



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

Förstudie 2020, MHRFs förändringsarbete

Delområde: Besiktningsmannasystemet

Ansvarig för förstudien: Lennart West

Övriga personer som bidragit: Jan Seglert, Francisco Vall, Per Pettersson, Lasse Söderqvist, Lars Snellman HFH, Nicholas Melin MHS, Håkan Johansson AHK, andra klubbrepresentanter i samband med utbildningar.

Nuläge

Idag finns 545 besiktningsmän och 215 försäkringsansvariga som oftast är besiktningsmän också, dvs totalt 760. Ett tiotal av dem är kvinnor och medelåldern hög, troligen är mer än 50% över 70 år. Några få är invandrare från europeiska länder som varit länge i Sverige. IT kunskaperna varierar enormt men många av de äldre har endast mobiltelefon. 20% genomför minst 80% av besiktningsarna och många gör mindre än en besiktning per år. 2017 förändrades system och rutiner så att alla besiktningsmän kan besiktiga för alla klubbar.

Försäkringsansvariga hade rollen att skicka in kompletta godkända ansökningar till MHRF på papperstiden. Idag ska de godkänna kompletta digitala ansökningar också. I rollen ingår också att vara klubbens expert på försäkringar och vara ambassadör. Något tydligt krav på marknadsföring har inte funnits.

Problem och behov

Kvaliteten på insatserna varierar väldigt mycket på grund av kunskaper och engagemang. De små klubbarna har svårt att hålla kompetens för de olika rollerna, speciellt försäkringsansvarig.

De stora riksklubbarna MHS, AHK och MCHK sköter uppdraget bra, MCV är lite skakigt men ok. De har ett antal besiktningsmän som bara arbetar på papper men försäkringsansvarig skriver i de flesta fallen in informationen så att det allra mesta kommer komplett digitalt. Några besiktningsmän skickar protokoll på papper som kansliet skriver in, enligt vad vi rekommenderat.

Många större (mer än 500 medlemmar) regionala klubbar arbetar ungefär som de stora klubbarna övervägande digitalt. Men två stora regionala klubbar med många nya försäkringar sticker ut, MHK Skåne och Sjuhäradsbygdens MH med hittills bara papper. Det leder till en blandning av papper och digitalt som är mycket tidsödande, medlemmarna mailar bilder eller skapar digitala ansökningar parallellt.

Större märkesklubbar och en del mindre arbetar huvudsakligen digitalt även om de inte är lika proffsiga som de bästa.

Bland de mindre regionala klubbarna och mindre märkesklubbar är det i många fall rena katastrofer. Delvis beroende på att man har få ärenden att hantera men också på grund av brist på IT-kompetens och kunskaper om MHRF-försäkringens rutiner.

Kan vi få de 10 klubbar som tecknar flest försäkringar helt digitala får vi minst en tredjedel digitalt. På samma sätt skulle de 25 första leda till 60% digitalt. Nedan de 10 största, resten finns i Excel bilagan. Där syns också att 63 klubbar skickat in fler än 10 ansökningar 2019, de 63 klubbarna står för 80% av nyteckningarna och 82% av beståndet.

Klubbnamn	Antal försäkringar	Antal nyteckningar	Ansökningar
65 HÄLSINGSLANDS FORDONS HISTORIKER	1312	226	Allt digitalt
14 MOTORHISTORISKA SÄLLSKAPET I SVERIGE	2198	170	Allt digitalt
16 NORRLANDS MOTORHISTORIKER	1739	142	Mest digitalt
13 MOTORHISTORISKA KLUBBEN I SKÅNE	1729	124	Mest papper
6 CLUB MC-VETERANERNA	3334	122	Blandat
12 MOTORCYKELHISTORISKA KLUBBEN	2742	95	Blandat
156 MERCEDES-BENZ KLUBBEN SVERIGE	718	76	Blandat
26 SJUHÄRADSBYGDENS MOTORHISTORIKER	716	75	Mest papper
3 AUTOMOBILHISTORISKA KLUBBEN	1184	72	Allt digitalt
45 TRESTADS VETERANBILKLUBB	988	67	Mest digitalt

Önskad lösning/mål och nyttan med detta

På kort sikt kan vi nå en betydande förbättring om de klubbar som lämnar flest pappers- eller blandade ansökningar kan fås att jobba digitalt. Två förändringar i (nuvarande?) systemet krävs för det. Försäkringsansvarige skulle kunna lägga in besiktningsprotokoll i alla klubbens ärenden, oberoende av vem som valts som besiktningsman. Försäkringsansvarig ska också kunna byta besiktningsman på klubbens ärenden.

På längre sikt krävs större förändringar som genomförs parallellt med projektet för full digitalisering.

- Färre besiktningsmän som kan arbeta 100% digitalt och deltar i digitala möten med kansliet.
- Regelbundna digitala möten och seminarier för besiktningsmän och försäkringsansvariga. Filmer och interaktiva utbildningar på hemsidan.
- Besiktningsmännen arbetar för alla regionala och märkesklubbar i sin region
- Försäkringsansvarig, eller om man har ett annat namn, är spindeln i nätet som ser till att alla ansökningar inom klubben snabbt går vidare, som i de bästa klubbarna idag. Rollen ska också innefatta ett tydligare ansvar för klubbens information och marknadsföring.
- Besiktningsman kan även vara försäkringsansvarig, ändring så de som har dubbla roller kan godkänna direkt utan att ta det i två steg.
- Om klubbmedlemskap kan kontrolleras automatiskt behöver försäkringsansvarig inte göra det.
- Ska de mindre klubbarna ha en egen försäkringsansvarig? Eller ska kansliet, faddrar eller regionombud ha den rollen åt dem?

Hur ser ni på dessa förslag?



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

Projektets omfattning och tidsperiod alt. tidplan för genomförande i den löpande verksamheten

Benchmarking är sannolikt en bra metodik, hur får vi alla att bli lika bra som de bästa?

- Kortsiktiga åtgärder genomförs i den löpande verksamheten under våren 2021 om de mindre ändringarna i nuvarande system kan göras. Alternativt får kansliet bistå med byte av besiktningsmän tills nytt system är klart.
- Koncentrerad insats under första kvartalet 2021 för att fastställa önskad ny struktur klubbar – försäkringsansvariga – besiktningsmän plus eventuella ytterligare roller som grund för utveckling av nytt system. För det krävs möten med referensgruppen.
- Fortsatt arbete med utbildningsmaterial inför lansering våren 2022
- Utbildningsinsats våren 2022 parallellt med marknadsföring av försäkringen.

Hur målet ska mätas, t ex i tid, effekt eller kostnad

- Antal besiktningsmän före och efter
- Att målet full digitalisering nås i maj 2022
- Genomsnittlig genomloppstid för ansökan nu respektive efter projektet

Intressenter

- Kansliet
- Klubbarna
- Besiktningsmän
- Försäkringsansvariga

Hur projektet/arbetet kommer att påverka övrig verksamhet medan det pågår

Påverkan på handläggningstid och telefontider och därmed medlems- och kundservice.

Hur projektet/arbetet bör kommuniceras internt och externt

Förhandsinformation efter beslut till klubbarna. Deltagande från referensgrupper. Information om framskridande under 2021 till alla klubbar. Stor utbildning och information våren 2022.

Projektledare/ansvarig

Lennart West

Projektgrupp/arbetsgrupp

Handläggarna, Per Pettersson, Lasse Söderqvist

Referensgrupper

Nicholas Melin MHS

MHK Skåne, Trestads VBK, Norrlands MH, Mercedes-Benz klubb Sverige, BMW Oldtimer, Classic Mustang Club, Club MC Veteranerna är exempel på klubbar som kan ingå i referensgrupp.