

I länet för länet

FÖR EN HÅLLBAR FRAMTID

"Det märks i kundmötet om man arbetar i en välmående organisation"

Sida 14

11 Spara pengar och undvik skador
- tips och råd

17 Hyggesfritt
- framtidens skogsbruk?

6 Våra strategiska hållbarhetsområden

18 Starta företag?
Få kostnadsfri rådgivning



28%

av svenskarna saknar
brandsläckare i hemmet

Källa: Brandskyddsföreningen

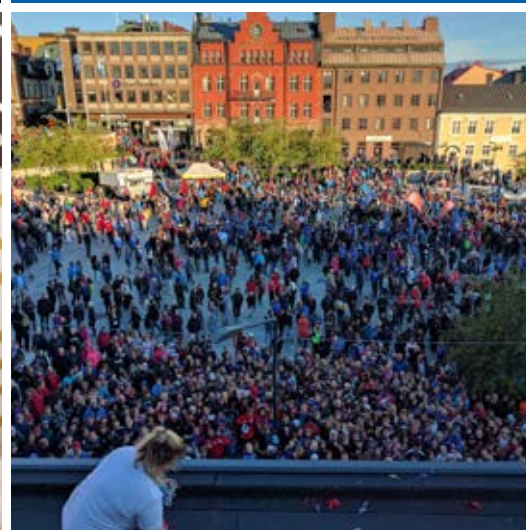


En vattenskada
motsvarar koldioxid-
utsläppet från

150

mil med bil

Källa: Svensk Försäkring



 **110**
villabränder
=
360 000
mil med miljöbil

Källa: MSB och SP Technical Research Institute of Sweden



 Under 2017 hände
1721
polisrapporterade viltolyckor i
Jämtland Härjedalen

Källa: Viltolycka.se



 En villabrand ger ett
koldioxidutsläpp på
3,9 ^{TON}

Källa: SP Technical Research Institute of Sweden

Innehåll

- 4 170 år i länet - för länet
- 6 Våra strategiska hållbarhetsområden
- 9 Hållbara aktiviteter och mål
- 10 En växande och lönsam försäkringsaffär
- 11 Spara pengar och undvik skador - tips och råd
- 12 Samverkan och gemensam utveckling
- 14 Det märks i kundmötet om man arbetar i en välmående organisation
- 16 Medarbetare
- 17 Hyggesfritt - framtidens skogsbruk?
- 18 Starta företag? Få kostnadsfri rådgivning
- 20 Ulrica hjälper jämtar som vill starta företag
- 21 Bank och livförsäkring - vi är företagsbanken som växer mest
- 22 Våra stipendier och utmärkelser
- 24 Eldsjälarna som brinner för barn och ungdomar
- 26 Kjells hem träffades av blixten och brann ned till grunden
- 27 Svegs Bil & Plåt AB är bäst på hållbara bilreparationer



Texter: Bitti Jonasson, s. 26 - Maria Paulsson.

Foto: Omslag - Maria Paulsson, länets allsång - Pierre Toresson, Ulrica Hellström s. 20 - Maria, Fotograferna Maria & Anna AB, övriga bilder - Maria Paulsson, Lena Spegel, Bitti Jonasson och den interna bildbanken.



170 år

i länet - för länet

Att vi är en arbetsplats som präglas av delaktighet, gott ledarskap och engagerat medarbetarskap är grundläggande för vår framtid och framgång. För oss handlar hållbart företagande om att ta ansvar - för våra medarbetare, våra kunder, vår miljö, vår ekonomi och vårt samhälle. Vår verksamhet har en naturlig koppling till trygghet och vi har en stark position på marknaden, en position som förpliktar. Genom ansvarsfullt företagande och arbete mot gemensamma mål når vi vår vision: Det mest omtyckta företaget i vårt län.

Sedan 1848 har Länsförsäkringar Jämtland utvecklats och anpassat sig till sin samtid genom att vi arbetar nära våra kunder och levererar efterfrågade tjänster. Själva grunden till att vi finns är idén om att människor går samman och tar gemensamt och långsiktigt ansvar för varandras trygghet. Eftersom vårt erbjudande, bank- och försäkringstjänster, är grundpelarna för trygghet och utveckling i ett samhälle, bidrar vi till att skapa just trygghet och framtid för människor och företag. Ur många olika aspekter och i olika livssituationer.

Vi är ett lokalt företag med alla anställda och all verksamhet i länet. Eftersom vi också ägs av våra 58 600 försäkringskunder är vårt allra viktigaste hållbarhetsområde nöjda kunder. För att våra kunder ska vara fortsatt nöjda behöver vi utvecklas i takt med omvärlden. Inte minst den digitala transformationen ger hisnande möjligheter när det gäller ny teknik, digitala lösningar och nya arbetssätt.

Omvärlden och kundbeteenden förändras i snabb takt. Ett utvecklingsområde som styrelsen anser är viktigt är vår förmåga att ge varje kund intressanta erbjudanden och relevant information vid rätt tillfälle i rätt kanal. Arbetssättet kräver både analyskompetens och ny teknik, och här har vi tagit stora kliv under det senaste året. Det innebär också att vi behöver förändra våra arbetssätt för att kunna möta kunderna när och där de vill. Det är en förflyttning som vi är övertygade om kommer att öka kundnöjdheten och stärka vår marknadsposition.



Att vi ägs av våra försäkringskunder gör att vi lägger extra stort fokus på länet och våra kunder

Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att den digitala tekniken inte kan ersätta det mänskliga mötet. I en föränderlig värld kommer vår förmåga att arbeta och samarbeta effektivt att vara avgörande för att fortsatt att leverera kundmöten i toppklass - i alla kanaler.

Att arbetssätt förändras och utvecklas ställer också krav på hur våra kontor och kundmötesplatser utformas. Det kommer också att krävas ett ledarskap som ständigt uppmuntrar till utveckling, en företagskultur som främjar förändring och medarbetare som vill förändra och utvecklas.

För styrelsen och ledningen är det viktigt att prioritera hållbarhetsfrågor som har en tydlig koppling till vår affär och vår verksamhet, som bidrar till ökad lönsamhet, tydligt minskade skadekostnader och som ger en trygg vardag. Under året som gått har vi gjort ett stort jobb med att analysera, identifiera och prioritera ett antal områden som vi bedömer som extra viktiga för att fortsatt vara ett ansvarstagande företag. Våra etiska riktlinjer och vår interna värdegrund ENKLA (Engagerade, Nära, Kompetenta, Långsiktiga och Alerta) är fundamentet för ett etiskt och transparent förhållningssätt. Genom att agera etiskt och i linje med vår värdegrund och genom att arbeta målmedvetet med våra strategiska hållbarhetsområden kommer vi



närmare vår vision - att bli det mest omtyckta företaget i vårt län. Till höger illustrerar vi våra prioriteringar, dvs. våra strategiska hållbarhetsområden.

Från och med verksamhetsåret 2017 är det lagstadgat att företag som uppfyller vissa kriterier ska göra en hållbarhetsrapport. Vår första hållbarhetsrapport är en del av Årsredovisning 2017. Årsredovisningen finns på lfz.se.

I den här skriften vill vi berätta om vårt företag och hållbarhet på ett mer lättamt sätt, i form av artiklar, tips och intervjuer.

Vår strävan är att alltid ha de mest nöjda kunderna, att vara en attraktiv arbetsplats i ett tryggt län och att vara den självklara leverantören av bank- och försäkringstjänster i minst 170 år till. Det är hållbarhet för oss.

Tomas Eriksson, vd
Karin Mattsson Weijber, styrelseordförande



Våra strategiska hållbarhetsområden

Hållbarhet har alltid varit en naturlig del av vår vardag eftersom vi är lokala, kundägda och arbetar i "trygghetsbranschen". Under 2017 har vi arbetat med att kartlägga, strukturera och systematisera vårt hållbarhetsarbete. Det har resulterat i att vi definierat ett antal områden som är extra viktiga utifrån den verksamhet vi bedriver. Företagets viktigaste intressenter är medarbetare, kunder och leverantörer. Vi har vägt samman vad våra intressenter tycker och den kunskap de har om vårt hållbarhetsarbete med företagets egna prioriteringar. Vi kan då konstatera att det allra viktigaste är nöjda kunder och en ansvarsfull ekonomi. Det är fundamentala förutsättningar för ett långsiktig hållbart företagande och det är självklart för oss att ha stort fokus på dessa frågor.



1. Nöjda kunder

Att vi har nöjda kunder är en förutsättning för vår framtid och utveckling. Våra kunder är inte enbart våra kunder - de är också våra ägare eftersom vi är ett kundägt företag. För oss blir det därför extra viktigt för en hållbar utveckling att ha örat mot marken och ta reda på vad våra kunder tycker och tänker.

Under 2017 har vi genomfört kvartalsvisa kundundersökningar för att följa hur kundnöjdheten utvecklats bland våra kunder, dvs. våra företags-, lantbruks- och privatkunder. Vårt nöjd kund-index (NKI) är 77 (skala 0-100). Ett värde över 75 definieras som mycket bra, men vi vill mer. Vi har också frågat om våra kunder uppfattar oss som ett samhälls-engagerat företag och om man upplever oss som en attraktiv arbetsgivare och ett företag som tar ansvar för miljön. Allt för att kunna utvecklas och göra våra kunder än mer nöjda.

Lojala kunder är strategiskt viktigt både för vår lönsamhet och för kundnöjdheten. En privatkund som har sin boendeförsäkring hos oss, vår bank som huvudbank och regelbundet sparande tillhör kundgruppen Guldkund. Som Guldkund belönas man exempelvis med försäkringsrabatt, ett kostnadsfritt bankkort och andra förmåner. De kunder som är helkunder hos oss är ännu mer nöjda än andra.

3. Attraktiv arbetsgivare

Vårt varumärkeslöfte, att skapa en enklare vardag och tryggare framtid, börjar med oss själva. Vår framgång är helt beroende av medarbetarnas engagemang, kompetens och förmåga att skapa resultat. Med ett gott ledarskap och engagerade och kunniga medarbetare skapar vi också förutsättningar för att vara en attraktiv arbetsgivare. Hos oss ska man trivas och vilja utvecklas - det är en förutsättning för att vi ska vara fortsatt framgångsrika. Omvärlden förändras i snabb takt och det påverkar oss, att vilja och våga förändra ställer krav på både chefer och medarbetare och det skapar också förutsättningar för en spännande arbetsplats.

Vi vill skapa en arbetsmiljö som gör att medarbetare känner sig delaktiga och har inflytande i beslutsfattande. Att både nuvarande och potentiella medarbetare uppfattar oss som en spännande och bra arbetsgivare är viktigt för vår framtida utveckling och tillväxt. Vi vill skapa en arbetsplats som är kreativ, effektiv och engagerande.

2. Ansvarsfull ekonomi

Att våra kunders långsiktiga intressen sätts i första rummet är självklart - eftersom vi ägs av våra kunder har vi inga aktieägare med kortsiktiga vinstkrav. Vi vill fortsätta växa på vår marknad i Jämtland Härjedalen, men inte på bekostnad av en sund lönsamhet. Det övergripande målet med en ansvarsfull ekonomi är därför att säkerställa att vi i alla lägen kan fullfölja våra åtaganden gentemot försäkringstagarna, våra ägare.

I vår bransch finns även en hög förväntan på att handla affärsetiskt i enlighet med regelverk och externa krav och att ha en hållbar kapitalförvaltning. Vår kapitalförvaltning ska garantera att bolagets betalningsåtaganden kan fullföljas och skapa avkastning på våra placeringstillgångar. Arbetet präglas av långsiktighet och balanserat risktagande och vi anser att det är viktigt att hänsyn tas till innehavens hållbarhet, varför det utgör en del av vår investeringsprocess. Eftersom vi investerar i fonder som har innehav i bolag över hela världen finns risk för att någon av dessa bolag kränker mänskliga rättigheter, inte tar ansvar för miljön eller sina anställda, agerar korrupt eller tillverkar vapen. Denna risk hanterar vi genom vår placeringspolicy som tydliggör att kapitalförvaltningen ska

ge god avkastning och samtidigt bidra till ett mer hållbart samhälle genom ansvarsfulla investeringar. God etik och miljöhänsyn är grundläggande, men vi undviker också placeringar i företag med tillverkning eller försäljning av exempelvis vapen, pornografi, alkohol och tobak eller som tillåter barnarbete eller bryter mot centrala internationella överenskommelser. Vi undviker också att investera i bolag som producerar och distribuerar fossila bränslen.

FN:s Global Compact och riktlinjer för ansvarsfulla investeringar (PRI) är initiativ som Länsförsäkringar AB skrivit under och som vi arbetar utifrån, liksom principer för hållbara försäkringar (PSI) som skrivits under av Länsförsäkringar Sak. De förvaltare som vi anlitar ska ha skrivit under PRI och innehav som kan associeras till en kränkning av dessa konventioner ska avyttras.



4. Digital transformering

Den pågående digitala transformationen är något som påverkar oss alla. Vi har en kontinuerlig utveckling av allt från självbetjäningstjänster för våra kunder till automatiserade och robotiserade flöden i administration och kundkommunikation. Det handlar också om vår egen förmåga att ta till oss nya arbetssätt och verktyg. För att kunna leverera bra och lättillgängliga tjänster till våra kunder och för att vara en attraktiv arbetsgivare behöver vi investera både tid och pengar i vår digitala transformering - det är en utmaning att utvecklas i takt med kundernas behov och förväntningar.

Digitaliseringen är en mycket viktig hållbarhetsfråga då den berör både sociala, miljömässiga och ekonomiska aspekter. Med digitala verktyg och fokus på utveckling kan vi bli mer resurseffektiva, förbli valbara för våra kunder och säkra vår plats på marknaden som en relevant aktör. Utvecklingen av tjänster och verktyg riktat till våra kunder sker till stor del gemensamt i länsförsäkringsgruppen.

5. Skadeförebyggande

Skadeförebyggande arbete definierar vi som de insatser som vi riktar till våra kunder för att minska både lidande, antal skador och olyckor samt kostnader. Att arbeta skadeförebyggande är och har alltid varit självklart för oss som försäkringsbolag. Brand- och vattenskador har en mycket stor miljöpåverkan, är kostsamma för oss som företag och det är minst sagt besvärliga skador för våra kunder.

De senaste åren har vi arbetat allt mer med att förbygga och förhindra naturskador. Vår naturskadesamordnare har dagliga dialoger med bland annat våra lantbrukskunder om vad vi kan göra för att förhindra och begränsa effekterna av naturskador. Den plant vi sätter idag ska avverkas tidigast om 80 år. Så redan idag behöver vi tillsammans med våra kunder tänka på att den skog vi planterar ska tåla framtidens klimat för att vara försäkringsbar även i framtiden.



6. Leverantörer och inköp

När en skada eller olycka drabbar en kund är våra skadelleverantörer vår förlängda arm - våra avtalade bilverkstäder och entreprenörer är vårt ansikte utåt. Det är de som har kontakt med våra kunder under tiden vattenskadorna repareras eller bilen lagas. Dessutom är kostnaderna för att åtgärda skador vår största utgiftspost. Att säkerställa att exempelvis skadade bilar repareras snabbt, miljövänligt, kostnadseffektivt och säkert är ett exempel på vårt hållbarhetsarbete.

Under 2018 kommer vi att utveckla dialogen med våra avtalsleverantörer inom såväl bygg-entreprenad som bilverkstäder för att föra dialog om de förväntningar vi har på varandra och säkerställa en hållbar relation. Vi har ett indirekt ansvar för våra avtalade leverantörer och vi behöver till exempel säkerställa att de har en god ekonomi, att de tar ansvar för sina anställda och representerar oss och vårt varumärke på ett bra sätt.



7. Samhällsengagemang

Vårt samhällsengagemang är stort. Med en marknad som börjar och slutar vid länsgränsen är vi helt enkelt beroende av att länet utvecklas och är en attraktiv plats att bo och verka på, att nya företag startar, att de som bor här vill bo kvar och att andra vill flytta till länet. Därför engagerar vi oss brett i frågor som handlar om barn och ungdomar, företagande, trygghet samt miljö- och klimatfrågor.

Klimatfrågan angår oss alla och vi har ett stort engagemang tillsammans med myndigheter, kommuner och andra företag. Naturskadesamordnaren på företaget är central i detta arbete, liksom miljösamordnaren. Vi är bland annat med i Länsstyrelsen Jämtlands läns initiativ Klimatråd Jämtlands län. Här kan vi bidra med kunskap, erfarenhet, fakta och analyser och det ligger i hela samhällets intresse att både sjönära fastigheter och skog ska vara försäkringsbart även i framtiden. Klimatförändringen för med sig nya utmaningar för skogen, såsom fler stormar, mindre tjäle och nya skadeinsekter och ökad förekomst av skyfall, som i sin tur leder till fler översvämningar. Dessa frågor är en utmaning - inte minst för oss i försäkringsbranschen.

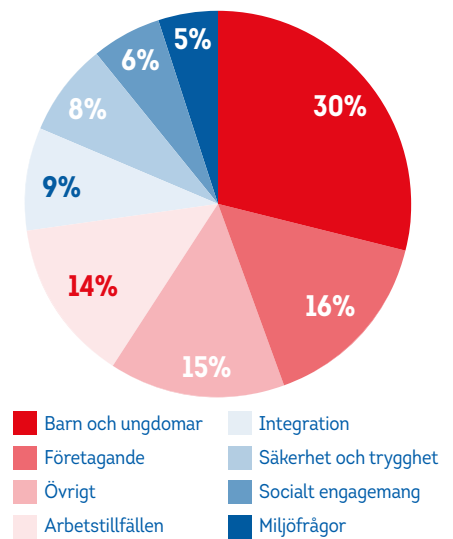
År 2016 gjorde vi en undersökning på Facebook som visar att länsborna tycker att barn och ungdomar är viktigast för länets framtid, näst viktigast är företagande och arbetstillfällen. Detta är två prioriterade områden för vårt samhällsengagemang.

Vi delar ut stipendier och utmärkelser för att stimulera allt från unga idrottstalanger och de som kämpar för barns rättigheter och vardag, till att uppmärksamma hållbara företag. Det kanske det mest synliga engagemanget i vardagen är vår sponsring av barn- och ungdomsverksamhet. Främst inom idrotten, men även inom andra verksamheter.

När det gäller vårt engagemang i företagande och näringsliv så har vi bland annat ett

stort engagemang i Nyföretagarcentrum, som stödjer nyföretagande. Vi är också en av initiativtagarna till Samling Näringsliv, som är en ekonomisk förening med syfte att utveckla näringslivet i Jämtland. Fokuserade områden är bland annat kompetensförsörjning, infrastruktur och bilden av Jämtland.

Betydelsefullt samhällsengagemang



8. Direkt miljö- och klimatpåverkan

Vår egen direkta miljö- och klimatpåverkan är marginell i förhållande till den miljöpåverkan som skador orsakar. Direkt miljö- och klimatpåverkan definierar vi som den påverkan vi åstadkommer i vår vardagliga verksamhet. Det handlar om faktorer som till exempel uppvärmning av kontoren, pappersförbrukning, tjänsteresor med flyg och att vi har miljöbilar som företagsbilar. Vi följer till exempelvis vår totala energiförbrukning och vi gör en årlig energikartläggning som ligger till grund för interna målsättningar och prioriteringar.

Hållbara aktiviteter och mål



Heja på!

Under 2017 fortsatte vi att dela ut gratis reflexvästar till alla förskolor i Jämtlands län.

Vi delade ut totalt **1 693** reflexvästar

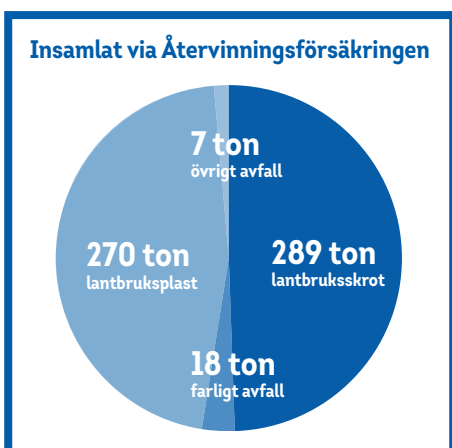
Exempel på insatser som vi riktat till våra kunder för att förebygga skador:

- 212** trygghetsgenomgångar
- 60** installerade vattenfelsbrytare
- 114** besiktningar av flerbostadshus
- 61** lantbruksbesiktningar



Gratis utbildning i barn-HLR

Vi hoppas att man aldrig behöver använda dessa kunskaper, men om olyckan skulle vara framme är det viktigt att kunna agera snabbt och att göra rätt. Därför har vi vid ett flertal tillfällen erbjudit våra barn- och gravidförsäkringskunder en kostnadsfri utbildning i hjärt-lungräddning för barn. Utbildningen innehåller både teori och praktiska övningar. Efterfrågan är stor och vi fortsätter med utbildningarna under 2018.



NÖJD KUND INDEX



Mål: 78
Läs mer på s. 13

4,7 Skala 1-5

Det snittbetyg som 1 424 bilförsäkringskunder ger våra avtalade bilverkstäder efter genomförd reparation.



Läs mer på s. 27

En växande och lönsam försäkringsaffär

Vi har haft ännu ett bra år i vår sakförsäkringsaffär och premieintäkt netto landade på 436 miljoner kronor. Trots att vi är marknadsledande fortsätter vi att ta marknadsandelar och vi växer i antal försäkringar. Vi har arbetat aktivt med skadeförebyggande insatser riktat till våra kunder inom flera områden - något som gynnar samhället, våra kunder och oss.

Hela 58 600 av jämtarna och härjedalingarna har en relation till oss via en eller flera försäkringar och privatkunderna står för ungefär hälften av vår premieintäkt. Det gör oss till det marknadsledande försäkringsbolaget i vårt län. Tillsammans med det faktum att vi är ett kundägt försäkringsbolag, dvs. nästan hälften av alla jämtar och härjedalingar är våra ägare, innebär det ett stort ansvar.

Privatmarknaden dominerar

På privatmarknaden ser vi en bra utveckling både inom boendeförsäkring och inom bilförsäkring, två av våra viktiga affärer. Mer än varannan villa är försäkrad hos oss och de som tecknar en villahemförsäkring får erbjudande om en Trygghetsgenomgång i sitt hem. Syftet med Trygghetsgenomgången är att identifiera eventuella brister som ökar risken för framtida brand- eller vattenskador. Varje skada som kan undvikas är en vinst för kunden och för oss, och många kunder vittnar om att det verkligen känns tryggt att göra denna genomgång. Enkla åtgärder som exempelvis att se till att montera brandvarnare på rätt ställen kan spara både pengar, besvär och liv.

Vårt helkundserbjudande Guldkund är mycket uppskattat och allt fler väljer oss som sin partner för både bank och försäkring. Våra Guldkunder belönas exempelvis med försäkringsrabatter, ett kostnadsfritt bankkort och flera andra förmåner.

Lantbrukarna väljer oss

7 av 10 lantbrukare har valt oss som sitt försäkringsbolag. Inom lantbruk arbetar vi kontinuerligt med att förebygga skador. Vi erbjuder bland annat ett installationsbidrag för gnistsläckare och dragbegränsare, som ökar säkerhet och trygghet vid fliseldning. Vi har under åren haft ett antal totalbränder på lantbruksfastigheter som beror på tillbakabrand flispannan, bränder som hade kunnat undvikas med hjälp av rätt skyddsinstallationer.

I vår lantbruksförsäkring ingår en återvinningsförsäkring, vilket innebär att våra lantbrukare varje år kan anmäla hämtning av metallskrot och miljöfarligt avfall. Det gör vi i ett samarbete med Håll Sverige Rent, ett samarbete som är viktigt för miljön. Under 2017 har vi rensat landsbygden i Jämtland och Härjedalen från 584 ton miljöfarligt avfall.

Närhet till våra företagskunder

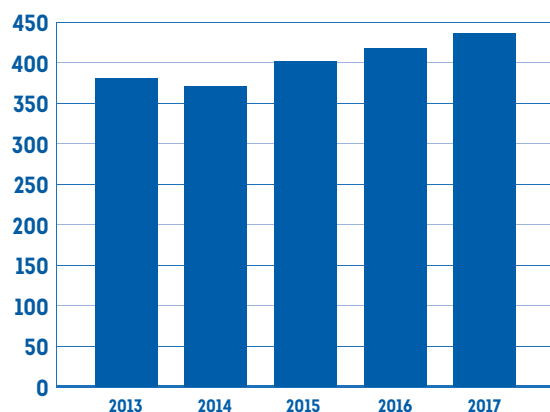
Bland länets företagare är nästan vartannat företag kund hos oss. Vi möter våra företagskunder i länets alla hörn och vi skraddarsyr försäkringslösningar för företagets behov.

För att förhindra skador bland våra företagskunder arbetar vi med olika insatser, till exempel rådgivning kring lås och larm för ett säkert inbrottskydd, förebyggande åtgärder för brand- och vattenskador i flerbostadshus och inom företagsmotor samarbetar vi nära åkerier, bland annat med utbildningar för chaufförer i tung trafik.

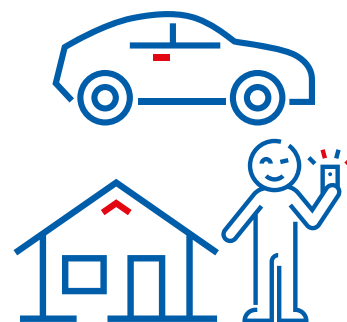
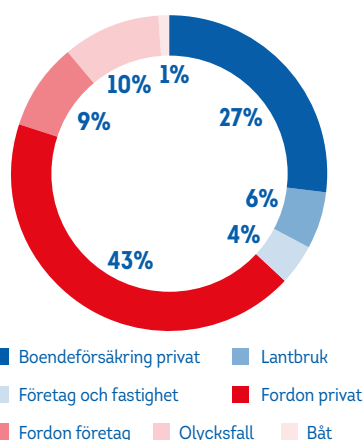
Försäkringsersättningar och skador

Under 2017 hade vi 341 miljoner kronor netto i skadekostnader. Företagsmotor är ett område där vi betalat ut stora belopp i försäkringsersättningar, och det är ett område där vi arbetar aktivt tillsammans med våra kunder för att minska skadefrekvensen. Bränder är en av de mest kostsamma skadorna, men under 2017 har vi och våra kunder varit relativt förskonade, jämfört med tidigare år. Vi tror och hoppas att våra skadeförebyggande insatser ger resultat och att utvecklingen håller i sig.

Premieintäkt netto, Mkr



Fördelning av försäkringar



Spara pengar och undvik skador

Tips och råd

Vatten- och brandskador är vanliga skador som ofta är besvärliga för dig som kund och kostsamma för oss som försäkringsbolag. Här kan du ta del av några enkla och snabba tips på hur du själv kan förebygga och minska risken för skador i ditt hem.

1. Sätt upp brandvarnare

Det ska finnas minst en brandvarnare per 60 kvadratmeter och i alla sovrum. Brandvarnare räddar liv!



2. Använd timer

Vattenkokare och strykjärn är exempel på elektrisk utrustning som kan orsaka brand i hemmet. Om du inte har timer, tänk på att alltid dra ur kontakten till vattenkokaren efter användning.

3. Installera vattenfelsbrytare

60 procent av alla vattenskador sker via trycksatta vattenledningar. Med en vattenfelsbrytare kan många skador förhindras eller begränsas och du får rabatt på din boendeförsäkring.



4. Installera en spisvakt

De allra flesta bränderna i hemmet orsakas av spisen. Med en spisvakt kan dessa bränder förebyggas. Kontakta en elinstallatör för att få veta mer.

5. Köp CE-märkta och helst S-märkta elprylar

CE-märkning är ett intyg från tillverkaren och S-märkning innebär certifiering av oberoende part. Tänk på att billiga produkter ofta har bristande säkerhet.



6. Installera jordfelsbrytare

En jordfelsbrytare bryter strömmen om det uppstår ett fel i elledningarna eller om ett barn råkar peta i en kontakt. Ett bra skydd för både egendom och människor. Kontakta en elinstallatör för installation.

7. Anlita alltid yrkespersoner vid byggnationer och installationer

Om du anlitar yrkespersoner, exempelvis för renovering av våtutrymmen, får du ett bättre försäkringskydd. Kom ihåg att alltid ta referenser.



8. Kom ihåg att göra brandskydds-kontroll om du har eldstad

Syftet med brandskyddskontrollen är att i ett tidigt skede upptäcka fel och brister hos anläggningen som kan innebära brandrisk. Kontakta sotaren i din kommun.

9. Utrusta hemmet med 6 kg brandsläckare och brandfilt

Brandsläckaren ska placeras synligt och lättillgängligt, ställ den gärna i hallen innanför ytterdörren.



10. Vänd på brandsläckaren

Pulvret i en pulversläckare kan klumpa ihop sig i botten. Därför ska du vända på den någon gång per år så att du är säker på att den fungerar om du behöver den. Kom också ihåg att kontrollera trycket.



Välkommen in till något av våra kontor i Östersund, Åre eller Sveg. Där kan du bland annat handla brandskyddsutrustning, timer och reflexprodukter. Du kan också handla säkerhetsprodukter i webbshopen på lfz.se. Om du är intresserad av mer information om vattenfelsbrytare - kontakta oss.

Samverkan och gemensam utveckling

Länsförsäkringar Jämtland äger Länsförsäkringar AB tillsammans med de övriga länsförsäkringsbolagen runt om i Sverige. Inom bank och försäkring finns påtagliga stordriftsfördelar och de 23 länsförsäkringsbolagen samlar därför resurser för exempelvis gemensamma utvecklingsfrågor och it-drift i Länsförsäkringar AB. Länsförsäkringar AB bedriver affärsverksamhet och service- och utvecklingsarbete inom till exempel liv- och fondförsäkring, bank, fondförvaltning, it, återförsäkring, djurförsäkring och sjukvårdsförsäkring. Förutom den samverkan som sker genom Länsförsäkringar AB så direktäger vi 23 länsförsäkringsbolag, tillsammans med berörda affärsenheter inom Länsförsäkringar AB, även Länsförsäkringar Fastighetsförmedling och Länsförsäkringar Mäklarservice. För er kunder är vi alltid lika lokala – det är oss på Länsförsäkringar Jämtland du möter.

Vårt gemensamma varumärke

Styrkan i Länsförsäkringars varumärke är resultatet av ett varumärkes- och värderingsarbete som varit konsekvent och långsiktigt. Varumärket är vårt sätt att leva och uppträda i kontakt med er kunder och vårt lokalsamhälle. Varumärket är mycket starkt i relation till konkurrenterna inom bank, försäkring och pension. En nationell oberoende anseendeundersökning (Kantar Sifo, 2017) visar att Länsförsäkringar har det sjätte högsta anseendet av alla svenska företag – en lista som toppas av Volvo och Ikea. Länsförsäkringar har också under många år legat högt upp när Svenskt Kvalitetsindex (SKI) redovisar hur nöjda kunderna är med sin bank och sitt försäkringsbolag – den senaste mätningen visade landets högsta kundnöjdhet inom både bank, försäkring och fastighetsförmedling. Se sida 13.

Förmedlade affärer

Sakförsäkringsaffären är länsförsäkringsbolagens egen affär, medan bank, liv och hälsa är exempel på förmedlade affärer, dvs. dessa affärer ägs av dotterbolag inom länsförsäkringsgruppen, men förmedlas av

de 23 länsförsäkringsbolagen. Det är oss på Länsförsäkringar Jämtland du möter när du är bankkund, tecknar sjukvårdsförsäkring eller livförsäkring.

Gemensam utveckling

En av Länsförsäkringar ABs uppgifter är att driva länsförsäkringsgruppens gemensamma utvecklingsarbete i syfte att stärka länsförsäkringsbolagens konkurrenskraft och öka värdet för kunderna.

Utveckling och kundmöten och kundinformation

Arbetet med att utveckla kundmöten och kundinformation fokuserades under 2017 på fyra områden:

- kundbearbetning och paketering
- effektivisering och förenkling av processer
- arbetssätt och bemötande i skadekundmötet
- digitalisering och samverkan mellan kanaler

Automatiserad kunddialog förenklar ökad proaktivitet

Under 2017 har vi börjat testa ett kraftfullt verktyg för proaktiv och automatiserad kundbearbetning som gör det möjligt att ge rele-

vanta erbjudanden i rätt kanal vid rätt tillfälle. Länsförsäkringars webbplats har förbättrats vad gäller stöd för lokala kampanjer.

Kundmöten med digitala hjälpmedel

Processer har förenklats och effektiviserats genom ökad automatisering och genom förbättrade kundmöten. En lösning för att kund och rådgivare ska kunna dela information över internet har utvecklats och börjar användas under 2018. Arbetssätt och verktyg som används i kundmötet utvecklas för att säkra att nya lagstiftnings- och regelverkskrav uppfylls.

Utvecklad kundinformation vid skada

Skadekundmöten som utgår från kundens situation och behov med en smidig och snabb hantering är ett fokusområde. Informationen på webbplatsen har förbättrats under året och nu finns skadeguiden för hantering och flöde av volymskador bland annat för att göra det enklare för kunderna att använda självbetjäningstjänsterna. För att underlätta hantering av ett skadeärende pågår försök med att använda den meddelandefunktion som finns på Mina sidor för att kommunicera med kunden på ett säkert och effektivt sätt.

mensam utveckling



SKI-undersökningar (Svenskt Kvalitetsindex) 2017.
Länsförsäkringar har de mest nöjda kunderna inom flertalet kategorier.

Utifrån kundernas upplevelser av hanteringen kommer arbetet att drivas vidare under 2018.

Självservicejänster för fordonsförsäkring

En väsentlig förflyttning har skett inom fordonsförsäkringsområdet och det är nu möjligt att göra skadeanmälan, ändra betalsätt och körsträcka samt köpa tilläggförsäkringar i de digitala kanalerna.

Mina sidor och appen utvecklas kontinuerligt

Utvecklingen av Mina sidor och appen har fortsatt under 2017 med många nya funktioner.

Exempel är förbättrat betalningsflöde, tydligare kontohistorik och förbättrad hantering av bankkort. Nu kan man också göra skadeanmälan för sitt fordon även i appen.

Förbättrat systemstöd ger fler digitala självservicejänster

Arbetet med ett bättre internt systemstöd för hantering av försäkringsprodukter fortsätter intensivt. Det berör boende, båt, rese- och olycksfallsförsäkringar och är ett viktigt steg för att förenkla kunderbudandet, men också för att kunna erbjuda fler digitala tjänster.

Ny försäkring för nystartade företag

Under året har en ny produkt som vänder sig till nystartade företag lanserats: Startaföretagsförsäkring vilket är en prova på-försäkring med brett skydd som gäller i sex månader. Försäkringen tecknas enkelt på vår webbplats.



Det märks i kundm arbetar i en **väl**måer

Det säger Anne-Marie Hamrén som är HR-chef på Länsförsäkringar Jämtland. Hon är van att arbeta framåtriktat och har ett stort intresse och engagemang för hur det sociala samspelet påverkar företagets mål.

Starkt varumärke - utmanande vision

Länsförsäkringar har ett oerhört starkt varumärke och det förpliktat. Varje dag, i alla möten, ska var och en av oss leva upp till de förväntningar som ställs på oss som Sveriges starkaste varumärke i branschen. Vår vision är dessutom att vi vill vara det mest omtyckta företaget i vårt län. Det gör att vi alla måste vara "på tårna", varje dag. Anne-Maries erfarenhet är att man ofta ser en tydlig koppling mellan nöjda och engagerade medarbetare och nöjd kund-index (NKI).

HR-chefsrollen är mångfacetterad

Uppdraget som HR-chef är brett - allt från att jobba med lönekartläggningar till chefsstöd, till att jobba igenom riktlinjer och policys och lyfta värderingarna. Att det strategiska HR-arbetet måste kopplas ihop med affärsmålen är självklart. HR-frågorna får inte hamna i ett eget spår, då kör man i diket. De ska vara en del av den ordinarie verksamheten och cheferna har

en viktig roll. Det behöver finnas en tydlighet i vad som förväntas och var vi är på väg, och varför vi gör insatser på olika områden. Det kräver både ett strukturerat arbete och ansvarstagande chefer och medarbetare.

- Vi lever alla i en omvärld som utvecklas allt snabbare och det är något som alla arbetsgivare och medarbetare behöver förhålla sig till, även om olika branscher och arbetsplatser har sina egna utmaningar. Men att trivas och utvecklas på sitt arbete är viktigt oavsett var man arbetar, och tydliga mål och förväntningar skapar både trivsel, effektivitet och därmed resultat, konstaterar Anne-Marie.

Ett prioriterat område för det strategiska HR-arbetet är kompetensförsörjning.

- Att vi lever i förändringens tidevarv ställer krav på att både chefer och medarbetare vill och kan utvecklas och förändra.

En hållbar prestationskultur

Vi mäter årligen det vi kallar hållbar prestationskultur. Begreppet kommer från en medarbetarundersökning som bygger på svensk arbetslivsforskning. Syftet med medarbetarundersökningen är att ge verktyg för dialog som utvecklar både medarbetarna och företaget. Modellen bygger på allas ansvar att bidra. Undersökningen som genomfördes 2017

visar att medarbetarna på Länsförsäkringar Jämtland är väldigt stolta - både över sitt arbete och sin arbetsgivare. Medarbetarna känner starkt att de bidrar och de tycker att det arbete de gör känns ansvarsfullt. Men som alltid finns förbättringsområden. Ett område där vi ser förbättringspotential är gruppeffektiviteten, vi behöver helt enkelt bli bättre på att arbeta effektivt tillsammans och att samarbeta kring utveckling och förbättring.

Vi behöver också utveckla vår förmåga att bekräfta varandra, att ge varandra konstruktiv återkoppling.

- Jag tror att alla har behov av att få kontinuerlig och konstruktiv återkoppling, såväl positiv som negativ. Min erfarenhet är att det skapar trygga chefer och medarbetare vilket i sin tur bidrar till ett positivt och öppet dialogklimat, konstaterar Anne-Marie.

Arbetsmiljö

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön är viktig och vår arbetsmiljöpolicy ska stödja vår vision, det mest omtyckta företaget i vårt län. Vi vill därför arbeta för en attraktiv, hälsofrämjande arbetsplats och därmed också säkra en långsiktig effektiv och lönsam verksamhet.



ötet om man nde organisation

FRISKVÅRD OCH HÅLLBAR PRESTATIONSKULTUR

FRISKVÅRD PÅ LÄNSFÖRSÄKRINGAR JÄMTLAND

Alla tillsvidareanställda vid Länsförsäkringar Jämtland har en rad personalförmåner inom hälso- och friskvård, exempelvis vår egen sjukvårds- och rehabförsäkring. Det innebär tillgång till bland annat förebyggande hälsotjänster och sjukvård. Utöver sjukvårdsförsäkring har alla medarbetare ett friskvårdsbidrag på 2 000 kronor per år samt kostnadsfri massage en gång per månad. Det finns en personalsocial förening (Kamratligan) som anordnar allt från motions- och kulturaktiviteter till afterwork och fester.

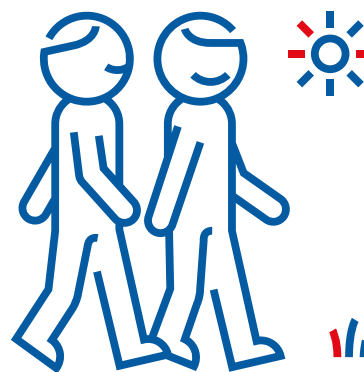
JÄMSTÄLLDHET



Styrelse	62 %	38 %
Ledning	28 %	71 %
Alla medarbetare	56 %	44 %

HÅLLBAR PRESTATIONSKULTUR

En hållbar prestationskultur handlar om balansen mellan våra mänskliga basbehov på arbetet (känna tillhörighet, kunna bidra, få bekräftelse och att utvecklas) och hur man upplever de villkor som finns för prestation, dvs. att utföra sitt arbete (vilja, kunskap, förmåga, mandat, förtroende och ett tydligt uppdrag). Våra resultat ligger i nivå med snittet i databasen (svenska företag).



MÄNSKLIGA BASBEHOV

VILLKOR FÖR PRESTATION



(skala 0-100)

”Det **bästa** är alla trevliga och kompetenta kollegor och att det finns goda utvecklingsmöjligheter - man kan växa inom företaget”

Det vittnar medarbetare om som tillfrågats om vad som är bäst med att arbeta på Länsförsäkringar Jämtland. De säger också att våra värderingar är viktiga och att det starka varumärket är en fantastisk plattform att arbeta utifrån. Att vi är lokala med lokal beslutskraft och att vi ägs av våra kunder är stimulerande.

Vi är en relativt stor arbetsplats med drygt 100 medarbetare på kontoren i Östersund, Åre och Sveg. Bakgrund, utbildning och ålder varierar bland medarbetarna.

Vår medarbetarundersökning visar att vi är en arbetsplats som har stolta medarbetare. Men hur kan vi bli en ännu mer attraktiv arbetsplats? Så här säger Seema, Mats, Anna-Karin, Jonas och Lina om hur vi kan utvecklas tillsammans:

LINA HALLOQUIST är nyanställd som skadepolis och hon har en juristexamen från Stockholms universitet i bagaget. Hon har tidigare arbetat med familjejuridik och hon har även gjort tingsmeritering vid Östersunds tingsrätt.

JONAS HEDSTRÖM är civilekonom och har arbetat på Länsförsäkringar Jämtland i tre år. Han började i gruppen kundtjänst bank, men arbetar idag som företagsrådgivare i grupp företags- och lantbruksförsäkring.

MATS GEORGISSON arbetar som pensions- och placeringsrådgivare sedan sju år, vilket innebär att han hjälper företagskunder med olika pensionslösningar för både företagaren och hans anställda. Mats har både en ingenjör- och en civilekonomutbildning i bagaget.

ANNA-KARIN LINDEBERG är idrottspedagog med inriktning hälsa i arbetslivet. Anna-Karin anställdes som hälsostrateg 2006 men har sedan dess hunnit med att arbeta som gruppchef för företags- och lantbruksförsäkring och sedan några månader är hon marknadskoordinator för företagskunder. Det innebär bland annat att Anna-Karin arbetar med att utveckla våra interna arbetssätt och processer för att det ska bli ännu enklare för företagskunder att samla försäkringar, banktjänster och pensionslösningar hos oss.

SEEMA WÄRDELL vikarierar just nu som redovisningsekonom i grupp ekonomi, men hon började som säljare på privatförsäkring 2014. Seema är utbildad ekonom och TRAC diplomerad resekonst.



Vi kan bli bättre på att både arbeta och umgås över avdelningsgränserna, för att stärka gemenskap och företagskultur. Genom mer samarbete kan vi också utveckla förmågan att ta tillvara olika kompetenser och erfarenheter på bästa sätt. Vi vill och kan bidra till utveckling och effektivisering, komma med idéer och ta initiativ. Det ger oss energi i vardagen och bidrar till en inspirerande arbetsmiljö. I ett tjänsteföretag är medarbetarna den viktigaste resursen - det är vi alla tillsammans som utvecklar företaget.



Hyggesfritt

– framtidens skogsbruk?

Lars-Göran och Agneta Söderberg är kunder hos Länsförsäkringar Jämtland och de bor på Rödön. Där driver de ett lantbruk med en dikobesättning, spannmåls- och ensilageproduktion och ett skogsbruk på ungefär 175 hektar. De senaste åren har de alltmer börjat intressera sig för, och tillämpa, hållbart skogsbruk.

- Upprinnelsen var att vi under några år drabbades hårt av älgbetesskador och sork-skador, så vi kände att vi ville titta på alternativa metoder att bruka skogen för att minska den typen av skador, berättar Lars-Göran.

Den metod de valde att pröva var blädning. Skog som avverkas med blädning bidrar till den biologiska mångfalden och är bra för både djur och växter, samtidigt som risken för olika typer av skador minskar. En skog som avverkas med blädning är inte lika begärlig för varken sork eller älg eftersom det inte är en monokultur, som ett hygge.

Ett riktmärke vid blädning är att man tar ut ungefär 30 procent av skogen på en viss yta. Kostnaden för uttaget är högre än vid vanligt skogsbruk, eftersom det fortfarande är en stor maskin som ska in i skogen för att ta ut

trädet. Eftersom man gör en väg med stickvägar påverkar framkomligheten vilka träd som plockas ut. Men metoden innebär å andra sidan att det inte är några kostnader för föryngring eftersom blädning är en självföryngrande avverkningsmetod.

- Vi slipper sätta plant och den biologiska mångfalden ökar. Skogen blir också stormsäkrare eftersom de träd som finns kvar får växa till sig och står stadigare. Dessutom sparar man ofta lite mer skog i kanterna som vindskydd, utifrån den förhärskande vindriktningen. Vi ser bara plus med att använda metoden, säger Lars-Göran.

Kan blädningstekniken användas i vilken skog som helst?

- Det är svårt att bedriva hyggesfritt skogsbruk om man har en halvgammal skog som

behöver gallras, eftersom den ofta inte är tillräckligt skiktad. De som står inför slutavverkning kan överväga metoden om det är bra produktionsförutsättningar. Man kan börja försiktigt och gå in längs samma stickvägar igen efter 10-20 år för att ta ut mer, berättar Lars-Göran.

Lars-Göran och Agneta får god hjälp av Skogsstyrelsens konsulenter, men de är i grunden självlärda - de har lyssnat på andra, läst på och intresserat sig för sin skog. Och de rekommenderar verkligen andra att tänka framtid och hållbarhet. Att bruka skogen hållbart är viktigare för Lars-Göran och Agneta än att maximera uttaget. Det blir dessutom en vacker skogsmiljö som ger njutning för många människor.

OM HYGGESFRITT SKOGSBRUK

Skogsskötselsystem är ett nyare ord för det som tidigare kallades skogsbrukssätt, dvs. hur skogen vårdas, skördas och ersätts med ny skog. Idag skiljer man på trakthyggesbruk (det vi förknippar med kalhyggen) och hyggesfritt skogsbruk. Hyggesfritt skogsbruk innebär skogsbruk utan kalhyggen. Olika former av skogsbruk ryms i begreppet och hyggesfritt skogsbruk kan tillämpas i skiktade skogar, dvs. där träden är olika höga och olika gamla. Där växer större träd sida vid sida med mindre träd som väntar på sin tur att ta över. De små träden är ofta gamla träd som stått och stampat under lång tid.

Mogna träd tas successivt ut efter vissa principer. Blädning, som är en av metoderna inom hyggesfritt skogsbruk, innebär att man har kvar ett fullskiktat bestånd efter avverkning. All avverkning sker som gallring och skogsbeståndet ser ungefär likadant ut hela tiden. I Sverige räknar Riksskogstaxeringen med att det finns ungefär 1 miljon hektar som uppfyller villkoren för att kunna blädas. Det mesta finns i Norrlands inland. Läs mer på skogskunskap.se.



Starta företag?

Få kostnadsfri rådgivning

Ett av våra viktiga samhällsengagemang handlar om att stimulera nyföretagande och tillväxt i länet. Vi har ett stort engagemang i Nyföretagarcentrum Jämtland Härjedalen, en ideell förening som har som affärsidé att ge individuell och kostnadsfri rådgivning av företagare till blivande företagare. Som ideell organisation är de beroende av finansiering av kommuner och samarbetspartners inom näringslivet och vi på Länsförsäkringar Jämtland är en av deras viktiga partners. Nyföretagarcentrum finns i 200 av landets 290 kommuner och i sju av åtta kommuner i Jämtlands län.

Länsförsäkringar Jämtland är en aktiv samarbetspartner till Nyföretagarcentrum Jämtland Härjedalen och Lars Rådström, bankchef på Länsförsäkringar Jämtland, är ordförande i styrelsen sedan tre år. Styrelsen arbetar ideellt och ordförande håller i alla möten, nätverksluncher och samarbetsträffar, samt deltar i alla externa möten tillsammans med verksamhetsansvarig.

- Det känns verkligen bra att få vara med och leda och utveckla en verksamhet

”

Det känns verkligen bra att få vara med och leda och utveckla en verksamhet som är så bra för länet.

som är så bra för länet. Företag är det som skapar tillväxt i en region, så den verksamhet som Nyföretagarcentrum bedriver är viktig för alla oss som bor och verkar i Jämtlands län. I ett småföretagarlän som Jämtland är det helt enkelt superviktigt att det finns bra förutsättningar för nyetablering för att det ska ske tillväxt och utveckling, konstaterar Lars.

Nyföretagarcentrum Jämtland Härjedalen har idag tio rådgivare i sju av länets åtta kommuner. Sex av dem finns i Östersund

och dessa rådgivare ansvarar i nuläget även för Ragunda och Bräcke kommuner. Det finns en rådgivare i respektive kommun i Krokom, Strömsund, Berg och Härjedalen. I Åre kommun är det Almi som på uppdrag av kommunen står för nyföretagarrådgivning. Rådgivarna är själva företagare, före detta företagare eller revisorer. Det innebär att de har stor erfarenhet av vad det innebär

att ta steget till eget företagande och att driva företag. Rådgivarna får betalt av Nyföretagarcentrum för sina rådgivningar, men de arbetar i praktiken delvis ideellt berättar Lars:

- Ersättningsnivån är inte så hög och de förväntas också bidra utöver rådgivningen, genom att medverka på nätverksträffar och hålla i föreläsningar, så det kräver att man som rådgivare har ett intresse och engagemang för nyföretagandet i länet.

De som kommer till Nyföretagarcentrum med företagarambitioner erbjuds individuell

och kostnadsfri rådgivning. Under 2017 var det 412 personer som fick rådgivning vilket resulterade i 200 startade företag - ett fantastiskt utfall. Den vanligaste företagsformen är enskild firma eller handelsbolag (85 procent). Av alla företag som startades i Jämtland Härjedalen under 2017 gick 30 procent via Nyföretagarcentrum, att jämföra med den nationella siffran 13 procent. Av de som startade företag i länet är ungefär hälften kvinnor och medelåldern är 37 år.

- Men alla som kommer till oss är inte redo, och då har våra rådgivare också en viktig roll i att avråda dem som kanske inte är riktigt mogna. Affärsidén kanske behöver utvecklas, kunskap behöver fyllas på, eller så finns det praktiska frågor som behöver tänkas igenom ett varv till, berättar Lars.

Nyföretagarcentrum jobbar även med integration i företagandet. De har bland annat ett samarbete med Östersundshems Innanförskapsakademi genom en gemensam företagarskola där nyanlända får lära sig vad som krävs för att starta och driva företag i Sverige. Engagemanget i nyanlända ger



Vad tror du om min affärsidé?

resultat - bland de företag som startade via Nyföretagarcentrum 2017 hade 18 procent av företagen utländsk bakgrund.

Det finns statistik som visar att bland de som startar företag och har gått igenom Nyföretagarcentrums rådgivningar så är det fler företag som finns kvar efter tre år, än bland de som startat företag utan att gå igenom Nyföretagarcentrums rådgivningar.

- De som startat företag genom att följa våra råd blir också inbjudna till kostnadsfria utbildningar och föreläsningar med jämna mellanrum. Syftet är att bredda kunskapen för att driva och utveckla sitt företag. Det tror jag också påverkar att vi, och företagen, har så fina resultat, säger Lars.

Nyföretagarcentrum samarbetar med andra organisationer, exempelvis Almi. Almi är mer inriktade på affärsutveckling och finansieringsfrågor i företag som redan är igång, medan Nyföretagarcentrum finns med under processen för att starta företag. Nyföretagarcentrum driver ett mentorprogram för nystartade företag på uppdrag av Almi, där företagen matchas med mentorer i

näringslivet som har rätt kompetens utifrån nyföretagarnas behov.

Lars brinner för att utveckla Nyföretagarcentrum och ambitionerna är höga:

- Målet är självklart verksamhet i länets alla kommuner - även i Åre kommun. Visionen är att 100 procent av de som startar företag kommer till oss för att få rådgivning. Men idag vet inte ens alla om att vi finns, och det är verkligen en utmaning att marknadsföra en ideell förening som har begränsade ekonomiska resurser, avslutar Lars.

OM NYFÖRETAGARCENTRUM

Nyföretagarcentrum Jämtland Härjedalen anordnar regelbundna informationsträffar i de sju kommunerna, dit alla som är intresserade är välkomna. Det går också bra att ringa eller mejla någon av rådgivarna för att boka en tid för kostnadsfri rådgivning. Läs mer på: nyforetagarcentrum.se/jamtland

STATISTIK FRÅN 2017

412 personer fick rådgivning 2017 vilket resulterade i 200 startade företag

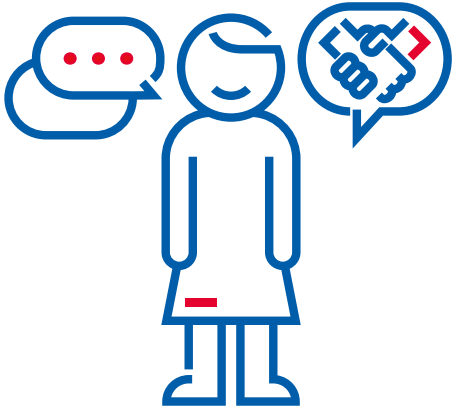
30%

av alla företag som startades i Jämtland Härjedalen under 2017 gick via Nyföretagarcentrum



50,3%

av alla som startade företag i länet 2017 var kvinnor.



Ulrica hjälper jämtar som vill starta företag

” - Att skapa struktur och ordning i sitt företag redan från början är viktigt. En tydlig affärsplan, genomtänkt budget och väldefinierad målgrupp är viktiga hörnstenar. Se till att företaget är försäkrat från start liksom att de verktyg som krävs för att administrera företaget är på plats, säger Ulrica.

Ulrica Hellström är en av de tio rådgivarna på Nyföretagarcentrum i Jämtland Härjedalen och hon är själv försäkringskund hos Länsförsäkringar Jämtland.

Ulrica är uppvuxen i en företagarfamilj och redan i unga år drev hon ett eget företag. Hon har därefter arbetat på marknadsavdelningar i olika positioner och är van att analysera målgrupper och konkurrenter samt att ta fram marknadsstrategier. Idag driver Ulrica konsultföretaget Mulligan, där hon hjälper företag och företagare med marknadsinriktad affärsutveckling.

Uppdraget som rådgivare på Nyföretagarcentrum har Ulrica haft sedan sommaren 2017, ett uppdrag som hon tycker är väldigt stimulerande. Av dem hon träffat under hösten har 20-30 startat företag.

- Rådgivarrollen ligger nära konsultrollen och jag gillar verkligen att se företag och

företagare utvecklas, att se potentialen och få förmånen att lotsa dem på rätt väg.

Det allra roligaste tycker Ulrica är de som verkligen tänkt till innan de kommer på ett rådgivningsmöte, som förberett sig och processat sin affärsidé. De har ofta med sig mycket egna tankar och olika handlingsalternativ - de vill ha ett bollplank och inte någon som talar om vad och hur de ska göra.

- Det blir väldigt roliga och kreativa diskussioner som också ger mig som rådgivare nya insikter och ny kunskap som jag kan använda i min roll. Det är oerhört lärorika möten, tycker Ulrica.

Vad är ditt viktigaste råd till den som funderar på att starta eget?

- Affärsplan och budget är grunden. Men lägg lite extra energi på att fundera över vad som är unikt i din affärsidé, på vilket sätt den särskiljer dig från dina konkurrenter och lägg

krut på att identifiera och definiera målgruppen, det lönar sig.

När det gäller marknadsföring är Ulrica lite av en expert bland rådgivarna på Nyföretagarcentrum. Möjligheterna för småföretagare att marknadsföra sig har ökat oerhört de senaste åren, men "bruset" har också ökat. Det är många som krigar om uppmärksamhet. De digitala kanalernas betydelse är stor, att vara sökbar på Google och att finnas på Facebook är nästan en hygienfaktor idag. Ulrica tycker att sociala medier är ett fantastiskt verktyg för småföretagare eftersom det är kostnadseffektivt, enkelt och flexibelt. Men, en företagssida på Facebook räcker inte.

- Man måste ha koll på målgruppen och rikta sina marknadsföringsinsatser rätt och tänka till kring innehållet för att nå fram. Och man måste våga testa: Testa, utvärdera, ändra och testa igen.



Bank och livförsäkring

- vi är **företagsbanken** som växer mest

Bank och livförsäkring är affärer som vi förmedlar från de gemensamt ägda bolagen Länsförsäkringar Bank, Länsförsäkringar Fondliv och Länsförsäkringar Liv. Bank och livförsäkring är viktigt för vårt helhetserbjudande, eftersom det innebär att vi kan erbjuda våra kunder alla tjänster de behöver för sin trygghet, nu och i framtiden.

Banken fortsätter att växa och vi ökade omsättningen från 6,4 miljarder 2016 till 7,2 miljarder 2017.

Bland privatkunderna är efterfrågan stor och vi öppnade nästan 1 300 privatkonton under 2017, vilket innebär 25 nya kunder varje vecka. Även på företagssidan har tillväxttakten ökat och tillväxten i företagsaffären på Länsförsäkringar Jämtland blev

den bästa i hela länsförsäkringsgruppen 2017. Något vi är mycket stolta över.

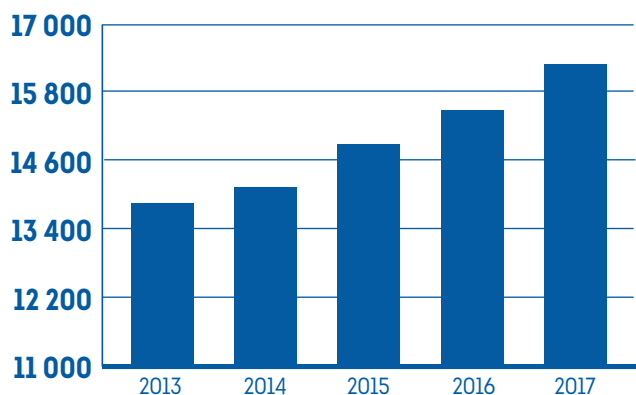
- Det är verkligen jätteroligt att vi är så eftertraktade som bankpartner bland företag i Jämtland och Härjedalen - vi växer varje dag, säger Lars Rådström, bankchef.

Under 2018 kommer vi att fokusera på att utveckla våra interna arbetssätt för att det ska bli ännu enklare för företag att vara

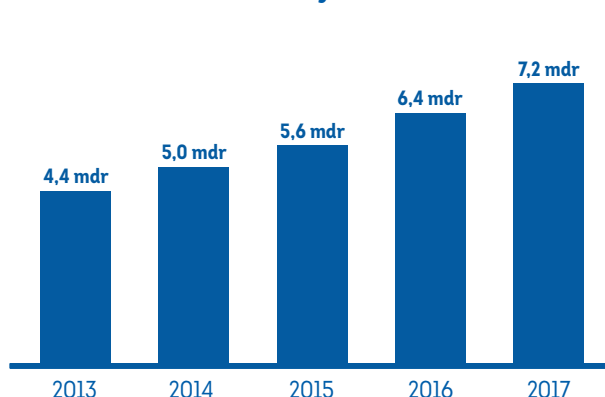
halkunder hos oss, dvs. att samla sina sak- och motorförsäkringar, bank- och finansieringsfrågor och pensionslösningar för företaget och dess anställda.

- Då blir vi oslagbara som partner till länets företagare, säger Jan Persson, försäkringschef, och Lars Rådström, bankchef, unisont.

Antal bankkunder



Affärsvolym bank



Våra stipendier och utmärkelser



Länsförsäkringar Jämtland delar varje år ut flera stipendier och utmärkelser, till allt från unga idrottstalanger till hållbara företag. Det är en del i vårt samhällsengagemang, vårt arbete för länets framtid och utveckling. Genom våra stipendier får vi möjlighet att lyfta fram såväl idrottare, som engagerade eldsjälar och företagare.

Ungdomsledarstipendiet i Östersund och Bräcke kommuner

Stipendiet är på 10 000 kronor och delas sedan 1974 ut till ungdomsledare som arbetar ideellt och framgångsrikt med ungdomsverksamhet inom idrott, kultur, nykterhetsrörelsen, kyrkan eller inom andra ideella verksamheter. Stipendiet delas ut i respektive kommun vart

tredje år, i samband med val av ledamöter till Länsförsäkringar Jämtlands fullmäktige.

Under hösten 2017 delades tre stipendier ut i Östersund och ett i Bräcke. Stipendiaterna i Östersund var Fredrik Lindberg, ÖGIF; Caroline Eriksson, UNF Jämtland; Karolina Lundahl

och Isabell Hägglund, projektet "Schysst vinter och sommar". Stipendiet i Bräcke gick till Veronica Åkervall och Charlott Eriksen, innebandysektionen Bräcke sportklubb.



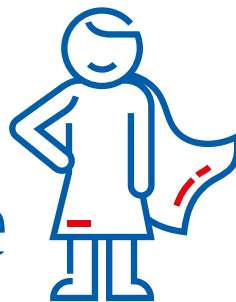
Årets hållbara företag 2017 Brödcentralen (Polfärskt)

Sedan 2015 delar vi ut utmärkelsen Årets hållbara företag i samband med Guldgalan. Utmärkelsen går till ett företag som arbetar för en hållbar tillväxt, som ser till framtid och trygghet för både sitt företag och sin omgivning. Företaget bygger sin verksamhet på ansvar och goda relationer, arbetar långsiktigt och integrerar de tre perspektiven social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet i sin verksamhet.

År 2017 mottog Brödcentralen Jämtland AB (Polfärskt), utmärkelsen för sitt strategiska och framåtriktade arbete.



Årets barnrättskämpe



I samarbete med Rädda Barnen i Jämtland Härjedalen delar vi sedan 2013 ut utmärkelsen Årets barnrättskämpe i Jämtlands län.

Mottagare är någon eller några som tydligt visat hur man kan förbättra vardagen till det bättre för barn och unga i Jämtlands län. En barnrättskämpe ska genom uthållighet och

mod konkret bidra till att sätta barnens bästa i främsta rummet.

År 2017 utsågs två mottagare: Föreningen Ett Himla liv för deras viktiga arbete för barn och unga med olika funktionsnedsättningar och Irene Fregelin, för sina insatser inom Röda Korset.

Ung Växtkraft i Jämtlands län

Ung Växtkraft i Sverige delas ut av Länsförsäkringar och LRF. Bland de nominerade landsbygdsföretagen i Jämtland och Härjedalen utser vi Ung Växtkraft i Jämtlands län tillsammans med LRF Jämtland och LRF Ungdomen i Jämtland.

Med utmärkelsen Ung Växtkraft vill vi stödja och uppmuntra unga, duktiga och drivna entreprenörer som med sina företag håller landsbygden levande.

År 2017 mottog Erik Svensson, Eriksgården, Ung Växtkraft i Jämtlands län. Erik har ekologisk grisproduktion i Trångsviken.



Idrottstalanger

Varje år delar vi ut två stipendier på 10 000 kronor vardera till två unga idrottstalanger i vårt län - en tjej och en kille. För att få stipendiet ska man ha presterat på god nationell nivå och tillhört en förening som är ansluten till JH Idrottsförbund. Stipendiaterna utses i samarbete med JH Idrottsförbund.

Stipendiaterna 2017 var Olle Lundqvist, Östersund Basket/Jämtland Basket och Elsa Håkansson-Fermbäck, Vemdalens IF Alpina.



Eldsjälarna

som brinner för barn och ungdomar

Länsförsäkringar Jämtland sponsrar sedan många år Ung Företagsamhet och vi delar ut priset Årets UF-företag. Sedan 1974 delar vi också ut Idrottstalangstipendiet och Ungdomsledarstipendiet.

Anna Lindberg arbetar inom den ideella föreningen Ung Företagsamhet (UF) och Fredrik Lindberg, som tränar ungdomar i ÖGIF på fritiden, har mottagit båda stipendierna.

Som sextonåring tog han SM-guld i Bollnäs på 110 m häck och 300 m häck och som 19-åring blev han uttagen till seniorlandslaget. Redan 1992 tog han emot Idrottstalangstipendiet för sina idrottsliga framgångar och numera tränar han barn och ungdomar i ÖGIF.

Fredriks engagemang som ungdomstränare i ÖGIF friidrott tar i snitt fyra kvällar i veckan och många helger i anspråk. Med telefonsamtal till föräldrar, tränarkollegor och planeringstid för träningar och läger blir tidsåtgången betydligt större. Dessutom har de två barn, Meja och Leo, som båda tränar friidrott och fotboll. Fredrik tränar Meja och andra ungdomsgrupper sedan 2012.

- Visst är det tufft att få tillvaron att gå ihop under perioder konstaterar Anna och Fredrik, men vi lyfter varandra och ger varandra energi och vi har en bra dialog om vardagsplaneringen.

Fredrik minns tiden som han själv tränade på elitnivå jämfört med hur det är nu:

- På den tiden fanns det inte alls lika bra träningsmöjligheter som idag. Innan Gövikenhallen fanns, och långt innan Jämtkrafthallen i Ås byggdes, fick man vara kreativ. Så vi sprang i kulvertarna på Frösö strand. Vi kilade upp dörrar för att få till 220 meter från vägg till vägg där vi tränade 200-meters intervaller. Betonggolvet slet hårt på hälsenorna, minns Fredrik.

Han berättar också om hur han och några träningskompisar tränade på Östersunds sjukhus, i korridoren på en nedlagd avdelning:

- Belysningen funkade inte så vi monterade ficklampor på häckarna för att kunna springa.

En ljumskkada satte stopp för karriären 2002 men efter ungefär 10 år var Fredrik tillbaka som tränare i sin moderklubb ÖGIF. Och mycket har förändrats. Han berättar att det är svårt att hitta engagerade ideella krafter idag och att

”

Träningen kan vara en fristad från en stökig hemmiljö eller utanförskap i skolan



OM UNG FÖRETAGSAMHET

Ung Företagsamhet är en politiskt obunden, ideell utbildningsorganisation. Sedan 1980 har de utbildat gymnasieelever i entreprenörskap genom processutbildningen UF-företagande och sedan 2010 arbetar de även på grundskolan. Samarbetspartners möjliggör att unga människor får träna och utveckla sin kreativitet, företagsamhet och sitt entreprenörskap. Länsförsäkringar Jämtland är sponsorer av priset Årets UF-företag som delas ut på den årliga UF-mässan i Östersund.

utvecklingen i storstäderna går mot betalda tränare i ungdomsföreningar. Det leder till höga avgifter med följden att många exkluderas. Barn- och ungdomsidrott börjar bli en klassfråga, en fråga om vilka föräldrar som har råd och inte.

- Idrotter som förr var gratis är inte längre det, det ska vara dressar och utrustning till allt nu. För mig är det viktigt att idrott är inkluderande, alla ska kunna vara med, säger Fredrik.

Fredrik tycker det är viktigt att förmedla bra värderingar till barnen och ungdomarna. Som ungdomstränare behöver man vara medveten om att många bär på en ryggsäck. För en del är träningen en fristad från en stökig hemmiljö, för andra är det en paus från utanförskap i skolan.

- Alla ska känna sig välkomna och känna att de passar in och det är också jätteviktigt att man kan börja sent. Elittänket kan man ha när det gäller 19-20-åringar som satsar, men inte hos de yngre. Som tränare är det superviktigt att skapa en miljö där ingen känner sig utanför och alla är välkomna, betonar Fredrik.

Efter några år som ledare i ÖGIF var det dags igen för Fredrik att ta emot stipendium från oss

på Länsförsäkringar Jämtland. Denna gång var det Ungdomsledarstipendiet som han fick för sina insatser som engagerad ungdomstränare i ÖGIF. Han tog emot stipendiet inför mer än 1 000 personer i samband med länets allsång i Östersund oktober 2017.

- Ungdomsledarstipendiet var ett bevis på att all tid man lägger ned i den ideella verksamheten är värd något, helt enkelt världens bästa bevis och en belöning. Det var riktigt läckert, och jag kände mig stolt. Väldigt stolt, säger Fredrik.

Att Anna stöttar Fredriks engagemang i friidrotten är tydligt, när Fredrik pratar om kärleken till friidrotten. Självt arbetar hon på UF sedan ungefär fyra år, ett arbete som hon beskriver som att vara ideellt engagerad:

- Det uppstår ett engagemang inom UF som är helt fantastiskt. Det är svårt att stänga av, man är UF:are dygnet runt. Man känner verkligen att man gör samhällsnytta, det är en härlig känsla varje dag på jobbet!

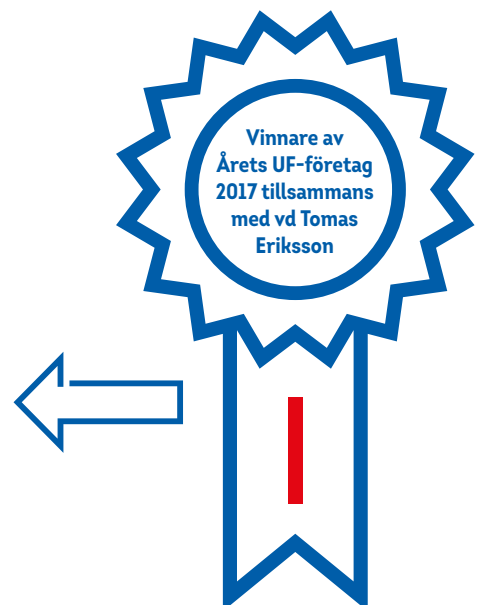
Att driva UF-företag är en del av gymnasietiden för många ungdomar i Jämtlands län och hela Sverige. UF är ett av många viktiga engagemang hos Länsförsäkringar Jämtland som bidrar till bra förutsättningar för ungas framtid och utveckling.

- Entreprenörskapet sträcker sig långt utanför företaget och eleverna tränar en rad förmågor som de har nytta av under resten av livet. Näringslivet

söker personer som är självständiga, som tänker utanför boxen, personer som kan bidra med utveckling och kreativitet, som vågar vara nyfikna. Allt detta tränar eleverna som driver UF-företag, säger Anna stolt.

Det finns dessutom studier som visar att sannolikheten för att starta eget företag senare i livet ökar om man drivit UF-företag. Sannolikheten att få ett chefsjobb ökar, de tjänar i genomsnitt bättre än andra efter skolan och de har färre dagar i arbetslöshet än ungdomar som inte drivit UF-företag. Sammanfattningsvis kan man säga att UF verkligen skapar samhällsnytta.

” Man känner verkligen att man gör samhällsnytta





Kjells hem träffades av **blixten** och brann ned till grunden

Året var 1948 och Kjell var bara två år gammal när han fick se sitt hem brinna ned till grunden. Huset hade träffats av blixten. Elden startade inne i en vägg och några dagar efter åsknedslaget blev huset övertänt. Familjen hann endast rädda ett fåtal möbler och några fotografier.

Ungefär tio år senare slog åskan ned igen och Kjells föräldrahem började brinna på nytt, men den gången hann de släcka branden innan huset brann ner.

Händelserna har skrämt Kjell och han har idag mycket stor respekt för åskan. Elledningarna i huset uppgraderades och lades i plaströr då huset totalrenoverades 1991. Däremot fanns ett pansarrör kvar i väggen från tiden då det var luftledningar till huset.

En förmiddag år 2006 vaknade sonen Joel, som hade jobbat natt, av en kraftig smäll. Återigen hade blixten slagit ned i huset och den vandrade genom pansarröret i väggen ned i plåttaket på altanen och det började brinna

inne i väggen. Joel kände röklukt och larmade brandkåren som kom omedelbart, både från Hammarstrand och Kälarne. Tack vare att brandkåren gick in i väggen och släckte elden klarade huset sig från omfattande skador. Dock tog en hel del elektronik i huset skada, telefoner, mikrovågsugn, symaskin, tv-box och lampor förstördes.

- Då bestämde jag mig för att en gång för alla sätta in ett riktigt åskskydd i huset, säger Kjell.

I varje nock på huset samt i skorstenen i mitten av taket finns åskledare som leder strömmen utanför huset ned i marken till två jordspett. Han har dessutom monterat ett överspänningsskydd på ladugårdsväggen som gör att det aldrig går in mer än 800 volt i huset. I överspänningsskyddet finns säkringar som blir röda då de förbrukas. Även i den fasta telefonen har Kjell installerat ett överspänningsskydd, men i en mindre storlek. Med det skydd som Kjell nu har kan huvuddelen av alla åskskador förhindras.

Sedan åskskydden installerades har Kjells familj inte haft några åsknedslag alls. Inte ens

telefonen har tagit skada trots att kraftiga åskoväder har dragit förbi huset. Kjell har även tagit för vana att alltid dra ur kontakter. Han stänger till och med av vattnet för att vara på den säkra sidan, för att förhindra läckage i huset.

Trots att många i byn också blivit drabbade av åskskador tror han inte att någon av grannarna satt in överspänningsskydd. Kjell uppskattar att han lagt ner ungefär 35 000-40 000 kronor på sitt åskskydd och han anser att det är värt varenda krona. Att endast installera ett överspänningsskydd kostar 5 000-12 000 kronor.

- Tack vare att jag satt in detta skydd har vi sluppit skador och onödiga utgifter, det är dessutom en bonus att få lägre pris på försäkringen tack vare att jag gått utbildningen Säker Gård hos Länsförsäkringar Jämtland och gjort det som krävs för att gården ska uppfylla kriterierna för att vara en Säker Gård, avslutar Kjell.

OM SÄKER GÅRD-CERTIFIERING

Kvalitetsmärknings Säker Gård är ett kvitto på att du som gårdsägare har gjort allt för att säkerheten på din gård ska vara så hög som möjligt. Tillsammans minskar vi risken för allvarliga olyckor och skador på din gård. När du är klar med din Säker Gård-certifiering får du 20 procent rabatt på grundpremien på din lantbruksförsäkring eller gårdsförsäkring inklusive villahemförsäkringen för bostadshus på gården. Säker Gård är ett samarbete mellan LRF, Länsförsäkringar och Agria Djurförsäkring. Läs mer på lfz.se.

Svegs Bil & Plåt AB är bäst på hållbara bilreparationer

Som det ledande försäkringsbolaget i länet är det naturligt och självklart att ta ansvar för miljö och kundnöjdhet i samarbetet med våra leverantörer. En del av det vi gör i våra leverantörssamarbeten är att stimulera våra avtalade bilverkstäder att minska sin miljöpåverkan och att göra våra gemensamma kunder riktigt nöjda med den utförda reparationen. Därför delar vi sedan tre år ut utmärkelsen Årets bilplåtverkstad i Jämtlands län.

När en skada eller olycka inträffat är det våra leverantörer som kunderna möter och ett aktivt hållbarhetsarbete handlar inte minst om att våra kunder ska vara både trygga och nöjda. Totalt tolv avtalade plåtverkstäder var med i vår utmaning under 2017, små och stora verkstäder runt om i länet. Det vi mäter är andel begagnade delar, andel plastreparationer samt kundens bedömning av verkstaden. De tre parametrarna viktas och summeras och

de tre påstående kunderna får bedöma efter avslutad reparation är:

- Personalen på verkstaden hade ett serviceinriktat och bra bemötande
- Jag är nöjd med utförd reparation
- Totalt sett är jag nöjd med valet av verkstad

Resultatet 2017 baseras på totalt 1 424 reparationer som är utförda hos de tolv verkstäderna. De mindre verkstäderna har gjort 25-30 reparationer under året, medan de större har gjort 200-300 reparationer. Kundnöjdheten ligger generellt högt hos alla verkstäder. På en femgradig skala ligger kundnöjdheten under hela året på 4,2-5,0 under 2017, och det är tre verkstäder som får högsta betyg av alla kunder, dvs. 5,0.

- Verkstäderna som är med får under året veta hur de ligger till när det gäller alla delar, vi ger dem underlag att hela tiden arbeta med förbättringar och de får en unik möjlighet

att jämföra sig med andra verkstäder i länet, säger Ulf Häggrot som är miljösamordnare och inköpsansvarig på Länsförsäkringar Jämtland.

År 2015 var det Bilplåtcenter i Östersund som tog emot utmärkelsen och de två senaste åren har Svegs Bil & Plåt AB kammat hem utmärkelsen. Precis som 2016 kom Revsunds Bilservice tvåa och Bilplåtcenter i Östersund hamnade på tredje plats i utmaningen 2017.

- Alla verkstäder gör ett fantastiskt arbete och vi kan tydligt se att alla verkligen arbetar aktivt med förbättringar i hållbarhetens anda. 2016 utmärkte sig Svegs Bil & Plåt genom sin ökning av antalet miljövänliga reparationer och under 2017 ligger de fortsatt på en hög nivå, avslutar Ulf.

Från 2016 till 2017 har många verkstäder ökat sin användning av begagnade bildelar rejält. Andelen plastreparationer har ökat något och kundnöjdheten ligger stabilt på en hög nivå.



