

# Ny aftale sikrer danskerne hurtigere hjælp efter stormflod

STORMFLOD

DECEMBER 2024

Det er en hård oplevelse for stormflodsramte borgere at se sit hjem stå under vand. Efter stormfloden i oktober 2023 blev regeringen opmærksom på, at der er udfordringer ved håndteringen af stormflodsskader. Flere borgere oplevede lange sagsbehandlingstider og utilstrækkelig vejledning, da de forsøgte at få hjælp fra deres forsikringsselskab. Det er vigtigt, at de skadesramte får en hurtig og ordentlig behandling af deres anmeldelse.

Nu kan regeringen sammen med Forsikring og Pension præsentere 6 tiltag, som skal hjælpe danskerne hurtigere og bedre, hvis uheldet er ude ved kommende stormfloder.



## Hurtigere kontakt til skadelidte

Der fastsættes servicemål for forsikringsselskabernes sagsbehandling af stormflodssager:

1. Kontakt til skadelidte indenfor 24 timer efter skadelidtes anmeldelse. Kontakt kan foregå elektronisk.
2. Skadelidte skal inden 4 måneder efter en anmeldt stormflodsskade have modtaget taksatorrapport, medmindre taksering ikke kan foretages af grunde uden for forsikringsselskabets kontrol.



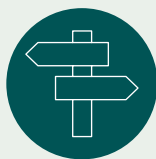
## Udlicitering må ikke forringe sagsbehandling

Forsikringsselskaberne har mulighed for at udlicitere sagsbehandlingen, men ansvaret forbliver hos forsikringsselskaberne, som skal sikre at sagsbehandlingen netop ikke forringes ved udlicitering.

Det opnås ved:

- Fokus på den rigtige bemanding
- God kommunikation til de skadelidte
- Kvalitetssikring af sagsbehandlingen

*(fortsættes på næste side)*



### **Bedre vejledning af borgere**

- Den kommende læringsplatform understøtter selskabernes sagsbehandlers kompetencer.
- Sekretariatet er opnormeret.
- Fortolkningsspørgsmål vil kunne bringes op i det fælles forum mellem Naturskaderådets sekretariat og forsikringsbranchen.



### **Styrket koordination og dialog**

- Der nedsættes et indsatsforum med et borgerrettet fokus med deltagelse af F&P og Naturskaderådets sekretariat.
- Indsatsforum skal understøtte en effektiv administration og forståelse af ordningen mv. til gavn for de skadesramte.



### **Ny Naturskadebasen**

- Der er etableret et nyt IT-system til sagsbehandling, der er sat i drift i efteråret 2024.
- Forsikringsbranchen har været inddraget mhp., at systemet er brugervenligt og understøtter en smidig sagsbehandling.



### **Etablering af læringsplatform**

- Der pågår arbejde med at etablere en elektronisk læringsplatform med supplerende undervisningsmateriale.
- Udbud planlægges i efteråret 2024 mhp. at være etableret i 1. halvår 2025.
- Indholdet og undervisningsmetoder er aftalt i dialog med forsikringsbranchen.