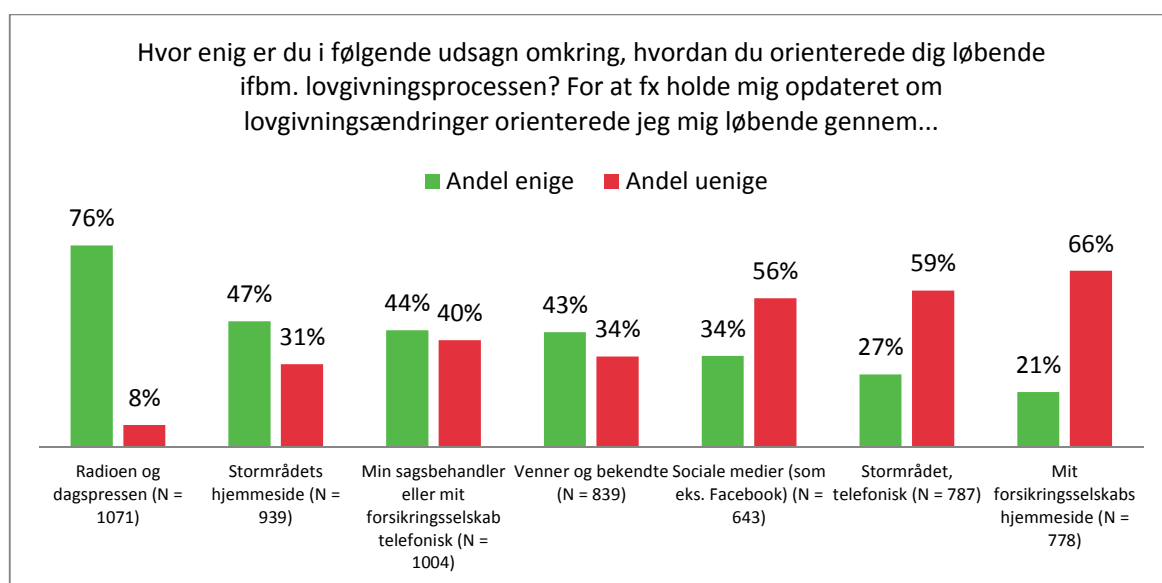
Figur 3.4.2 – Information om og frustration ved lovændringerne.



Som vist ovenfor har en stor del af de skadelidte oplevet, at de manglede information om lovgivningsændringens konsekvenser for deres respektive sager. Det er derfor oplagt at se på, dels hvordan de skadelidte typisk har forsøgt at holde sig opdaterede om den nye lovgivning, og dels hvor fyldestgørende og relevant de har fundet oplysningerne.

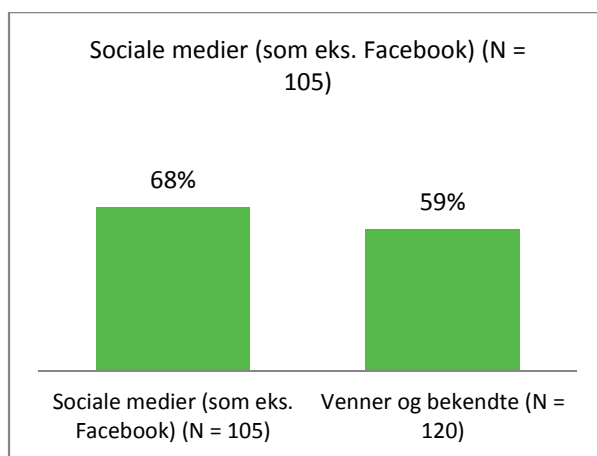
Den mest anvendte måde at orientere sig på er gennem radioen og dagspressen. Hele 76 % af de adspurgte svarer, at de orienterede sig herigennem. Se figur 3.4.3. Derudover har omtrent lige mange skadelidte på landsplan anvendt henholdsvis stormrådets hjemmeside, sagsbehandler/forsikringselskab eller venner og bekendte til at orientere sig.

Figur 3.4.3 – Orientering om lovgivningsændring



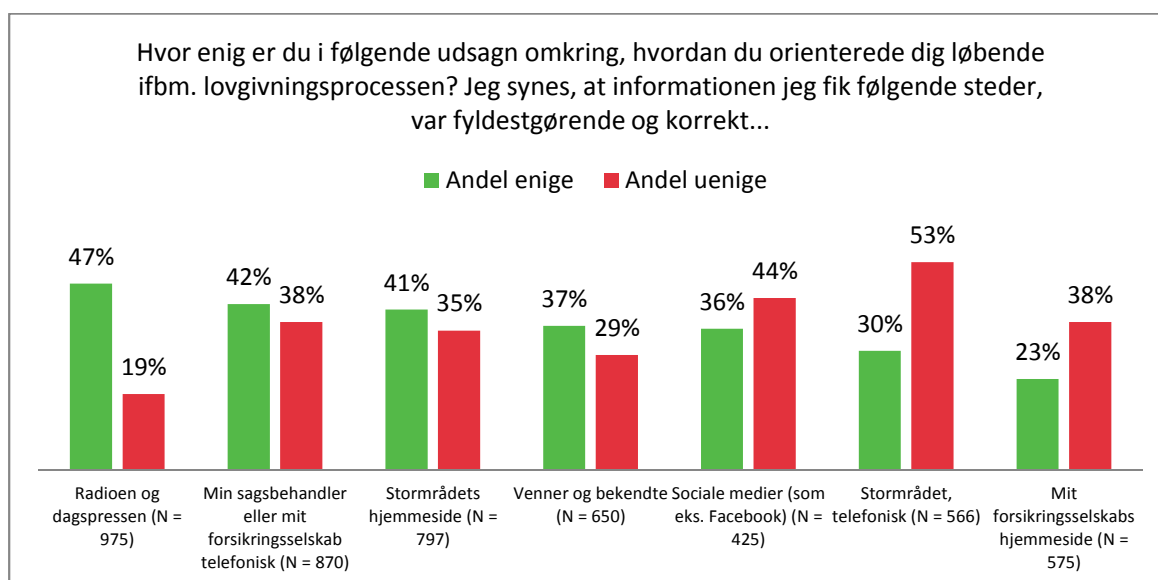
Dog har signifikant flere skadelidte fra Roskilde kommune benyttet de sociale medier samt venner og bekendte til at orientere sig end andre steder i landet. 68 % af de skadelidte fra Roskilde kommune anvendte de sociale medier, mens godt og vel 60 % orienterede sig gennem venner og familie. Se figur 3.4.4. Det er altså hhv. 30 og 16 pct. point højere og vidner om en særlig aktivitet i dette område.

Figur 3.4.4 – Orientering om lovgivningsændring i Roskilde kommune



Med hensyn til de skadelidtes opfattelse af kvaliteten af informationen er det især værd at bemærke, at over halvdelen af de skadelidte oplevede, at den information som de fik telefonisk fra Stormrådet ikke var korrekt eller fyldestgørende. Derudover lader det til, at også de sociale medier er blevet opfattet som en mangel- eller fejlfuld kilde at orientere sig efter, hvorimod det mest anvendte medie – radioen og dagspressen – også opfattes mest troværdig. Se figur 3.4.5

Figur 3.4.5 – Opfattelse af information om lovgivningsændring som fyldestgørende og korrekt.



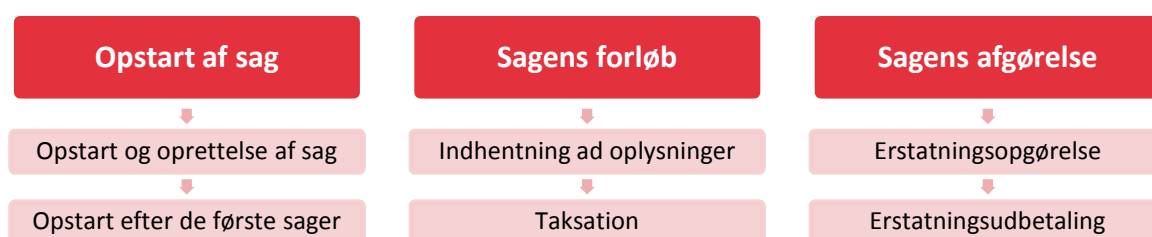
3.4.1 Opsummering - lovændring

Afsluttende om lovgivningsændringsprocessen kan det siges, at de skadelidte i vid udstrækning – ikke overraskende – har følt både en forvirring og en frustration over den løbende lovgivningsproces – måske især, da de har manglet information om lovgivningsændringerne, og da det i deres oplevelse har trukket deres sagsbehandling ud. De skadelidte orienterede sig gennem et væld af medier om lovgivningsprocessen – dog især dagspressen og radioen, som også bliver opfattet som troværdige. En væsentligt større mængde i Roskilde kommune har dog også orienteret sig gennem sociale medier som Facebook samt gennem venner og bekendte, hvilket vidner om en særligt høj aktivitet omkring lovgivningsændringen i dette område.

4. SAGSBEHANDLERE

Det følgende kapitel indeholder resultaterne fra undersøgelsen foretaget blandt sagsbehandlere af stormflodssager. Afsnittet er opbygget efter en kronologisk (ideel) sagsbehandlingsproces - opstart, sagens forløb og sagens afgørelse.

Figur 4.1 – Sagens faser og opbygning af afsnit



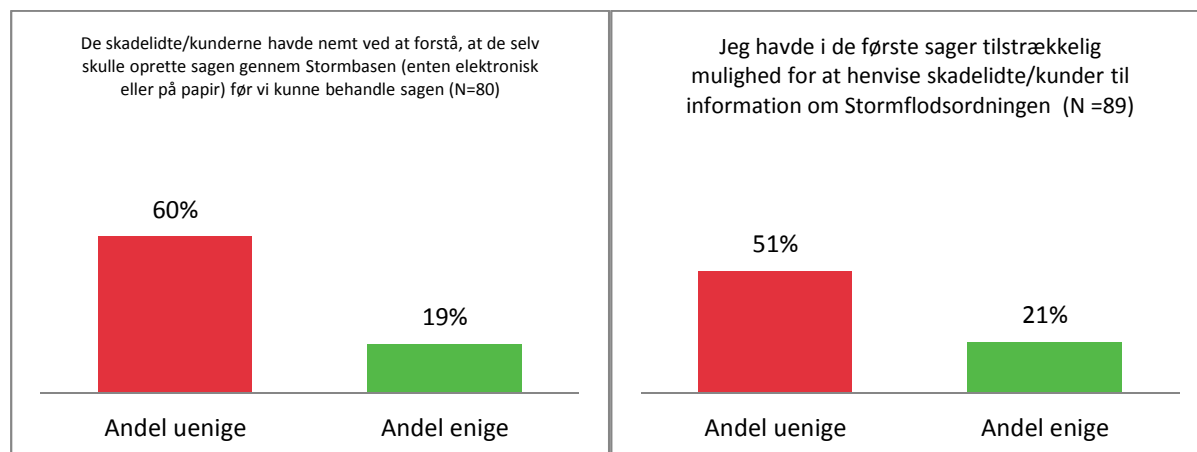
Der er imidlertid spørgsmål, som ikke kan passes til én bestemt fase – de præsenteres, når de er mest relevante. Efter fasernes gennemgang er der tre selvstændige afsnit, som er mere generelle, og som fokuserer på hhv. information, stormbasen og lovgivningsændringsprocessen.

4.1 OPSTART AF SAG

Opstarten af sagerne indeholder sagsbehandlernes vurdering af en række elementer, som alle indgår som en naturlig del af sagsopstarten.

4.1.1 Opstart og oprettelse af sag

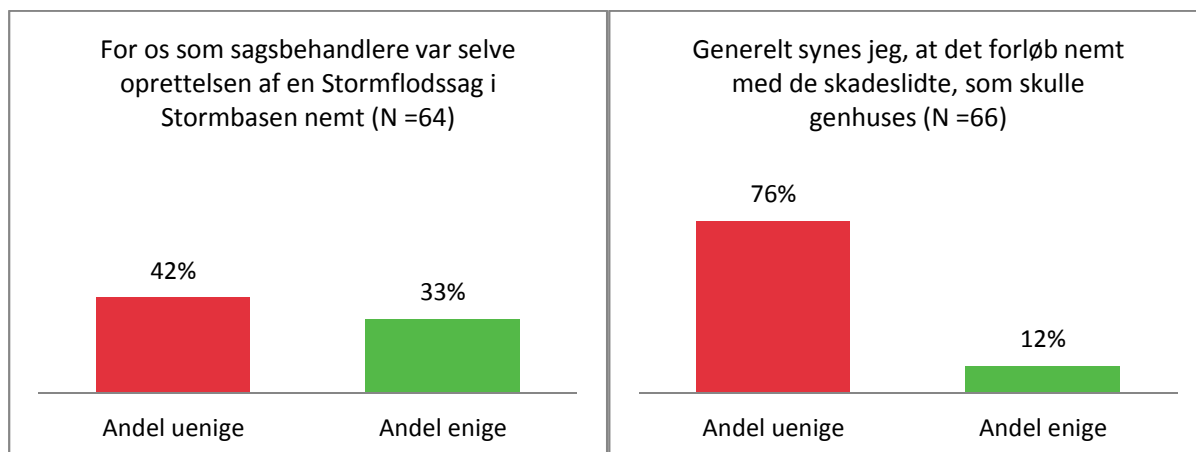
En stor andel af sagsbehandlerne har oplevet, at de skadelidte har haft besværligheder med at forstå, at reglerne for sagsoprettelse betød, at de skadelidte har skullet oprette deres skadessag gennem Stormbasen inden den kunne behandles – kun knap 20 % er enige i, at det var nemt for de skadelidte at forstå. Dette fremgår af figur 4.1.1, venstre.

Figur 4.1.1 – Oprettelse af sag og mulighed for henvisning

Derudover er over halvdelen af sagsbehandlerne uenige i, at de har haft tilstrækkelig mulighed for at henvise de skadelidte til informationer om Stormflodsordningen under de første sager, som de behandlede.

Sagsbehandlerne føler altså, at de i de første sager har manglet mere generel information at henvise til, hvilket især kunne være nødvendigt, når man kombinerer det med, at en stor andel sagsbehandlere mener, at mange skadelidte ikke forstod, at de selv skulle oprette deres skadessag før den kunne behandles. Disse tal stemmer overens med de skadelidtes egne svar, hvor også en stor andel netop svarer, at de manglede information i opstartsfasen.

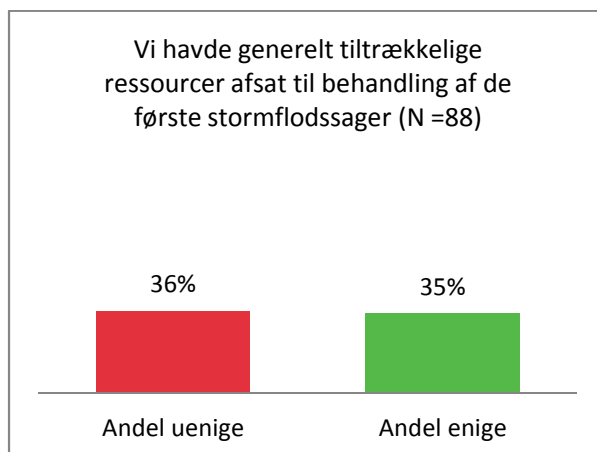
En tredjedel af sagsbehandlerne svarer derimod, at de har haft nemt ved at oprette sagen i Stormbasen – dog er meningerne også delte her, da over 40 % ikke mener, at det var nemt at oprette sagen i Stormbasen. Det fremgår af figur 4.1.2, venstre.

Figur 4.1.2 – Oprettelse i Stormbase og genhusning

Af de adspurgte sagsbehandlere, som i løbet af deres sagsbehandling har oplevet at skulle sørge for genhusning af de skadelidte, mener en meget stor andel, at denne proces har været besværlig. Kun lidt over hver tiende mener, at processen er forløbet nemt. Genhusningsprocessen har altså udgjort en særlig udfordring for sagsbehandlerne - dette fremgår af ovenstående figur til højre. Dette stemmer også overens med oplevelsen hos de skadelidte, som gennemgik en genhusningsproces.

Da stormfloden i december 2013 kom, havde forsikringsselskaberne på forhånd afsat en mængde ressourcer, forstået som bemanning o.l., til at håndtere potentielle stormflodsskader – eks. personer, som på forhånd var tilknyttet den afdeling, som skulle håndtere potentielle stormflodssager.

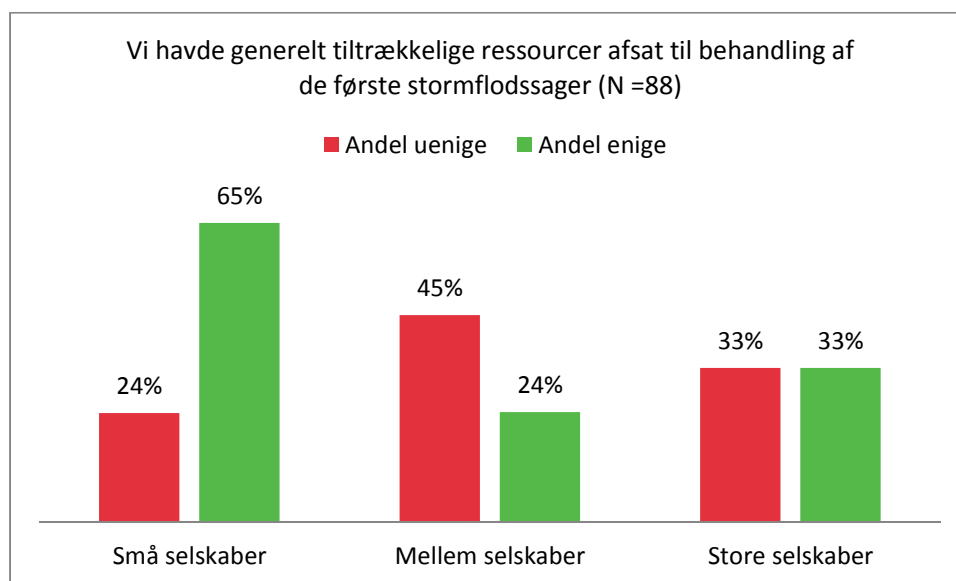
Bemandingen afsat til denne type håndtering kan være svær på forhånd at fastlægge, da omfanget af en stormflod naturligvis ikke på forhånd kan afgøres. Det betyder også, at det er ligeligt fordelt, om sagsbehandlerne føler, at deres forsikringsselskab på forhånd har haft tilstrækkelige ressourcer afsat til behandling af de første stormflodssager, som de skulle behandle. Ca. en tredjedel er enige i, at der har været tilstrækkelige ressourcer afsat, og ca. en tredjedel er uenige.

Figur 4.1.3 – Tilstrækkelige ressourcer

Tilstrækkelige ressourcer i begyndelsen kan altså have været en udfordring for visse selskaber. Hvis man ser på de forskellige selskabsstørrelser, viser det sig, at det især er de små og mellemstore selskaber, som skiller sig ud.

Sagsbehandlere i de små selskaber har i opstartsfasen i højere grad end især sagsbehandlerne i de mellemstore selskaber følt, at der var afsat tilstrækkelige ressourcer. De små selskaber har måske ikke på forhånd den mængde ressourcer, som store eller mellemstore selskaber har, men de har heller ikke mødt en overvældende mængde sager.

De mellemstore selskaber kan have været særligt udsat, da de på den ene side ikke er store nok til at have et beredskab som de "allerstørste" men på den anden side store nok til at blive overvældet af en meget stor mængde sager. Tallene fremgår af den figur 4.1.4.

Figur 4.1.4 – Tilstrækkelige ressourcer og selskabsstørrelse

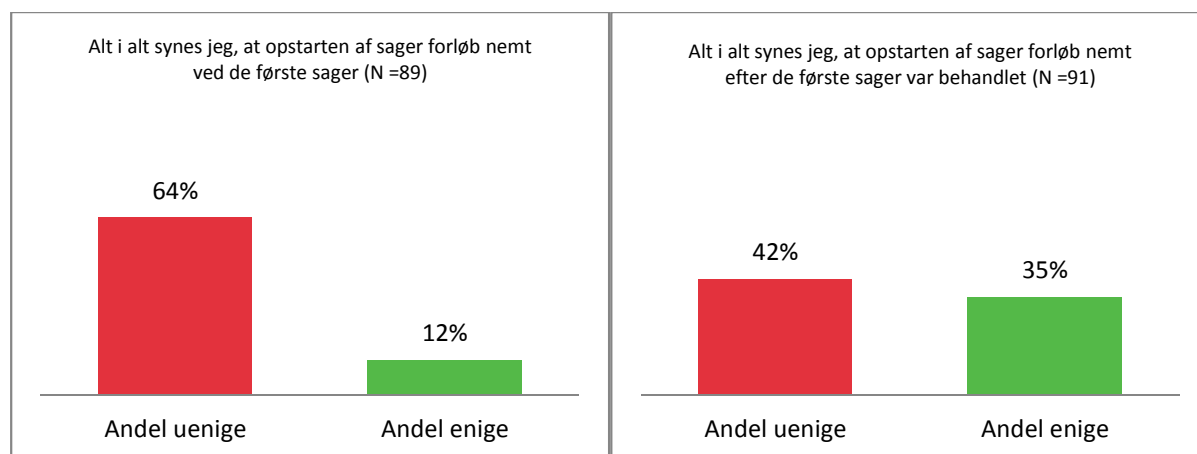
4.1.2 Opstart – generelt og efter de første sager

Ser man opstarten af sagerne mere overordnet, er to aspekter vigtige. For det første om sagsbehandlerne generelt har fundet opstarten af sagerne nem, og for det andet om sagsbehandlerne har fundet opstarten af sagerne nem *efter* de første sager var blevet behandlet.

Grunden til at der er spurgt ind til begge aspekter er, at de første sager blev behandlet under et meget massivt pres og i en ordning, som ikke var prøvet før. Derfor må man forvente, at opstarten af de første sager alt andet lige har voldet besværligheder – i hvert fald større besværligheder end sager, som er blevet startet op efter den "første bølge" af sager.

Det viser tallene også tydeligt. De første sager har voldet væsentligt mere besværlighed end de efterfølgende sager.

Figur 4.1.5 Overordnet indtryk af sagens opstart



Hvor over 60 % af de adspurgte sagsbehandlere ikke synes, at opstarten af de første sager forløb nemt, og kun 12 % synes det modsatte, er disse tal væsentligt anderledes, hvis vi i stedet spørger ind til "anden bølge" af sager. Her er andelen af sagsbehandlere, som synes, at opstarten forløb nemt hele 35 % - altså steget fra lidt over hver tiende til lidt over hver tredje.

4.1.3 Opsummering - opstart

Ser man samlet på opstarten af sagsbehandlingen fra sagsbehandlerne side, viser det samlede billede, at mange sagsbehandlere – i overensstemmelse med de skadelidtes egne ord - har oplevet, at de skadelidte var forvirrede og manglede information omkring processen. Derudover føler især sagsbehandlerne i de mellemstore selskaber, at der i begyndelsen ikke har været afsat ressourcer nok til at møde det massive pres af sager, som de blev udsat for. Dog er der en bred enighed om, at det især var den første bølge af sager, som forløb besværligt, hvorimod de efterfølgende sager forløb væsentligt lettere.

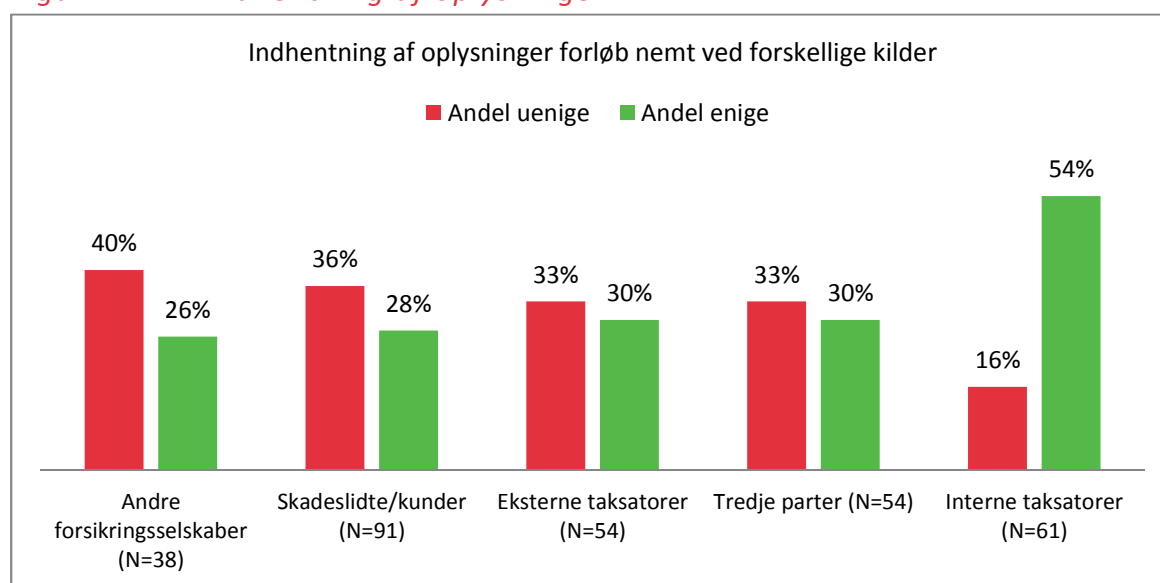
4.2 SAGENS FORLØB

Efter oprettelsen af sagerne skulle sagsbehandlerne især indhente oplysninger fra forskellige kilder.

4.2.1 Indhentning af oplysninger

Ser man på de oplysninger, som sagsbehandlerne skulle indhente, er der visse forskelle.

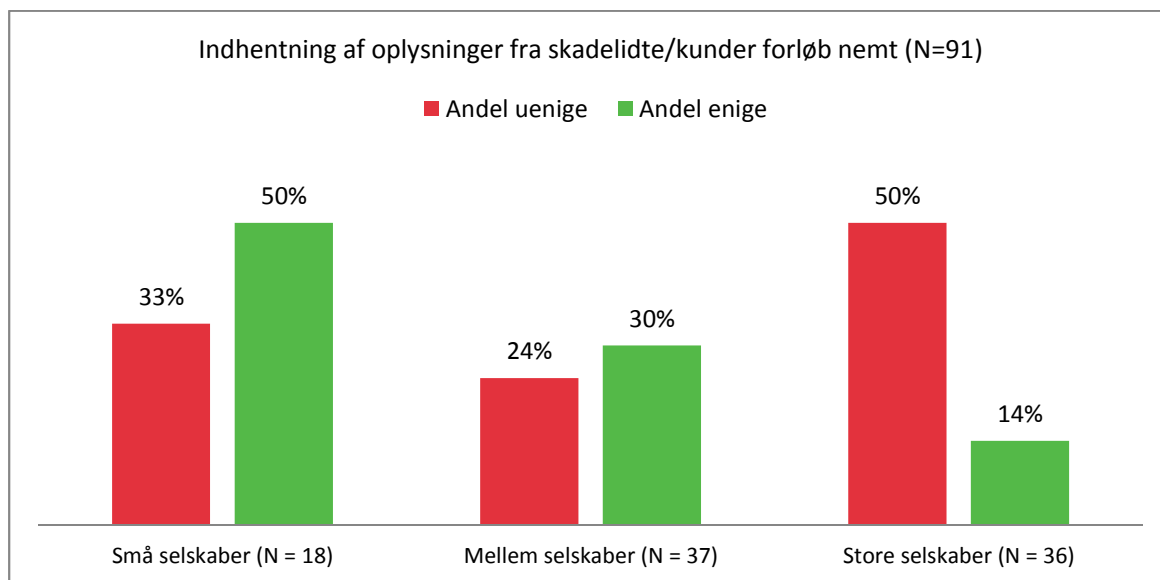
Figur 4.2.1 – Indhentning af oplysninger



Sagsbehandlerne tilkendegiver især, at den mest problematiske kilde at indhente oplysninger fra, har været andre forsikringselskaber. Her skal man også være opmærksom på, at kun 38 af de adspurgte sagsbehandlere har prøvet at indhente oplysninger fra andre selskaber, hvorfor disse tal altså baserer sig på relativt få besvarelser.

Ser man på indhentningen af oplysninger fra de skadelidte selv, ligger vurderingen af lethed her relativt tæt på lethed af at indhente oplysninger fra andre selskaber. Det afhænger dog af selskabernes størrelse.

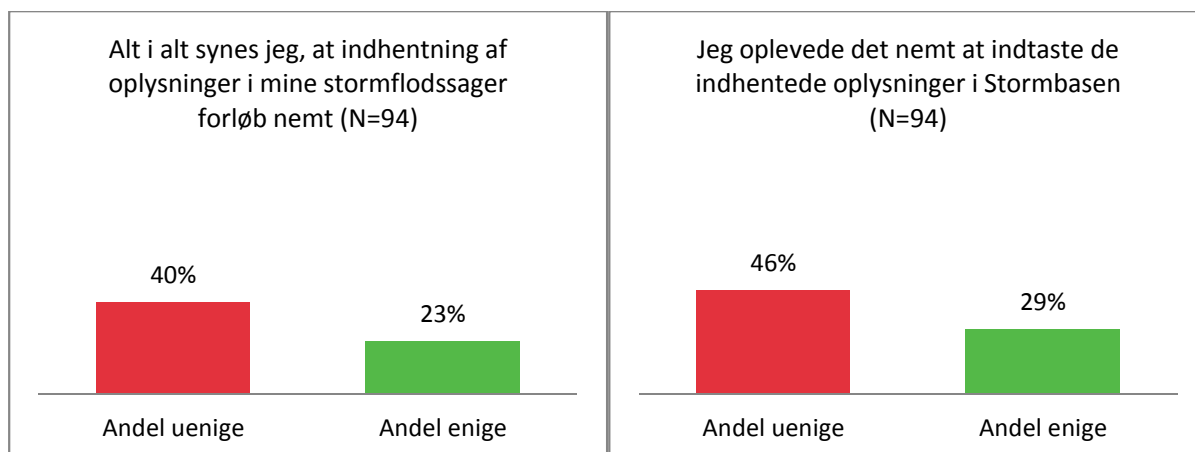
Hvor halvdelen af de adspurgte sagsbehandlere fra små selskaber har fundet indhentningen af oplysninger fra de skadelidte nemt, er denne andel hos de store selskaber blot 14 % og 30 % for de mellemstore selskaber. Det tyder altså på, at jo større selskab desto mere besværlig proces med indhentning af de vigtigste oplysninger fra skadelidte.

Figur 4.2.2 – Indhentning af oplysninger og selskabsstørrelse

De andre mulige kilder der kan indhentes oplysninger fra, vurderes af sagsbehandlerne relativt lige – kun de interne taksatorer adskiller sig positivt, som den metode, der er lettest at indhente information fra.

Ser man derfor på sagsbehandlernes vurdering af, hvor nemt eller svært den generelle proces med indhentning af oplysninger har været, afspejler den, at mange sagsbehandlere har skullet indhente oplysninger fra flere forskellige kilder, som alle har voldet en vis grad af besvær.

Derfor er den samlede vurdering også, at hele 40 % af sagsbehandlerne er uenige i, at indhentninger af oplysninger generelt har været nemt. Kun 23 % har fundet denne proces nem. Se figur 4.2.3, venstre.

Figur 4.2.3 Indhentning af oplysninger

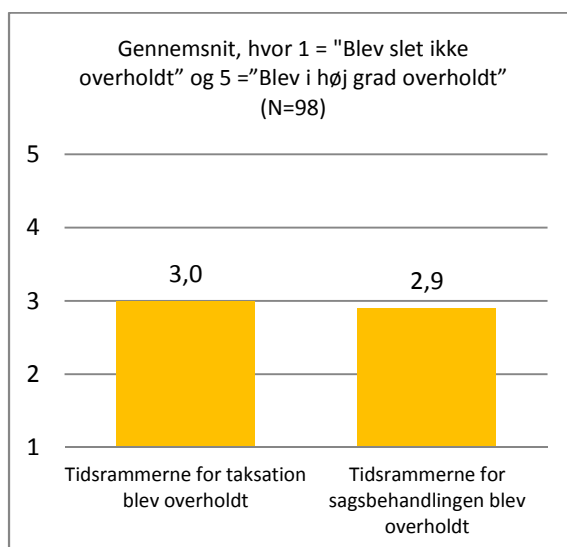
Ud over at hele 40 % er uenige i, at informationsindhentningsprocessen har været nem, er også en stor andel uenige i, at selve indtastningen af de indhentede oplysninger i Stormbasen er forløbet nemt.

Knap halvdelen af de adspurgte sagsbehandlere (46 %) fandt indtastningen i Stormbasen besværlig. Dog er meningene relativt delte - knap 1/3-del fandt indtastningen nem.

4.2.2 Taksation

Taksationen foregår under sagens forløb. Sagsbehandlerne er blevet bedt om at vurdere, i hvor høj eller lav grad, at de tidsrammer, som er opstillet for udførelse af taksation er blevet overholdt på en skala fra 1 til 5, hvor 1 betyder "Blev slet ikke overholdt" og 5 betyder "Blev i høj grad overholdt". På denne skala vurderer sagsbehandlerne, at tidsrammerne blev overholdt bedre end det "naturlige gennemsnit", 3. Det kan altså tolkes som, at sagsbehandlerne mener, at taksationstidsrammerne i nogen grad blev overholdt, men at der altså også er mange tilfælde, hvor det har forholdt sig anderledes.

Figur 4.2.4 – Overholdelse af tidsrammerne for taksation



Sammenlignet med sagsbehandlerne vurdering af sagsbehandlingstiden i deres sager mere generelt, ligger disse meget tæt på hinanden, da den generelle tidsramme også vurderes overholdt i nogen grad. Sagsbehandlerne er altså relativt enige i, at både taksationstiden og sagsbehandlingstiden er blevet overskredet i en del tilfælde.

4.2.3 Opsummering – sagens forløb

Opsummerende vedr. sagens forløb er to pointer vigtige. For det første har indhentningen af oplysninger voldt en del besvær – med undtagelse af oplysninger fra interne taksatorer. Sagsbehandlere fra mindre selskaber har imidlertid fundet informationsindhentningsprocessen

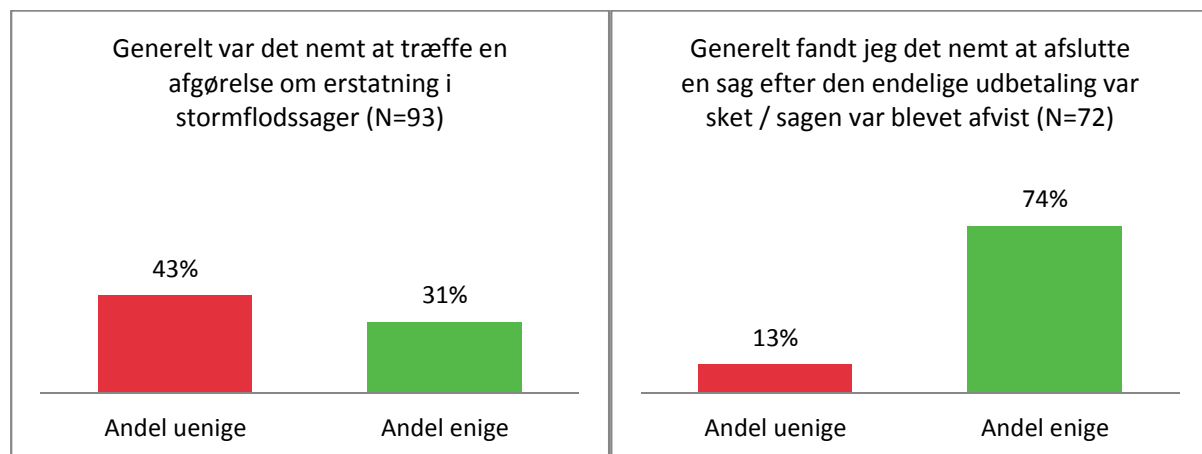
lettere end større selskaber. Desuden er det en udbredt opfattelse, at taksationstidsrammen er blevet overholdt i nogen grad – på lige fod med vurdering af tidsrammen for sagen generelt.

4.3 SAGSAFGØRELSEN

Det sidste led i sagsbehandlingen for sagsbehandlerne er selve afgørelsen. Til den fase af sagen hører også en række forskellige dele, som alle skal udføres ifbm. sagsafgørelsen.

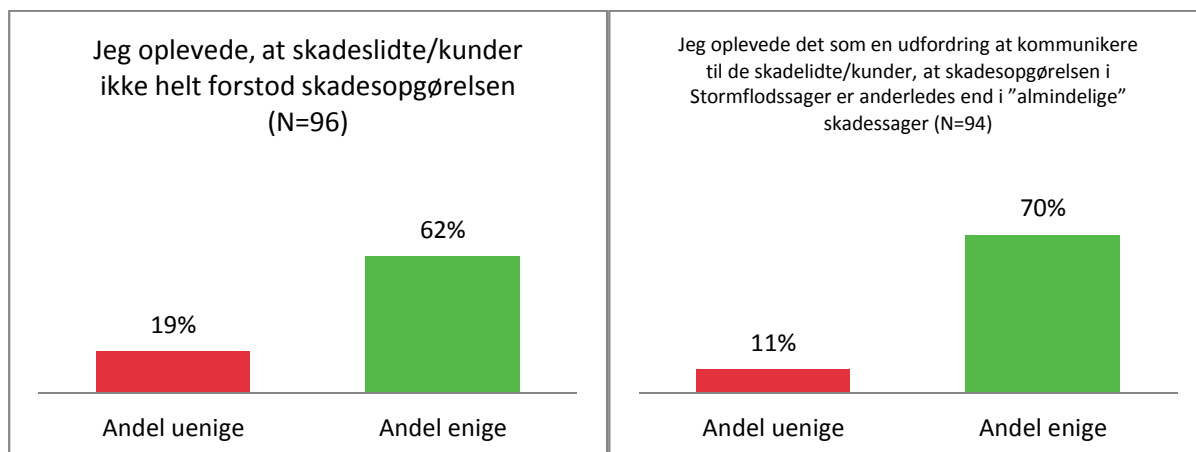
4.3.1 Erstatningsopgørelsen

Figur 4.3.1 – Træffe afgørelse og sagsafslutning



Meningerne blandt sagsbehandlerne er rimelig delte i deres vurdering af sværhedsgraden, når der skal træffes afgørelse om erstatning i de behandlede stormflodssager – over 40 % er uenige i, at det har været nemt, mens lidt over 30 % har fundet det nemt. Se figur 4.3.2, venstre. Efter udbetalingen er sket eller sagen er blevet afvist, har langt størstedelen af sagsbehandlerne fundet det nemt at afslutte sagen – hele 74 %. Se figur 4.3.2, højre.

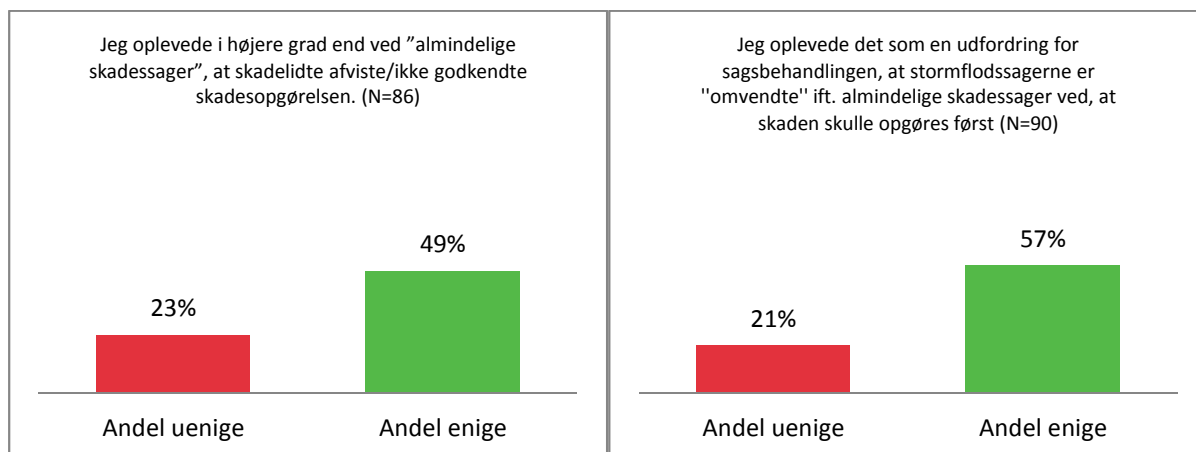
Sagsbehandlerne tilkendegiver dog tydeligt, at de har stået med en kommunikationsopgave, som har været svær at løfte.

Figur 4.3.2 – Forståelse af skadesopgørelse og kommunikation

Over 60 % af sagsbehandlerne er enige i, at de har oplevet, at de skadelidte ikke har forstået skadesopgørelsen. Dette stemmer overens med de skadelidtes egne ord. Dette skal desuden kombineres med, at hele 70 % af sagsbehandlerne er enige i, at det har været en udfordring at skulle kommunikere til de skadelidte, og at skadesopgørelsen i stormflodssager er anderledes end i "almindelige" skadessager – altså sager, som kun kører mellem forsikringselskabet og deres kunder i "normale" sammenhænge.

Denne kommunikationsopgave, hvor stormflodsordningen skulle forklares for de skadelidte, kan også have været medvirkende til, at mange sagsbehandlere – faktisk næsten halvdelen af de adspurgte - har oplevet, at de skadelidte i højere grad end ved "almindelige" skadessager har afvist/ikke godkendt skadesopgørelsen i deres stormflodssag.

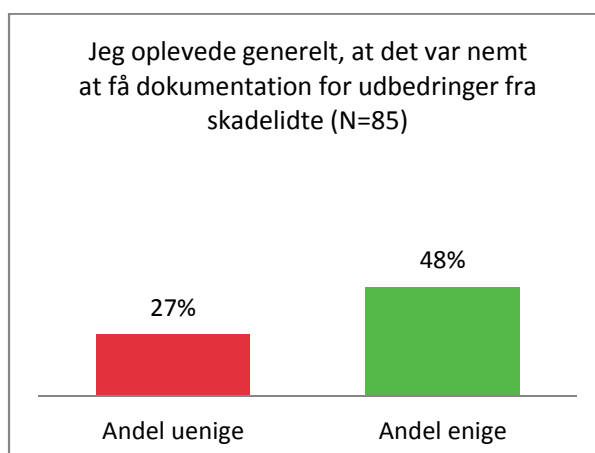
Faktisk er knap halvdelen af de adspurgte sagsbehandlere enige i, at de skadelidte i højere grad end ved "almindelige" skadessager har afvist/ikke godkendt den skadesopgørelse, som er blevet besluttet. Dette må, alt andet lige, have haft indflydelse på sagernes behandlingstid mere generelt, da en afvisning af skadesopgørelsen kræver ekstra tid og ekstra ressourcer for at opnå en enighed om en skadesopgørelse.

Figur 4.3.3 – Afvisning af skadesopgørelsen og "omvendt" sagsbehandling

Dette er sandsynligvis også medvirkende til, at omtrent den samme andel af sagsbehandlerne tilkendegiver, at de har oplevet den "omvendte" sagsbehandling (skaden skulle opgøres først) ved stormflodsager som en udfordring for deres sagsbehandling.

Dette stemmer overens med de kvalitative interviews med sagsbehandlere. Her har det faktum, at der i stormflodssager skal opgøres skader først, før sagen kan komme videre - eks. med udbetaling - været en frustration og en udfordring for sagsbehandlingen sammenlignet med "almindelige skadessager". Således svarer 57 % af sagsbehandlerne, at dette har været en udfordring.

En af de ting, som sagsbehandlerne skal foretage inden udbetalingen kan ske, er at indhente dokumentation fra skadelidte for udbedring af skaderne. Denne proces har også voldet visse besværligheder. Her svarer knap halvdelen, at de har fundet processen nem, mens 27 % ikke er enige i, at det har været nemt.

Figur 4.3.4 – Dokumentation for udbedringer

4.3.2 Erstatningsudbetaling

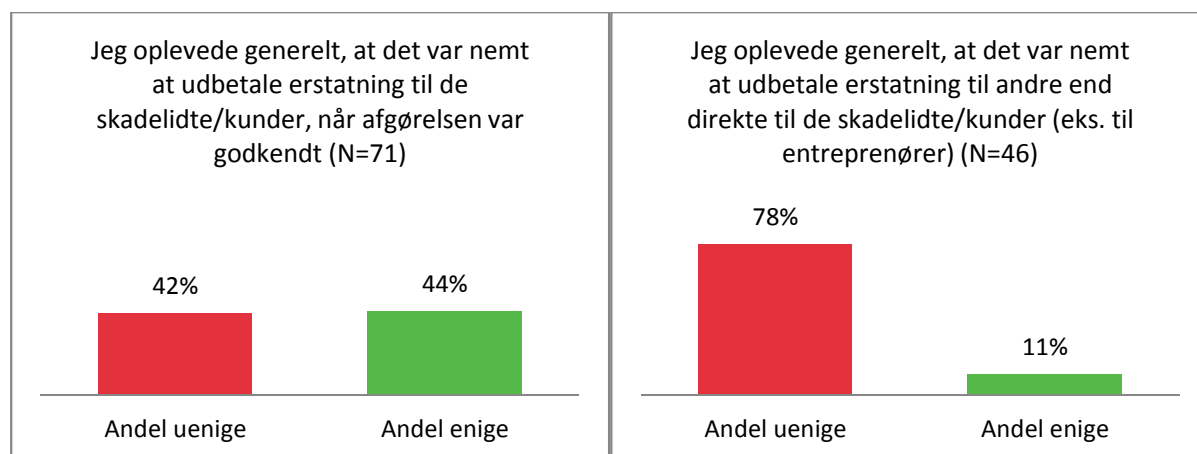
Ser man på udbetalingerne i sig selv, har de delvist skabt besværligheder – dog er det her afgørende, hvem der er tale om udbetaling til.

På den ene side finder knap halvdelen af alle sagsbehandlere det nemt at udbetale erstatning til de skadelidte, efter sagen er blevet afgjort og afgørelsen er blevet godkendt af skadelidte. 44 % er således enige i, at dette har været nemt.

Det er dog et noget andet billede, hvis det i stedet handler om, hvor let/svært sagsbehandlerne har fundet det at foretage udbetaling til andre end direkte til de skadelidte – det kunne eks. være direkte til en entreprenør, som har foretaget noget af skadesudbedringsarbejdet.

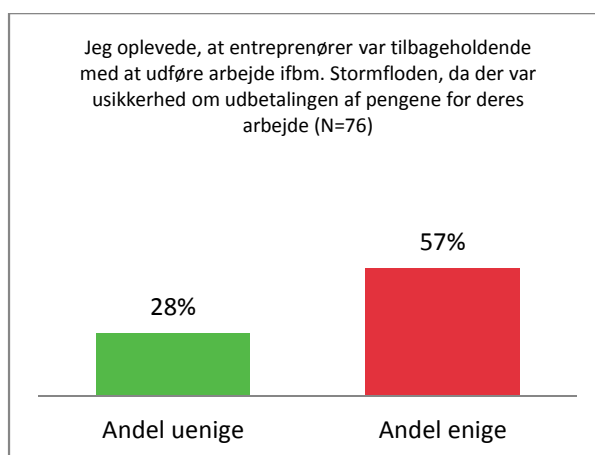
Selvom det ikke er alle sagsbehandlere, som har oplevet at skulle gøre dette under deres sagsbehandling, er der stadig inden for de relevante adspurgte en meget stor enighed om, at det ikke har været nemt at udbetale sådanne erstatninger. Knap 80 % er således uenige i, at udbetaling til andre end skadelidte har været nem, som vist nedenfor. Dette er det samme billede, som har vist sig i undersøgelsen blandt de skadelidte.

Figur 4.3.5 – Erstatningsudbetaling til forskellige parter



Denne besværlighed ved at udbetale direkte til entreprenører kan også have medvirket til, at entreprenørerne har været mere tilbageholdende med at udføre skadesudbedringsarbejdet, hvilket i sidste ende kan have trukket den samlede sagsbehandling ud. Dette findes der en vis støtte til i de kvalitative interviews, men kan ikke konkluderes alene på baggrund af disse tal.

Figur 4.3.6 – Udbetaling til entreprenører



Således svarer knap 60 % af sagsbehandlerne, at de er enige i at have oplevet, at entreprenører har været tilbageholdende med at udføre arbejde i forbindelse med stormfloden. Oplevelsen af tilbageholdenhed fra entreprenørernes side er også noget, som er blevet udtrykt i de kvalitative interviews udført med sagsbehandlerne.

4.3.3 Opsummering – sagens afgørelse

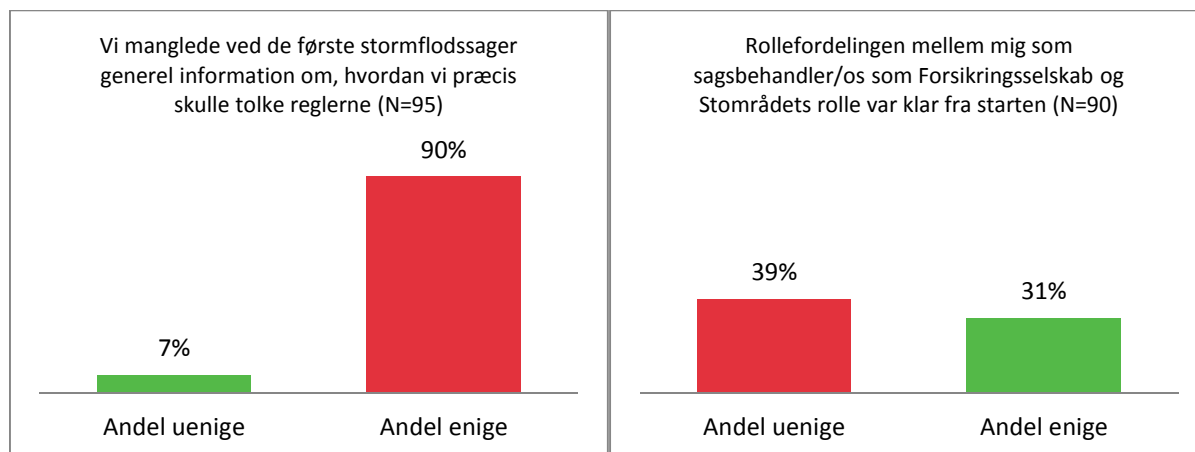
Sagens afgørelse har især medført en kommunikationsopgave, hvor sagsbehandlerne har skullet kommunikere eksempelvis forskelle mellem "almindelige" skadessager og stormflodssager til de forvirrede skadelidte. Udbetalingerne er forløbet relativt nemt – bortset fra udbetalinger til entreprenører, som er blevet opfattet som tilbageholdende grundet udbetalingsbesværligheder.

4.4 INFORMATION

En del af forsikringssselskabernes opgave under behandlingen af stormflodssagerne har ikke handlet om én fase i sagsbehandlingen som sådan. Derimod har der i den samlede proces omkring sagsbehandlingen af stormflodssagerne været en række elementer, som mere bredt har omhandlet den information og kommunikation, som har været nødvendig.

Det første aspekt er den information, som har været nødvendig for forsikringssselskaberne for at tolke reglerne ved de første stormflodssager, hvor der ikke endnu var dannet praksis.

Figur 4.4.1 – Erstatningsudbetaling til forskellige parter og rollefordeling



Det er en overvældende andel af sagsbehandlerne, som er enige i, at de ved de første stormflodssager har manglet information om, hvordan stormflodsreglerne præcis skulle tolkes. Hele 90 % af sagsbehandlerne føler, at de i begyndelsen manglede information om, hvordan reglerne skulle tolkes. Se figur 4.4.1, venstre. Dette er selvfølgelig ikke overraskende, da ordningen ikke før havde været brugt og først blev brugt ved et helt overvældende antal sager. Disse tal stemmer også meget godt overens med den forvirring, som de skadelidte har givet udtryk for under sagsopstarten.

Det er selvfølgelig også væsentligt, at den indledende mangel på information, alt andet lige, sandsynligvis har været med at forlænge sagsbehandlingen, da det for den enkelte sagsbehandler i det tilfælde har været svært at afgøre hvilken beslutning, der skulle træffes. Dette underbygges ligeledes i de kvalitative interviews.

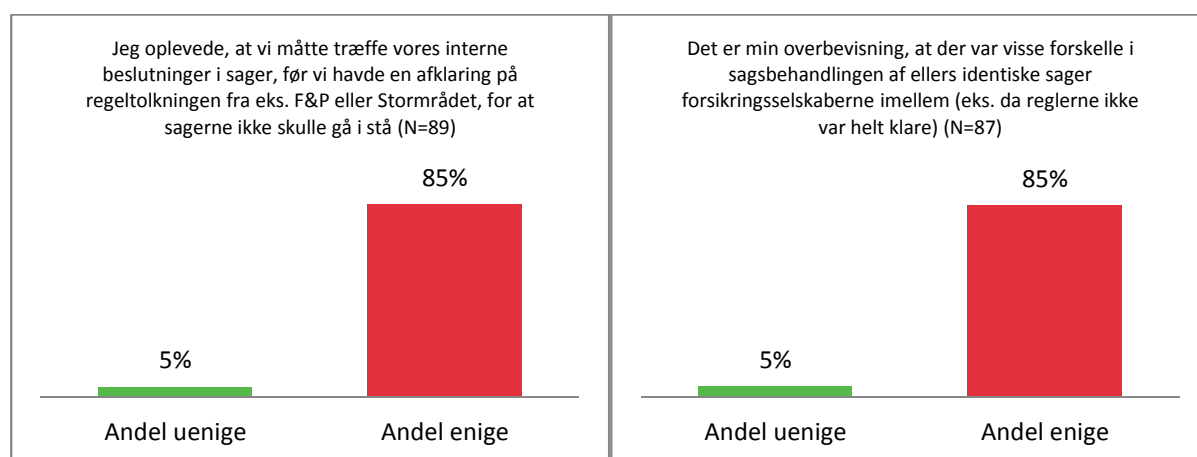
Oplevelsen af manglen på information i starten kan have haft at gøre med, hvad sagsbehandlerne forventede af stormrådet ift. deres sagsbehandling – altså eksempelvis hvorvidt og hvor meget reglerne skulle være præciseret inden de som sagsbehandlere begyndte deres sagsbehandling. Dog er sagsbehandlerne meget delte i spørgsmålet om, hvorvidt der var klarhed om netop rollefordelingen mellem dem og stormrådet fra starten. En tredjedel mener, at det var relativt klart, og en lidt større andel mener ikke det var. Dog fremgår det, at der især i små selskaber har været forvirring over rollefordelingen. Kun 22 % af sagsbehandlerne fra de små selskaber mener, at det var en klar rollefordeling, mens den for mellemstore og store selskaber ligger på henholdsvis 45 % og 41 %.

Det skal også understreges, at der i spørgeskemaundersøgelsen er spurgt ind til rollefordelingen mere generelt, og at det derfor ikke nødvendigvis handler om eks. regeltolkningen specifikt – det er dog noget, der er blevet nævnt i de kvalitative interviews.

Vender man tilbage til sagsbehandlernes mangel på information i begyndelsen, kan det ligeledes have haft indflydelse på, hvorvidt man som sagsbehandler har måttet træffe interne beslutninger i forsikringselskabet uden at kende reglernes præcise tolkning.

Således svarer næsten samme andel som følte, at de manglede information - nemlig 85 % - at de har været nødt til at træffe interne beslutninger i sager, før der var fundet en mere overordnet afklaring på regeltolkningen, eksempelvis i F&P eller Stormrådet. Dette er sandsynligvis sket for at skubbe processen fremad, da sagsbehandlerne ikke har følt, at de har fået en endelig afklaring på regelfortolkningen.

Figur 4.4.2 – Interne beslutninger og forskelle i sagsbehandlingen



Dette passer fuldstændig sammen med, at præcis den samme andel – igen 85 % - svarer, at de er enige i, at de har oplevet, at ellers identiske sager er blevet behandlet forskelligt selskaberne imellem, da reglerne ikke iflg. sagsbehandlerne var klare nok.

Beslutninger er altså blevet truffet – for at sagerne kunne glide fremad – men det er sagsbehandlernes opfattelse, at der i mange tilfælde er blevet truffet forskellige beslutninger i ellers identiske sager på tværs af selskaberne. Disse forskellige beslutninger kan altså have haft en indflydelse på sagerne på den måde, at ellers ”ens sager” ikke er blevet behandlet ens.

Denne oplevelse af mangel på ligebehandling er ikke at spore i særlig stor grad blandt de skadelidte, hvilket naturligt nok har at gøre med, at den skadelidte hovedsageligt kender sin egen sag, hvorimod sagsbehandlerne i højere grad har at gøre med flere sager og generelt har mere information om andre sager og andre selskabers afgørelser.

I afsnit 4.6 viser det sig også, at de løbende lovgivningsændringer kan have haft en indflydelse på, hvorvidt sager er blevet ligeligt behandlet. Det skal dog understreges, at de ovenstående tal ikke afhænger af eksempelvis lovgivningsændringer el.lign., men alene omhandler usikkerhed omkring regelfortolkningen.

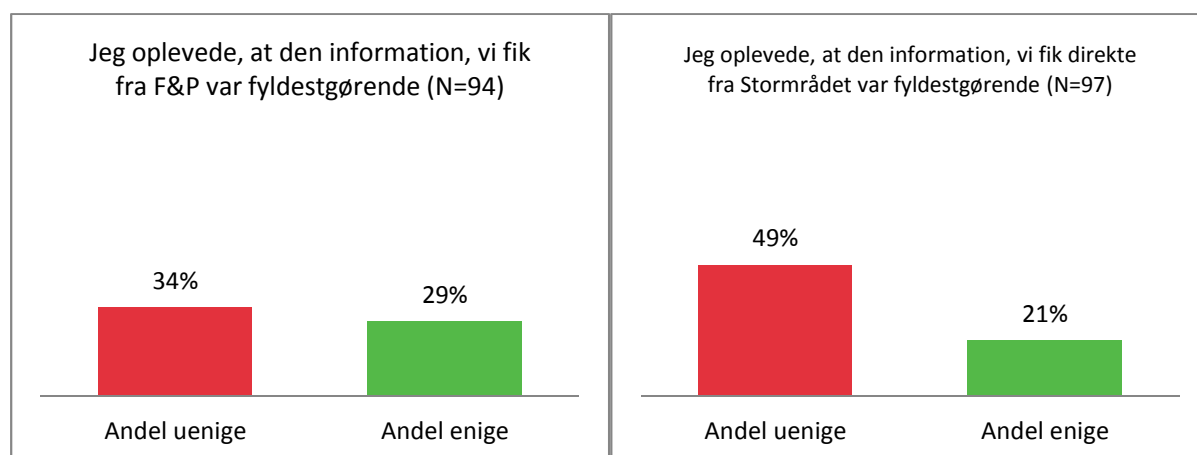
Der er hovedsageligt to steder, hvor sagsbehandlerne – og forsikringsselskaberne mere generelt – har kunnet få en form for information i de tilfælde, hvor de har manglet den - ved F&P og ved Stormrådet.

Der er en relativt delt vurdering af den information, som de har fået fra begge instanser – imidlertid lidt mere positiv vurdering af informationen fra F&P sammenlignet med informationen direkte fra Stormrådet.

Relativt lige store andele af sagsbehandlerne er enige om, at den information de har fået fra hhv. F&P og Stormrådet har været fyldestgørende – dog med en lille overvægt i F&Ps favør. 21 % finder informationen fra Stormrådet fyldestgørende mod de 29 %, som finder informationen fra F&P fyldestgørende.

Der er en noget større forskel på andelen, som *ikke* har fundet informationen fyldestgørende – her er det lidt over en tredjedel, som ikke har fundet informationen fra F&P fyldestgørende, mens lidt under halvdelen ikke har fundet informationen direkte fra Stormrådet fyldestgørende – 49 %.

Figur 4.4.3 – Information fra F&P og Stormrådet



I forlængelse af ovenstående bør det nævnes, at der er et relativt stort overlap mellem respondenter der er uenige i udsagnet om kvaliteten af F&P's information og respondenter, der er uenige i udsagnet om kvaliteten af Stormrådets information. Der er således 63 % af de sagsbehandlere, der har angivet at være utilfreds med F&P's information, samtidigt har erklæret sig uenige i, at Stormrådets information var fyldestgørende. Dermed er der tale om en relativt stor gruppe sagsbehandlere, der slet ikke har følt sig tilstrækkeligt informeret.

4.4.1 Opsummering – information

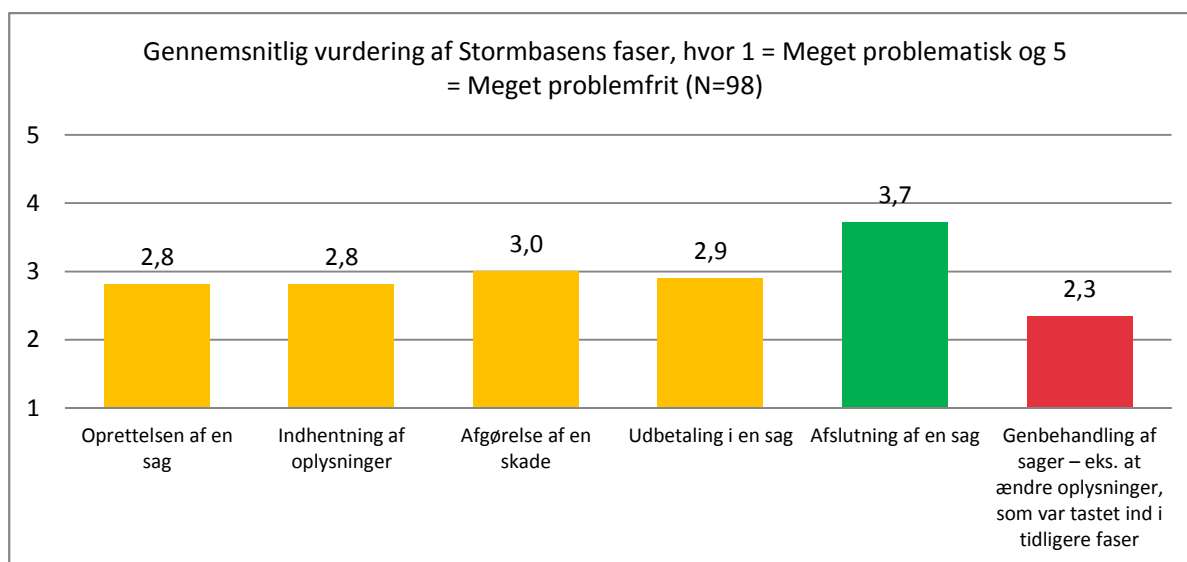
Om de mere brede opgaver i processen, som omhandler information og kommunikation, danner der sig et tydeligt billede, hvor sagsbehandlerne har oplevet, at de har manglet eller ikke fået fyldestgørende information. Dette er især ift. regeltolkning i opstarten af processen, og det har

betydet, at mange sagsbehandlere har truffet interne beslutninger – som mange sagsbehandlere oplever har varieret selskaber imellem i ellers identiske sager.

4.5 STORMBASEN

Stormbasen, den elektroniske database som alle stormflodsager skal oprettes i og som sagsbehandlerne arbejder med sagerne i, er også blevet vurderet af sagsbehandlerne. Stormflodssagerne skal igennem forskellige faser i stormbasen, som alle er blevet vurderet af sagsbehandlerne.

Figur 4.5.1 – Vurdering af Stormbasen



Som det fremgår, har sagsbehandlerne vurderet Stormbasen omkring eller lige under det naturlige gennemsnit (3,0) på de fleste parametre, dog med den forskel, at én fase performer væsentligt bedre og én fase væsentligt dårligere.

Sagsbehandlerne vurderer "Afslutningen af sagen" som den fase, der fungerer bedst i Stormbasen. Derimod er det især "Genbehandling af sager", som har været problematisk. Det kan eksempelvis handle om muligheden for at ændre oplysninger, som er tastet ind på en stormflodssag i en tidligere fase, som skal ændres efterfølgende. Stormbasen har for sagsbehandlerne især manglet en smidigere håndtering af den udfordring, at stormflodssagerne sjældent fulgte Stormbasens mere eller mindre faste faser. Dette har netop gjort, at sagsbehandlerne måtte tilbage og ændre oplysninger, som var indtastet i tidligere faser under deres genbehandling.

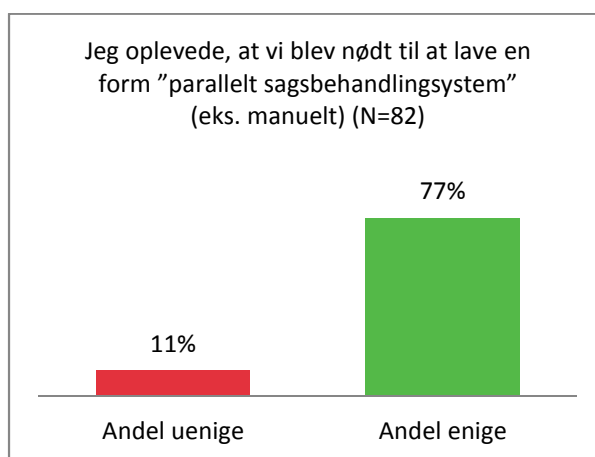
Den ovenstående vurdering af Stormbasen beror på sagsbehandlernes vurdering efter Stormbasen har været gennem flere løbende opdateringer, hvilket der i de kvalitative interview er en bred

enighed om har afhjulpet problemer løbende. Desuden har sagsbehandlerne bredt tilkendegivet, at Stormrådet har været gode til løbende at orientere sagsbehandlerne om opdateringer i Stormbasen.

Desuden nævner sagsbehandlerne i de åbne besvarelser, samt i de kvalitative interviews, at selvom Stormbasen har gennemgået væsentligt forbedringer, er det et system, som er "firkantet" og tungt at arbejde med – især ift. at teksten ikke er blevet gemt, når en sag skal genbehandles, og derfor har skullet indtastes igen. Der efterspørges også en adgang til Stormbasen direkte til taksator samt en mere smidig anmodning om udbetaling – især ift. at kunne forklare det til den skadelidte.

En effekt af at Stormbasen på nogle punkter har været problematisk at arbejde med har været, at sagsbehandlerne i et relativt bredt omfang har oprettet deres egne "parallelle" sagsbehandlingssystemer.

Figur 4.5.2 – parallelt sagsbehandlingssystem



Således svarer hele 77 % af de adspurgte sagsbehandlere, at de er enige i, at de i løbet af processen har måttet lave en form for parallelt sagsbehandlingssystem – i de kvalitative interviews er det fremkommet, at disse parallelle sagsbehandlingssystemer har været mere eller mindre manuelle og lavet for at "passe bedre" med forsikringsselskabernes egne systemer og for at kompensere for de mangler, som Stormbasen blev vurderet til at have - eksempelvis mangel på at kunne filtrere visse typer data. Oprettelsen af et parallelt sagsbehandlingssystem må, alt andet lige, også forventes at have forlænget sagsbehandlingstiden.

4.5.1 Opsummering – Stormbasen

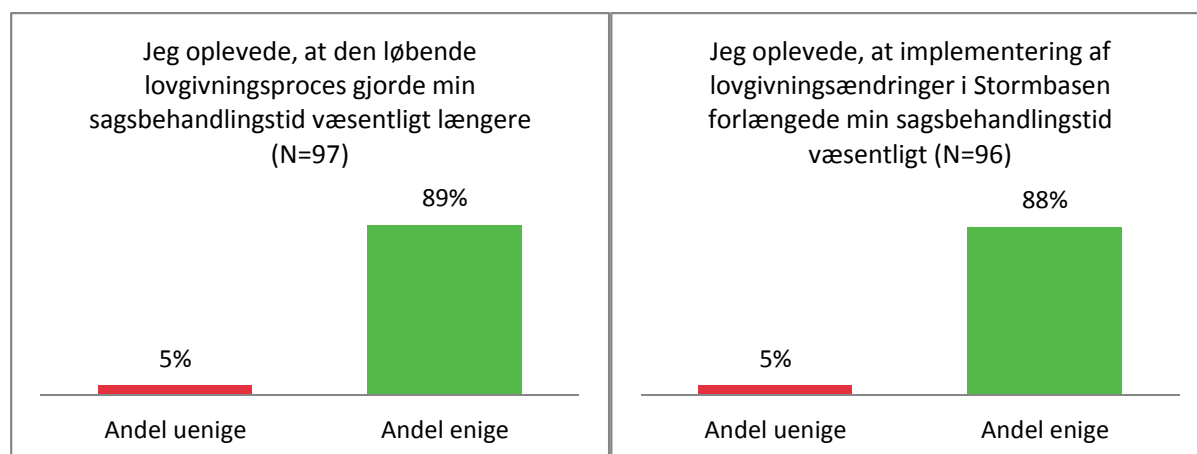
Ser man på oplevelserne med Stormbasen generelt, vurderes den jævnt på de fleste parametre – dog fremgår det tydeligt, at sagsbehandlerne har haft en oplevelse af systemet som værende tungt og mangelfuldt især ifbm. genbehandling af sager. Desuden har oprettelsen af mere eller mindre parallelle sagsbehandlingssystemer både krævet ekstra arbejde for sagsbehandlerne – i hvert fald på den korte bane – samt sandsynligvis forlænget sagsbehandlingstiden.

4.6 LOVGIVNINGÆNDRINGEN

Der har under den samlede proces, fra stormfloden fandt sted og sideløbende med den efterfølgende sagsbehandling, fundet en lovgivningsændringsproces sted, hvor loven på området er blevet justeret.

Det har betydet, at såvel de skadelidte som sagsbehandlerne fik ændrede præmisser for deres sag/sagsbehandling i løbet af processen. For sagsbehandlerne har dette især haft indflydelse på deres sagsbehandlingstid.

Figur 4.6.1 – Lovgivningsændringer og sagsbehandlingstid



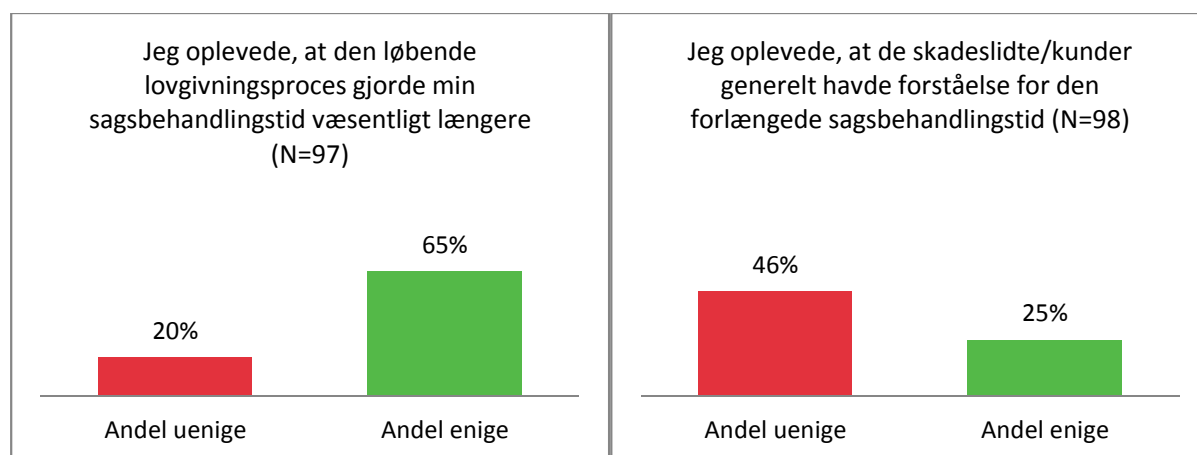
Knap 90 % af alle sagsbehandlere vurderer, at de løbende ændringer i lovgivningen har forlænget deres sagsbehandlingstid væsentligt. Det er ikke overraskende, da netop ændret lovgivning kræver genbehandling af alle relevante sager.

På et mere konkret plan, har lovgivningsændringerne også medført, at Stormbasen har skullet opdateres løbende – opdateringer, som først har kunnet laves efter den ændrede lovgivning var trådt i kraft, og som har betydet, at sagsbehandlerne har måttet vente på at genbehandle de relevante sager til opdateringerne var blevet indarbejdet i Stormbasen. Derfor svarer også knap 90 %, at dette har forlænget deres sagsbehandlingstid væsentligt. Det skal dog igen understreges, at sagsbehandlerne især i de kvalitative interview har haft en forståelse for, at Stormrådet først har kunnet opdatere Stormbasen efter ikrafttrædelsen af den nye lovgivning, samt at Stormrådet generelt har været gode til at informere om opdateringer i Stormbasen.

Det er ikke kun sagsbehandlingstiden, som er blevet påvirket af de løbende lovgivningsændringer. På et mere generelt plan, har den forlængede sagsbehandlingstid iflg. sagsbehandlerne også betydet, at de har mødt frustration fra de skadelidte, hvilket selvfølgelig ikke er overraskende, og hvilket også stemmer helt overens med de skadelidtes egen vurdering af processen.

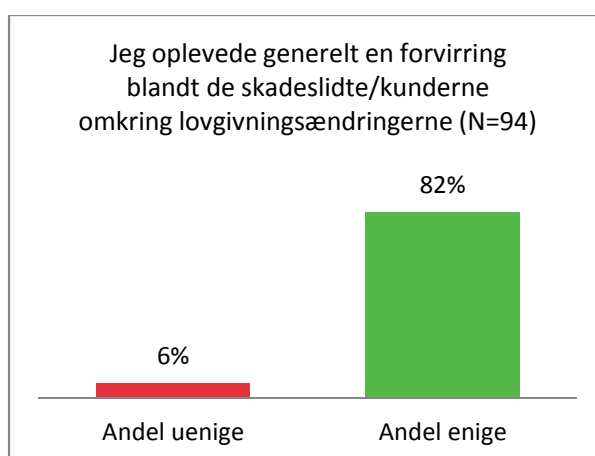
For sagsbehandlerne udmønter det sig især i spørgsmålet om, hvorvidt de er enige eller uenige i, at de har oplevet at blive mødt af frustrerede skadelidte pga. den forlængede behandlingstid. Her svarer 65 % af sagsbehandlerne, at de er enige i, at de har mødt denne form for frustration. Se figur 4.6.2, venstre. Blot 25 % svarer, at de skadelidte generelt havde forståelse for den forlængede sagsbehandlingstid, jf. figur 4.6.2, højre.

Figur 4.6.2 – Lovgivningsændringer og sagsbehandlingstid



En ting er at møde frustration fra de skadelidte, hvilke altså mange sagsbehandlere gjorde, en anden er at møde forvirring. Her svarer et overvældende flertal af sagsbehandlerne, at de skadelidte var forvirrede omkring lovgivningsændringerne – eksempelvis hvad de betød for den enkeltes sag.

Figur 4.6.3 – Lovgivningsændringer og forvirring

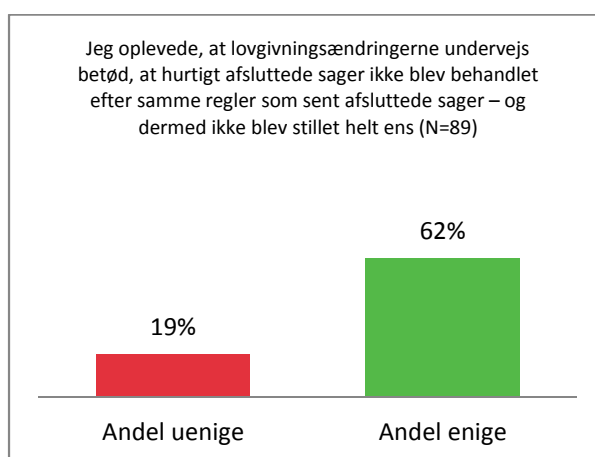


Af den ovenstående figur fremgår det, at over 80 % af de adspurgte sagsbehandlere har oplevet en generel forvirring blandt de skadelidte omkring netop lovgivningsændringerne. Det er altså

sagsbehandlernes klare opfattelse, at lovgivningsændringer har betydet, at mange skadelidte har været usikre på, hvad ændringerne havde af betydning for netop deres sag – eller om de overhovedet havde en betydning.

Ift. lovgivningsændringernes betydning for de konkrete sager vurderer sagsbehandlerne i lavere grad, men dog i et vist omfang, at lovgivningsændringerne også har betydet, at der har været en vis forskel på, hvordan "tidlige" og "sene" sager er blevet behandlet. Med andre ord svarer lidt over 60 %, at de er enige i, at lovgivningsændringerne har betydet, at hurtigt afsluttede sager er blevet behandlet efter et andet regelsæt end senere sager.

Figur 4.6.4 – Lovgivningsændringer og ligebehandling



Der kan altså derfor være en risiko for, at hurtige sager sammenlignet med senere sager ikke som sådan er blevet behandlet ens, simpelthen fordi der blev truffet afgørelse i de tidlige sager ud fra et andet regelsæt end ved de senere sager. En relativt stor andel af sagsbehandlerne mener, at der altså kan være en risiko for, at "tidlige" og "sene" sager ikke er blevet stillet helt ens grundet de løbende lovgivningsændringer.

4.6.1 Opsummering – lovgivningsændring

Den løbende proces med lovgivningsændringer har ikke overraskende medført en forlænget sagsbehandlingstid for sagsbehandlerne – både mere generelt og ift. genbehandling af relevante sager og mere konkret ift. at vente på de nødvendige opdateringer af Stormbasen. Desuden har processen medført, at sagsbehandlerne er blevet mødt af relativ stor forvirring fra de skadelidte samt en potentiel mulighed for, at der i tidlige og sene sager ikke er truffet afgørelse efter de samme regler og derfor kan have resulteret i forskellig behandling af sager.

5. APPENDIX

5.1 APPENDIX A: METODE, FREMGANGSMÅDE OG FORKLARINGER

5.1.1 Metode

Undersøgelsen af erfaringerne med stormfloden i december 2013 kan opdeles i to overordnede faser: En dataindsamlingsfase og en analyse-/afrapporteringsfase. I begge faser har der været både et *kvalitativt* og et *kvantitativt* fokus, der med udgangspunkt i tilgangenes respektive forcer har bidraget til at kvalificere undersøgelsens resultater.

5.1.2 Opstart

Indledningsvist har Epinion, i samarbejde Stormrådets sekretariat, formuleret en række emner, der som udgangspunkt har knyttet sig til den naturlige proces, som henholdsvis de skadelidte og sagsbehandlerne har gennemgået. Epinion har tilføjet yderligere emner på baggrund af en efterfølgende gennemgang af presseklip (fra perioden februar 2014 – juni 2014) udleveret af Stormrådets sekretariat. Emnerne har herefter dannet grundlag for formuleringen af de spørgerammer, som interviewereren har struktureret de kvalitative interviews efter. Vi har i alt foretaget 10 interviews (4 med skadelidte og 5 med sagsbehandlere) i uge 28 og uge 29. Udvælgelsen af de interviewede skadelidte har været randomiseret, men dog sikret, at der blev interviewet skadelidte fra forskellige regioner i hele landet. For at kunne dække et bredt geografisk område, har vi foretaget interviews med skadelidte telefonisk. Udvælgelsen af de interviewede sagsbehandlere er blevet foretaget i samarbejde med Stormrådets sekretariat, og vi har interviewet sagsbehandlere fra forsikringsselskaber af forskellige størrelse. Alle interviews med sagsbehandlere og skadeschefer har vi gennemført personligt. Desuden har vi gennemført et interview med den tidligere formand for Stormrådets sekretariat.

5.1.3 Den kvantitative dataindsamling

De kvalitative interviews har herefter dannet grundlag for udformningen af de to spørgeskemaer til henholdsvis skadelidte og sagsbehandlere. De kvantitative spørgeskemaer til såvel skadelidte som sagsbehandlere har, ligesom spørgerammen til de kvalitative interviews, været struktureret efter den naturlige proces, som henholdsvis skadelidte og sagsbehandlere gennemgår.

Stormrådets sekretariat har godkendt spørgeskemaerne, og herefter har Epinion tilpasset dem Epinions survey modul og testet linkene igennem, inden de pr. mail er blevet sendt til henholdsvis

2596 skadelidte og 364 sagsbehandlere. Mailadresserne har Stormrådets sekretariat leveret til Epinion gennem dataudtræk fra Stormbasen. Dataindsamlingen har vi foretaget i perioden uge 30-34.

Det bør bemærkes, at besvarelse af sagsbehandler spørgeskemaet i nogle tilfælde er sket ved, at en enkelt sagsbehandler eller en mindre gruppe sagsbehandlere har svaret på flere sagsbehandlers vegne. I disse tilfælde vil det have påvirket svarprocenten, da denne er opgjort på baggrund det totale antal udsendte spørgeskemaer.

5.1.4 Databehandling og kategorisering

For at sikre, at stikprøven repræsenterer populationen, har vi vejet data for de skadelidte på baggrund af de faktiske oplysninger om de skadelidtes bopæl (region). Stikprøvefordeling havde allerede i udgangspunktet fordelt sig tæt på populationsfordelingen, hvorfor vægtene ikke har været uhensigtsmæssigt store.

Epinion har foretaget en efterfølgende kategorisering af følgende variable.

- *Bopælsvariablen* har vi kodet fra postnummerværdier til en regionsvariabel. Dette har sikret, at baserne har været store nok til at drage statistisk meningsfulde sammenligninger på tværs af regionerne. Derudover har vi valgt at kode *Roskilde kommune* (postnummer 2640, 3670, 4000, 4040, 4130, 4621, 4622, 4623) ud af Region Sjælland som et særskilt geografisk område.
- *Erstatningsopgørelsesvariablen* har vi inddelt i 3 kategorier. Inddelingen har vi lavet således, at den mindste tredjedel (Under 150.180 kr.) udgør gruppen "Lav erstatningsopgørelse", den midterste tredjedel (150.181 kr. - 398.028 kr.) "Mellem erstatningsopgørelse" og den højeste tredjedel (398.029 eller mere) "Høj erstatningsopgørelse".
- Variablen "*Forsikringssselskabers størrelse*" har vi inddelt i kategorierne "Store forsikringssselskaber", "Mellemstore forsikringssselskaber" og "Små forsikringssselskaber". Inddelingen har vi foretaget på baggrund af antallet af sager, som forsikringssselskaberne har behandlet, således at "Store forsikringssselskaber" er selskaber, der har behandlet mere end 300 sager, "Mellemstore forsikringssselskaber" er selskaber, der har behandlet mellem 299 – 50 sager, mens små forsikringssselskaber er selskaber, der har behandlet under 50 sager.
- Til variable baseret på *holdningsudsagn* i spørgeskemaundersøgelsen har respondenterne kunne svare på en skala fra 1-5, hvor værdien 1 er valgt af respondenter, der har været "Helt uenige", mens værdien 5 er valgt, hvis respondenterne har været "Helt enige" i et givent udsagn. Vi har valgt at sammenkode værdierne 1 og 2 til kategorien "Andel uenige" mens værdierne 4 og 5 er blevet kodet sammen i kategorien "Andel enige". Herved har vi opnået basestørrelser, der er statistisk meningsfulde at sammenligne. Respondenter, der har placeret deres svar i midterværdien 3, som kan tolkes som "Hverken/eller", er ikke afrapporteret, men indgår stadig som en del af den samlede andel- og basestørrelse. "Ved ikke"/"Ikke relevant"/"Ikke prøvet" er heller ikke afrapporteret, og indgår heller ikke i den samlede base.

5.1.5 Bemærkning om datamateriale

Stormrådets sekretariat gør opmærksom på, at talmateriale om sagernes status er naturligt behæftet med usikkerhed. Denne usikkerhed bliver forstærket når data, som her, opdeles yderligere i underkategorier som postnummer og selskab. Statistisk brug af data skal derfor gøres med omtanke for at denne opdeling giver et meget lille datagrundlag i de enkelte kategorier.

Bemærk derudover, at "sager" henviser til antal anmeldelser. Dette kan dække over flere sagstyper såsom afviste anmeldelser, rene løsøreanmeldelser, separate løsøre- og bygningsanmeldelse på samme bopæl, samt genhusningsanmeldelser, hvor der ikke er direkte skader hos den enkelte beboer. Antallet af anmeldelser er således ikke i sig selv et udtryk for antal beskadigede adresser eller bopæle.

5.2 APPENDIX B: SPRØGERAMMER OG SPØRGESKEMAER

5.2.1 Spørgeramme – Skadelidte

Stormrådets sekretariat

Undersøgelse af erfaringerne med stormfloden
december 2013

Kvalitative interviews med skadelidte

Aktivitet	Tid	Sluttid
1. Indledning	5	5
<p>Kort introduktion af interviewer, analyseinstitut, rammer og undersøgelsens formål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Præsentation af konsulent og analysevirksomhed • De formelle og etiske rammer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lydoptagelse og notering til brug for den efterfølgende bearbejdning af resultaterne ○ Anonymitet • Undersøgelsens formål: Afdække erfaringerne med stormfloden i december 2013 og den proces, som de skadeslidte har gennemgået <p><i>Note til interviewer: Faserne i interviewet er mere eller mindre formelle og bruges analytisk. Skadelidte har højst sandsynligt oplevet sagens forløb som ét forløb.</i></p>		
2. Anmeldelse	10	15m
<p><i>Første del af interviewet skal afdække de skadeslidtes erfaringer med anmeldelsesprocessen fra skaden er sket til anmeldelsen er indsendt. Jeg vil gerne starte helt tilbage lige efter skaden var sket – altså lige efter stormen i december 2013 og hvordan det fungerede med at anmelde skaden.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vil du fortælle lidt om, hvordan det fungerede lige efter stormen havde været, og skaden var sket, med at finde ud af, hvad du/I skulle gøre derfra? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvornår anmeldte du/I skaden? ○ Prøv at fortæl helt konkret hvad du/I gjorde, da I skulle finde ud af, hvordan I skulle anmelde skaden? ○ Var det let eller svært at finde ud af hvem I skulle anmelde skaden til? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvorfor? Hvad gjorde I helt konkret? ○ Hvordan var informationen omkring anmeldelse? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Søgte du/I selv information? <ul style="list-style-type: none"> • Hvor søgte I information? Indeholdt det den information, som I skulle bruge? • <i>Probe: Stormrådets / forsikringssekskabernes hjemmeside, telefonisk kontakt til Stormrådet /</i> 		

<p style="text-align: center;"><i>forsikringselskaber, andre skadeslidte, andre?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modtog du/I noget information udefra? Af hvem? Var det brugbar? <ul style="list-style-type: none"> • Brugte du eller fik du informationer gennem sociale medier (eks. Facebook) og/eller venner/bekendte? ▪ Var der noget information, som du/I manglende – som kunne have gjort det lettere i anmeldelsesprocessen? Hvad skulle det konkret indeholde? <ul style="list-style-type: none"> • Var der information om forskellen på stormflodsordningen og en almindelig forsikring? <p>○ Hvad med den elektroniske anmeldelse gennem Stormbasen / selve anmeldelsespapiret/dokumentet til dit/jeres forsikringselskab?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Var det til at finde ud af? Var det let eller svært? Hvad gjorde det let/svært? ▪ Var der noget, som kunne have gjort det lettere – eks. noget, som du tænkte, at du havde brug for i selve udfyldelsen af anmeldelsen? <p>○ Hvis du tænker på hele den her proces, som vi lige har snakket om – altså fra skaden ser til anmeldelsen er afgivet – er der så noget, som du manglede i den proces?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvorfor? 		
<p>3. Taksation og sagsbehandling</p>	<p>20</p>	<p>35 m.</p>
<p><i>Anden del af interviewet afdækker den skadeslidtes erfaringer med taksationsprocessen herunder kontakten med sagsbehandleren inden afslutningen af sagen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lad os prøve at gå videre til efter, at du/I har anmeldt skaden til forsikringselskabet/Stormbasen. • Hvordan oplevede du/I processen efter I havde anmeldt skaden? <ul style="list-style-type: none"> ○ Gik det som det skulle? Gik noget skævt/langsomt? Hvad? Hvad betød det for jeres sag? ○ Kunne noget have været anderledes, så det havde gået mere jævnt? 		

Før taksation:

- Jeg vil gerne høre lidt mere specifik om de forskellige led, som du/I oplevede efter du/I havde efter I havde anmeldt skaden.
 - Fik I løseskema tilsendt inden taksator var ude og besigtige skaderne? Var det til at finde ud af?
 - Hvorfor/hvorfor ikke?
 - Hvordan foregik den første kontakt med taksator?
 - Var det en god/mindre god oplevelse?
 - På at fortælle helt konkret, hvordan det foregik og hvorfor det fungerede/ikke fungerede?

Evt. genhusning:

- Hvordan oplevede I genhusningen?
- Var der nogle problemer her – eller fungerede det "som det skulle"?
- Fik I nok informationer om, hvad der skulle ske og hvordan?

Under taksation:

- Hvad så med selve besøget af taksator?
 - Hvordan foregik det?
 - God/mindre god oplevelse?
 - Kunne noget være blevet gjort anderledes/bedre?
 - Hvordan følte du, at taksator behandlede vurderingen af skaderne på bygning / løsøre under besøget?
 - Hvordan følte du kravene om dokumentation påvirkede den proces?

Efter taksation:

- Hvad så efter taksator havde været på besøg? Hvordan forløb jeres proces der?
 - Havde I kontakt med andre end jeres taksator/sagsbehandler?
 - Hvordan er jeres generelle opfattelse af den periode?
 - Fungerede det, som det skulle?

<ul style="list-style-type: none"> • Var det muligt at finde ud af, hvad der skulle ske, hvem der skulle hvad og hvornår? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvad med at bruge det elektroniske sagsbehandlingssystem (Stormbasen). Hvordan virkede det? ○ Hvordan var den efterfølgende dialog med taksator/sagsbehandler? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Håndværkerberegninger? Og dialogen med håndværkerne generelt? ▪ Skadesopgørelsen som sådan? Evt. ift. "princip om genanskaffelse"? ▪ Erstatning for rengøring? ▪ Ligebehandling: <ul style="list-style-type: none"> • Er I blevet informeret om ordningens principper og praksis? • Ved I om/er jeres fornemmelse, at jeres skade er takseret lig andre stormflodsskader I har hørt om? ▪ Hvad med nogle af de ting, som man ikke kan få erstatning for – var du/I påvirket af det i din/jeres sag? <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan var den proces? God/mindre god? ○ Accept eller afvisning af taksators beregninger? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ved uenighed: Hvordan dialogen omkring uenighed med opgørelsen? 		
4. Udbetaling / afslutning	10	45m.
<p><i>I det tredje afsnit fokuseres på sidste del af sagen – afslutningen og udbetalingen af erstatningen.</i></p> <p><i>Hvis opgørelsen ikke blev accepteret af skadeslidte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan gik det efter, at du/I ikke accepterede (dele af) opgørelsen? Hvordan var den efterfølgende dialog? ○ Var det en god/mindre god dialog? 		

<ul style="list-style-type: none"> ○ Kunne noget ændres i den dialog? <p><i>Hvis sagen accepteres af skadeslidte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan foregik det efter du/I havde accepteret sagen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan fungerende udbetalingen for skaderne? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selvriskoen for dig/jer? <ul style="list-style-type: none"> • Forskel på selvrisiko for løsøre / helårsbolig / fritidsbolig? ○ Var det en god/mindre god proces? ○ Kunne noget ændres i den proces? • Modtog du information om klagemuligheder? 		
<p>5. Lovændring</p>	<p>15</p>	<p>1.t</p>
<p><i>I dette afsnit sikrer vi, at lovgivningsændringen i april bliver konkret håndteret. Reelt var ændringen i lovgivningen en løbende proces fra december til maj – som blot udmøntede sig i en lovgivningsændring i april. Skadeslidte har dog sandsynligvis kommenteret lovgivningsændringen løbende, når det har været relevant i vedkommendes egen skadesproces. Derfor indeholder afsnittet spørgsmål, som kan stilles undervejs i de andre afsnit, når det er relevant og altså ikke nødvendigvis som et selvstændigt afsnit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Der skete jo en lovgivningsændring på området i april. Det vil jeg gerne høre lidt om, hvordan det påvirkede din/jeres sag. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan oplevede du/I lovgivningsændringen? ○ Var det tydeligt, at der blevet truffet en politisk beslutning og hvad den havde af konsekvenser for jeres sag? ○ Hvordan var informationen/kommunikationen om den ændrede lovgivning? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Søgte i information / fik information? <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan var denne information / kommunikation? God/mindre god? Hvorfor? • Probe: Stormrådet, forsikringselskaber, andre? ○ Var der noget i denne proces, som kunne være sket anderledes? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Som havde gjort processen lettere for dig/jer? 		
<p>6. Afslutning</p>	<p>5</p>	<p>1t 5m</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Som det sidste vil jeg gerne høre, om der er noget, som du ikke føler, at du har 		

<p>fået sagt?</p> <ul style="list-style-type: none">• Så vil jeg sige tak for din tid og dine mange gode kommentarer.		
---	--	--

5.2.2 Spørgeramme – Sagsbehandlere/skadeschefer

Stormrådets sekretariat

Undersøgelse af erfaringerne med stormfloden
december 2013

Kvalitative interviews med
skadeschefer/sagsbehandlere

Aktivitet	Tid	Sluttid
1. Indledning	5	5
<p>Kort introduktion af interviewer, analyseinstitut, rammer og undersøgelsens formål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Præsentation af konsulent og analysevirksomhed • De formelle og etiske rammer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lydoptagelse og notering til brug for den efterfølgende bearbejdning af resultaterne ○ Anonymitet • Undersøgelsens formål: Afdække erfaringerne med stormfloden i december 2013 og den proces, som de skadeslidte og forsikringsselskaberne har gennemgået 		
2. Opstart af sag	10	15m
<p><i>Første del af interviewet skal afdække de forsikringsselskabernes/sagsbehandlernes erfaringer med sagsopstarten</i></p> <p>Jeg vil gerne starte med selve opstarten af sagen – den første fase af en sag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prøv at fortæl lidt om, hvordan I oplevede selve sagsopstarten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan fungerede det med hhv. direkte henvendelse til jer / henvendelse til Stormbasen – og så til jer? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fungerede noget bedre end andet? Hvorfor? ▪ Kunne noget ændres, som ville have gjort opstarten af en sag lettere? ○ Hvis du/I skal sætte fingeren på jeres største udfordring ifbm. oprettelse af sager, hvad ville du/I så sige, at det var? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunne dette gøres lettere? Hvordan? • Jeg vil gerne høre lidt specifik om de to overordnede opgaver, som sagsbehandleren har i opstartsfasen efter en sagsbehandler har fået sagen tildelt. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan fungerede selve det at I skulle sende kvitteringer til skadelidte eller straks afvise sagen? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvordan fungerede denne del? Godt / Mindre godt? 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvorfor? • Hvad med kontakt med skadelidte i opstarten – var der nogen særlige henvendelser/udfordringer for skadelidte? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvilke? Hvordan håndterede I dem? ○ Var der nogle særlige udfordringer ifht. genhusning og hele processen omkring genhusning af skadelidte? • Hvad med den generelle kommunikation med Stormrådets sekretariat? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der en tydelige kommunikation fra sekretariatets side? Hvorfor/hvorfor ikke? ○ Var ansvarsdelingen mellem hvad du skulle og hvad sekretariatets tog sig af klart? 		
3. Indhentning af oplysninger	10	25m.
<p><i>Anden del af interviewet afdækker den processen omkring indhentning af oplysninger</i></p> <p>Lad os prøve at gå videre til næste fase, hvor sagsbehandleren skal indhente oplysninger i sagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan er din/jeres overordnede oplevelse af denne proces? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der noget i denne proces, som fungerede godt / mindre godt? Hvorfor? <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Evt. eksemplificeret ved afvigelser fra almindelig sagsgang i skadessager) • Hvad med de specifikke oplysninger, som I skulle indhente? <ul style="list-style-type: none"> ○ Fra skadeslidte? ○ Fra andre forsikringselskaber? ○ Fra taksator? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Særligt om der var forskel på brugen af interne- og eksterne taksatorer? ○ Fra tredje parter? ○ Var der nogle generelle udfordringer i denne proces? 		

<ul style="list-style-type: none"> • Hvad med kontakt med skadelidte under indhentningen af oplysninger – var der nogen særlige henvendelser/udfordringer for skadelidte? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvilke? Hvordan håndterede I dem? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvilken del af dialogen varetog I som sagsbehandlere og hvilken varetog taksator på sagen? • Kunne I afslutte processen inden næste fase, eller måtte I generelt vende tilbage til at indhente oplysninger? <p><i>Lovændring:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan håndterede I lov- og regelændringer omkring skadesopgørelsen? 		
<p>4. Afgør erstatning</p>	<p>10</p>	<p>35m.</p>
<p><i>I det tredje afsnit fokuseres på sagsbehandlerens afgørelse af erstatningen til skadelidte (note til interviewer: sagsbehandler opfatter sandsynligvis ikke dette som en særskilt fase).</i></p> <p>Fasen efter alle oplysninger er blevet indhentet, skal sagsbehandleren vurdere alle sagens oplysninger og træffe en afgørelse om hvorvidt og hvor meget skadelidte skal have i erstatning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan er din/jeres genelle oplevelse af denne proces? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der noget her, som – når I tænker tilbage – der fungerede godt eller mindre godt? Hvad var det? Hvordan håndterede I det? • Selve vurderingen af oplysningerne? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplevede I nogen udfordringer? Hvorfor? Hvordan kom I omkring dem? • Selve sagsafgørelsen – om skadelidte var erstatningsberettiget (og hvor meget)? <ul style="list-style-type: none"> ○ Fungerede denne del af sagsbehandlingen? Stødte I på nogle udfordringer her? Hvorfor? <p><i>Hvis sagen afvises af skadeslidte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan foregik det hvis skadelidte var uenig i (del af) opgørelsen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan var den efterfølgende dialog? 		

<ul style="list-style-type: none"> ○ Var det en god/mindre god dialog? ○ Kunne noget ændres i den dialog? • Hvad med kontakt med skadelidte i under sagsafgørelsen – var der nogen særlige henvendelser/udfordringer for skadelidte? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvilke? Hvordan håndterede I dem? 		
5. Anmodning om udbetaling	10	45m
<p><i>I det fjerde afsnit fokuseres på sagsbehandlerens anmodning om udbetaling</i></p> <p>Efter der var truffet afgørelse i sagen, skal udbetalingen til skadelidte ske.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan oplevede i denne proces? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der noget der fungerer godt eller mindre godt i denne fase? Hvorfor? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hvordan fungerede processen fra håndværkerarbejdet og til at få kvitteringer fra skadelidte? • Hvordan fungerede kontakten til Stormrådets sekretariat, i henvendelse om udbetaling af erstatning? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der nogen i denne kontakt, som fungerede bedre end andet? ○ Kunne noget forbedres? Hvordan? 		
6. Afslut sag	5	50m
<p><i>I det femte afsnit afdækkes sagens afslutning fra sagsbehandlerens side</i></p> <p>Afslutningsvis skal sagsbehandleren afslutte sagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan forløb denne del af processen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var der gode eller mindre gode / velfungerende dele af sagsafslutningen? 		

<ul style="list-style-type: none"> • Var der nogen forskel på de "forskellige typer af afslutninger"? <ul style="list-style-type: none"> ○ Afslutninger af sager, der er afvist? ○ Afslutninger af sager, hvor alle udbetalinger er foretaget? ○ Afslutninger af sager, hvor skadelidte har tilbagekaldt anmeldelsen eller dele af anmeldelsen? 		
<p>7. Lovændring</p>	<p>10</p>	<p>1t</p>
<p><i>I dette afsnit sikrer vi, at lovgivningsændringen i april bliver konkret håndteret. Partner har dog sandsynligvis kommenteret lovgivningsændringen løbende, selvom de udtaler sig generelt om skadesforløbet og ikke om et konkret sagsforløb. Afsnittets spørgsmål kan derfor stilles enten løbende eller som et selvstændigt afsnit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Der skete jo en lovgivningsændring på området i april. Det vil jeg gerne høre lidt om, hvordan det påvirkede jeres sagsbehandling - generelt? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvordan oplevede du/I lovgivningsændringen? ○ Var det tydeligt, at der blevet truffet en politisk beslutning og hvad den havde af konsekvenser for jeres sagsbehandling? ○ Hvordan var informationen/kommunikationen om den ændrede lovgivning? <ul style="list-style-type: none"> • God/mindre god? Hvorfor? • Hvordan var kontakten med hhv. <ul style="list-style-type: none"> ○ F&P (Forsikring & Pension)? ○ Stormrådets sekretariat? <i>Probe: Stormrådets information</i> • Hvordan var brugen af hjemmesider, nyhedsbreve og telefonisk kontakt? ○ Var der noget i denne proces, som kunne være sket anderledes? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Som havde gjort processen lettere for jer? • Var der nogle særlige dele af processen, som blev påvirket af lovgivningsændringen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Som blev særligt besværliggjort? ○ Som blev gjort lettere? ○ Hvordan håndterede i kontakten til hhv. interne og eksterne taksatorer? 		

6. Afslutning	5	1t 5m.
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="240 450 1246 524">• Som det sidste vil jeg gerne høre, om der er noget, som du/I ikke føler, at du har fået sagt?<li data-bbox="240 584 1043 613">• Så vil jeg sige tak for din tid og dine mange gode kommentarer.		

5.2.3 Spørgeskema - skadelidte

Erfaringerne med Stormfloden, december 2013 - Skadelidte

Intro

Mange tak for, at du vil deltage i denne spørgeskemaundersøgelse, som handler om dine erfaringer din skadessag efter stormfloden i 2013.

Screening

1. Først vil vi gerne høre, om du eller din familie/partner overhovedet var udsat for Stormfloden i december 2013 og efterfølgende anmeldte skaden?

Ja

Nej [SCREEN OUT]

2. Du vil i det følgende få stillet en række spørgsmål, som handler om forskellige dele, man kan opleve i behandlingen af ens stormflodssag. Du bedes svar alene på baggrund af de oplevelser, som du har med din egen sag. Hvis der er nogle spørgsmål, som handler om ting, som du ikke har oplevet ifbm. din dag, så kan du blot svare "Ikke relevant/ikke prøvet".

Besvarelsen er anonym og resultaterne bruges kun på aggregeret niveau.

3. Først vil vi gerne høre, om du anmeldte din skade elektronisk gennem Stormbasen eller på papir?

Elektronisk gennem Stormbasen

På papir

Ved ikke/kan ikke huske

4. Skulle du/I i forbindelse med jeres skadessag genhuses?

- Ja.....
- Nej
- Ønsker ikke at svare.....

5. Hvis du tænker tilbage på lige da stormfloden havde været, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relev
	uenig				enig	prøvet	ant/ant
Jeg synes, at det var nemt at finde ud af, hvem jeg skulle kontakte, da jeg skulle anmelde min stormskade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selve anmeldelsen (elektronisk eller på papir) af min skade var ligetil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede at den information, som jeg fik fra mit forsikrings selskab var fyldestgørende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede at den information, som jeg fik direkte fra Stormrådet var fyldestgørende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg følte, at min sag blev oprettet som en sag så hurtig som muligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at opstarten af min skadessag forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[FILTER: IF Q4 = "Ja"]

6. Hvis du tænker tilbage på **jeres genhusning**, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Jeg fik tilstrækkelige oplysninger fra mit forsikringselskab i forbindelse med min genhusning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes, at det var nemt at finde ud af, hvad reglerne var for genhusning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generelt synes jeg, at det forløb nemt at skulle genhuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Nu vil vi gerne spørge dig om et par spørgsmål om den fase, hvor taksationen foregik og skaden blev opgjort. Fik du/i tilsendt et "løsøreskema"?

Ja.....

Nej

Ved ikke/kan ikke huske

[FILTER: IF Q7 = "Ja"]

8. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om løseskemaet?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Jeg synes det var nemt at forstå og udfylde løseskemaet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Nu vil vi gerne spørge dig om et par spørgsmål om den fase, hvor taksationen foregik og skaden blev opgjort. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Kontakten med taksator/mit forsikringsselskab før taksator besøgte mig/os var klar og forståelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selve besøget af taksator forløb godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var nemt at forstå hvordan taksator opgjorde skaderne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes, at det var let at forstå, hvad der skulle ske efter taksator havde været på besøg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at det første besøg af taksator forløb godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Du stilles nu at par spørgsmål om processen efter taksators første besøg. Benyttede du dig af den elektroniske Stormbase for at følge din sag?

- Ja.....
- Nej
- Ved ikke/kan ikke huske

[FILTER: IF Q10 = "Ja"]

11. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om Stormbasen?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/ikke
	uenig				enig		prøvet
Det var nemt at benytte Stormbasen til at følge min sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn, som handler om processen efter taksators første besøg med før udbetalingen?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/ikke
	uenig				enig		prøvet
Dialogen med min taksator/sagsbehandler omkring håndværkerberegninger var god	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dialogen med taksator/sagsbehandler omkring erstatning for rengøring var god	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dialogen med min taksator/sagsbehandler efter det første taksatorbesøg var generelt god	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taksators vurdering af skaden stemte generelt overens med håndværkertilbuddene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taksationen blev som helhed gennemført inden for en rimelig tidshorisont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Godkendte du/I taksators første opgørelse af erstatningen for jeres skader?

Ja.....

Nej

Ved ikke/kan ikke huske/har ikke modtaget.....

[FILTER: IF Q13 = "Nej"]

14. Efter at du/I ikke godkendte den første skadesopgørelse - hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke prøvet	Ikke relevant/ikke prøvet
Kontakten med taksator/min sagsbehandler har været god efter jeg/vi ikke godkendte skadesopgørelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at det andet besøg af taksator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

forløb godt

Hvis taksator ikke var på et andet besøg, kan du blot svare "Ikke relevant".

15. Har du modtaget nogen erstatningsudbetaling for dine skader endnu?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

[FILTER: IF Q15 = "Ja"]

16. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring erstatningsudbetalingen?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/ikke
	uenig				enig		prøvet
Det var nemt at modtage udbetalingerne for min erstatning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var nemt at få udbetalingerne direkte overført til håndværkere for deres arbejde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at processen med udbetalinger er forløbet let	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Du stilles nu et par generelle spørgsmål om din oplevelse af din skadesopgørelse i din skadessag. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Erstatningsopgørelsen for mine skader har en højere selvrisko end hvad jeg synes er rimeligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erstatningsopgørelsen for mine skader har for store afskrivninger ift. hvad jeg synes er rimeligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generelt er jeg tilfreds med opgørelsen af min skade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Du stilles nu et par generelle spørgsmål om din oplevelse af sagsbehandlingen i din skadessag. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Det er min opfattelse, at sagsbehandlingen i min sag overordnet blev gennemført inden for en rimelig tidsramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er min opfattelse, at min sag overordnet er blevet behandlet på lige fod med andre lignende sager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overordnet er jeg tilfreds med sagsbehandlingen i min sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

19. Som det næstsidste vil vi gerne høre lidt om dine erfaringer med den lovændringsproces, som foregik undervejs. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Jeg oplevede den løbende lovgivningsproces gjorde sagsbehandlingstiden i min sag væsentligt længere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg følte mig frustreret over de løbende ændringer i lovgivningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kunne godt have brugt mere information om betydningen af lovgivningsændringerne for min konkrete sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes, at det var forvirrende med de løbende lovgivningsændringer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring hvordan du orienterede dig løbende ifbm. lovgivningsprocessen? For at f.eks. holde mig opdateret om lovgivningsændringer orienterede jeg mig løbende gennem..

	1 Helt	2	3	4	5: Helt	Ved ikke	Ikke relevant/ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	uenig			enig			prøvet
Radioen og dagspressen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale medier (som eks. Facebook)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Venner og bekendte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min sagsbehandler eller mit forsikringsselskab telefonisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit forsikringsselskabs hjemmeside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stormrådet, telefonisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stormrådets hjemmeside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[FILTER: IF Q20 ANY >< "Ved Ikke" / "Ikke relevant/ikke prøvet" = SHOW ONLY 20 ITEM ANSWERED]

21. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring den information du fik, når du orienterede dig løbende ifbm. lovgivningsprocessen? Jeg synes informationen jeg fik følgende steder var fyldestgørende og korrekt...

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Radioen og dagspressen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale medier (som eks. Facebook)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Venner og bekendte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min sagsbehandler eller mit forsikringsselskab telefonisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit forsikringsselskabs hjemmeside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stormrådet, telefonisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stormrådets hjemmeside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Du stilles nu et par generelle spørgsmål om din oplevelse af kommunikationen med forskellige parter i din skadessag. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/ikke prøvet
Jeg er overordnet tilfreds med kommunikationen med mit forsikringselskab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg er overordnet tilfreds med kommunikationen med Stormrådet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rollefordelingen mellem mit forsikringselskab og Stormrådet var klar for mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baggrund

23. Som det sidste vil vi gerne spørge om et par generelle ting omkring din erfaring med sagsbehandlingen.

	1 Slet ikke god	2	3	4	5: Rigtig god	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvis du tænker på hele processen, hvor god vil du så sige, den har været?

24. Hvad er din alder (i hele år)?

Notér venligst

(Antal år)

Ønsker ikke at svare.....

25. Hvor mange personer er der i alt i husstanden?

Notér venligst

(Antal personer)

Ønsker ikke at svare.....

Web-survey – interview afsluttet

Det var det sidste spørgsmål – mange tak for din deltagelse!

5.2.4 Spørgeskema - sagsbehandlere

Erfaringerne med Stormfloden, december 2013 - Sagsbehandlere

Intro

Mange tak for, at du vil deltage i denne undersøgelse, som handler om dine erfaringer med processen og sagsbehandlingen ved skader efter stormfloden i december 2013.

Screening

1. Først vil vi gerne høre, om du har behandlet sager i forbindelse med stormfloden i 2013?

Ja

Nej [SCREEN OUT]

2. Du vil i det følgende få stillet en række spørgsmål, som du bedes vurdere så godt som muligt. Spørgsmålene følger overordnet opbygningen af en skadessag i Stormbasen – selvom det ikke nødvendigvis er den rækkefølge de faktiske sager følger.

Du vil blive stillet spørgsmål til opstart, indhentning af oplysninger, afgørelsen og udbetalingen ved en skadessag. Til sidst får du et par generelle spørgsmål om processen, bl.a. omkring Stormbasen og den lovændring, som fandt sted undervejs i processen.

Vær opmærksom på, at 5, "Helt enig" i nogle tilfælde betyder, at du har fundet sagsbehandlingen nem, og i andre tilfælde betyder, at du har fundet et element som en udfordring for sagsbehandlingen. Du kan altid svare "Ikke relevant", hvis du ikke har erfaringen med de forskellige emner.

Besvarelsen er anonym og resultaterne bruges kun på aggregeret niveau.

3. Hvis du tænker tilbage på **opstarten af skadessager**, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/prøvede
	uenig				enig		ikke
Jeg havde fået tilstrækkelig forudgående information om stormflodsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg havde fået tilstrækkelig forudgående træning i Stormbasens funktioner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi havde på forhånd et tilstrækkeligt antal medarbejdere oprettet som brugere i Stormbasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De skadeslidte/kunderne havde nemt ved at forstå, at de selv skulle oprette sagen gennem Stormbasen (enten elektronisk eller på papir) før vi kunne behandle sagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg havde i de første sager tilstrækkelig mulighed for at henvise skadeslidte/kunder til information om Stormflodsordningen (fx materiale, som forklarer forsikringsselskabernes og Stormrådets rolle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
For os som sagsbehandlere var selve oprettelsen af en Stormflodssag i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stormbasen nemt							
Generelt synes jeg, at det forløb nemt med de skadeslidte, som skulle genhuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi havde generelt tiltrækkelige ressourcer afsat til behandling af de første stormflodssager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at opstarten af sager forløb nemt ved de første sager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at opstarten af sager forløb nemt efter de første sager var behandlet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Nu vil vi gerne stille dig et par spørgsmål vedrørende den fase, hvor indhentningen af oplysninger i skadessagen foregik. Hvis du tænker tilbage på **indhentninger af oplysninger**, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/prøvede
	uenig				enig		ikke
Jeg oplevede det som en udfordring for sagsbehandlingen, at stormflodssagerne er "omvendt" ift. almindelige skadessager ved, at skaden skulle opgøres <i>først</i> - før eks. udbetalingen kan ske	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indhentning af oplysninger fra skadeslidte/kunder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

forløb nemt							
Indhentning af oplysninger fra andre forsikringsselskaber forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indhentning af oplysninger gennem interne taksatorer forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indhentning af oplysninger gennem eksterne taksatorer forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indhentning af oplysninger fra tredje parter forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede det nemt at indtaste de indhentede oplysninger i Stormbasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at indhentning af oplysninger i mine stormflodssager forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Nu vil vi gerne stille dig et par spørgsmål om den sidste del af sagsbehandlingen, hvor **erstatningen skal afgøres og udbetalingen ske**. Hvis du tænker tilbage på afgørelsen af erstatningen i sager og udbetalingen, hvor enig eller uenig er du så i følgende udsagn?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/prøvede
	uenig				enig	ikke	ikke
Generelt var det nemt at træffe en afgørelse om erstatning i stormflodssager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede, at	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**skadeslidte/kunder
ikke helt forstod
skadesopgørelsen**

Jeg oplevede det som en **udfordring, at kommunikere til de skadeslidte/kunder, at skadesopgørelsen i Stormflodssager er anderledes** end i "almindelige" skadessager.

Med "almindelige skadessager" menes skadessager, som kører alene mellem jer som forsikringsselskab og jeres kunder – dvs. hvor I ikke forvalter en ordning for Stormrådet.

Jeg oplevede i **højere grad end ved "almindelige skadessager", at skadeslidte afviste/ikke godkendte skadesopgørelsen**

Forklaring af "almindelige skadessager" står i ovenstående spørgsmål.

Jeg oplevede generelt, at det var nemt at få **dokumentation for udbedringer fra skadelidte**

Jeg oplevede generelt, at det var **nemt at udbetale erstatning til de skadeslidte/kunder, når afgørelsen var godkendt**

Jeg oplevede generelt, at det var nemt at **udbetale erstatning til andre**

end direkte til de skadeslidte/kunder (eks. til entreprenører)							
Jeg oplevede, at entreprenører var tilbageholdende med at udføre arbejde ifbm. Stormfloden, da der var usikkerhed om udbetalingen af pengene for deres arbejde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generelt fandt jeg det nemt at afslutte en sag efter den endelige udbetaling var sket / sagen var blevet afvist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at erstatningsafgørelsen i mine stormflodssager forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt synes jeg, at udbetalingen i mine stormflodssager forløb nemt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. I det efterfølgende stilles du dels en række mere generelle spørgsmål vedrørende processen omkring Stormfloden i 2013 dels om sagsbehandlingen af stormflodssagerne.
 Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1	2	3	4	5:	Ved	Ikke
	Helt				Helt	ikke	relevant/prøvede
	uenig				enig	ikke	ikke
Vi manglede ved de første stormflodssager generel information om, hvordan vi præcis skulle tolke reglerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Jeg oplevede, at vi måtte træffe vores interne beslutninger i sager, før vi havde en afklaring på regeltolkningen fra eks. F&P eller Stormrådet, for at sagerne ikke skulle gå i stå</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Det er min overbevisning, at der var visse forskelle i sagsbehandlingen af ellers identiske sager imellem selskaber (eks. da reglerne ikke var helt klare)</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Rollefordelingen mellem mig som sagsbehandler/os som Forsikringselskab og Stormrådets rolle var klar fra starten</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Jeg oplevede, at den information, vi fik fra F&P var fyldestgørende</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Jeg oplevede, at den information, vi fik direkte fra Stormrådet var fyldestgørende</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

7. Så vil vi gerne høre lidt om dine erfaringer med Stormbasen. Hvordan vil du vurdere din erfaring med Stormbasen på følgende områder:

1	2	3	4	5	Ved	Ikke
Det var				Det var	ikke	relevant/prøvede
generelt				generelt		ikke
meget				meget		ikke
problematisk				problemfrit		

	at benytte Stormbasen				at benytte Stormbasen		
Oprettelse af en sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indhentning af oplysninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afgørelse af en skade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Udbetaling i en sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afslutning af en sag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genbehandling af sager – eks. at ændre oplysninger, som var tastet ind i tidligere faser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvilken specifik funktion i Stormbasen ville være mest nyttig for dig som sagsbehandler at forbedre? Du kan skrive præcis den funktion, som du synes. Det kunne f.eks. være "Udsendelse eller besvarelse af taksatorrapport", "Tilknytning af skadesadresse", eller "Anmod om udbetaling".

Noter venligst _____

8. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om Stormbasen?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/prøvede ikke
Jeg oplevede generelt, at Stormbasen fungerede problemfrit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede generelt, at Stormbasen blev forbedret undervejs i forløbet når vi gjorde Stormrådet opmærksom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

på udfordringer							
Stormrådet var generelt god til at oplyse om ændringer, som blev foretaget undervejs i Stormbasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi kunne godt have ønsket, at Stormbasen også kunne bruges som et sagsstyringssystem – eks. at man kunne trække mere specifik statistik ud med forskellige filtre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede, at vi blev nødt til at lave en form "parallelt sagsbehandlingssystem" (eks. manuelt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Som det næstsidste vil vi gerne høre lidt om dine erfaringer med den lovændringsproces, som foregik undervejs. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	1 Helt uenig	2	3	4	5: Helt enig	Ved ikke	Ikke relevant/prøvede ikke
Jeg oplevede, at den løbende lovgivningsproces gjorde min sagsbehandlingstid væsentligt længere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede, at implementering af lovgivningsændringer i Stormbasen forlængede min sagsbehandlingstid væsentligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg oplevede, at de skadeslidte/kunder generelt havde forståelse for den forlængede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sagsbehandlingstid							
Jeg oplevede, at de skadeslidte/kunder var frustrerede over den forlængede sagsbehandlingstid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sagsbehandlingstid							
Jeg oplevede, at lovgivningsændringerne undervejs betød, at hurtigt afsluttede sager ikke blev behandlet efter samme regler som sent afsluttede sager – og dermed ikke blev stillet helt ens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sagsbehandlingstid							
Jeg oplevede generelt en forvirring blandt de skadeslidte/kunderne omkring lovgivningsændringerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baggrund

10. Som det sidste vil vi gerne spørge dig et par generelle ting omkring din erfaring med sagsbehandlingen.

	1	2	3	4	5:	Ved
	Slet				Rigtig	ikke
	ikke				god	
	god					
Hvis du tænker på hele processen, hvor god vil du så sige, den har været?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hvor mange sager vil du mene, at du ca. behandlede undervejs (medtaget de sager, som stadig er under behandling)?

- Under 10 sager.....
- 10-19 sager
- 20-29 sager
- 30-39 sager
- 40-49 sager
- 50-59 sager
- 60-69 sager
- 70-79 sager
- 80-89 sager
- 90-99 sager
- 100 sager eller mere
- Ved ikke [exclude others]

12. Oplevede du i dine sager eller generelt, at de tidsrammer, som er givet i loven, blev overholdt?

	1 Blev slet ikke overholdt	2	3	4	5: Blev i høj grad overholdt	Ved ikke
Tidrammerne for taksation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tidrammerne for sagsbehandling generelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Web-survey – interview afsluttet

Det var det sidste spørgsmål – mange tak for din deltagelse!

EPINION

OM OS

Vi er et af Skandinaviens største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Grønland, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

EPINION KØBENHAVN
RYESGADE 3F
2200 KØBENHAVN N
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION AARHUS
NORDHAVNSGADE 1-3
8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK