

## Strategimötet lördag 28 november: Förändringsarbetet

Malin Erfeldt, kanslichef

### KI 9.00-11.30

Innan vi går in på förstudierna diskuterar vi följande övergripande frågor.

1. Prioritering krävs från styrelsen. Förändringsarbetet är omfattande och kan inte genomföras av kansliet (med hjälp av styrelsen och klubbarna) utan påverkan på verksamheten i alla dess delar. Allra störst blir påverkan från årsskiftet till en bit in på hösten 2021, men ända fram till våren 2022 kommer det krävas stora arbetsinsatser för att få allt i hamn, om målen som anges i förstudierna ska hållas. Hela högsäsongen 2021, med allt vad det innebär i form av arbete och aktiviteter ett vanligt år, kommer alltså påverkas (oavsett läget med covid-19).

Kortare telefontider, längre telefonköer, längre handläggningstider och prioriteringar krävs, annars kommer förändringsarbetet inte bli av. Konsekvensen kan bli klagomål från kunder och klubbar, och då är det viktigt att vi tydligt och löpande förklarar varför vi gör detta och att det kommer finnas en slutpunkt då vi har ett resultat som kommer förbättra för alla parter. Konsekvensen blir troligen också färre nya försäkringar under denna period.

Nu har vi redan beslutat att förändringar ska ske men jag vill ändå upprepa att alternativet, att låta förändringsarbetet ta för lång tid eller att inte göra det alls, medför mycket allvarigare konsekvenser än de ovan nämnda. Vi vet att nuvarande situation påverkar arbetsmiljön, vår möjlighet att konkurrera med försäkringen, hinna med våra kärnfrågor samt fortsatt vara den självklara företrädaren för den fordonshistoriska rörelsen. Vi riskerar också att vara en mindre attraktiv arbetsplats i framtiden om vi inte arbetar med moderna system.

2. En mängd arbets-/projektgrupper behöver skapas, vilket inte har varit rimligt att göra redan inför detta möte. Vi kommer behöva ett stort engagemang från styrelsen och de klubbrepresentanter som ska medverka i ett eller flera projekt/arbeten, varför vi behöver veta hur var och en i styrelsen ser på sin egen insats så vi kan planera efter det. Följdfrågan blir, ska detta arvoderas extra?
3. Vi måste veta hur vi ska hantera situationen om vi plötsligt skulle få oförutsedda personalförändringar under arbetets gång. Var hittar vi extra resurser, både för det dagliga administrativa arbetet och i förändringsarbetet? Här tror jag att klubbarna är en värdefull bank att söka i, för att hitta kompetenser och sådana som vill bidra. Vi kan också vända oss till bemanningsföretag för enklare arbete.

Därefter genomgång av nedanstående förstudier, som bör läsas i denna ordning. Vi kommenterar var och en för sig. Rödmärkade frågor i varje dokument diskuteras särskilt. Formella beslut om övergång till projektplanering kan tas vid styrelsemötet 7/12.

- Hemsidans nuvarande delar i framtiden (ME)
- Full digitalisering av MHRF-försäkringen (FV)
- Förändrat besiktningsmannasystem (LW)

- Marknadsföring försäkringen (PP)
- Ärendehanteringssystem (KA + JT)

### **Lunch ca 1,5 timme**

### **KI 13.00-14.30**

Genomgång av nedanstående förstudier. Vi kommenterar var och en för sig. Rödmarkerade frågor i varje dokument diskuteras särskilt. Formella beslut om övergång till projektplanering kan tas vid styrelsemötet 7/12.

- Kommunikationsplan (ME)
- Ekonomin (MG)
- Medlemsrekrytering och medlemsnytta (KS+AA)

### **KI 14.30-15.00**

MHRFs bemanning 2021-2022: Pensioneringar och nyanställningar, hur det påverkar verksamheten och hur vi ser på framtiden.

- Lennart fortsätter på heltid ytterligare en tid, men planerar full pension 1 augusti efter att han fyllt 63 år. Han lämnar i praktiken i juni då han tar ut semester. Intresse finns från hans sida att därefter kunna anställas på timmar för särskilda avgränsade arbetsuppgifter om vi ser ett behov av hjälp. Jag och Kurt ser positivt på detta.
- Janne S går från 1 januari ner på 20 %, en dag per vecka, och arbetar med försäkring och arkiv. Full pension senast sista november då han fyllt 68 år.
- Karl börjar jobba den 25 januari. Arbetet kommer ske både hemifrån och från kansliet. Han inleder med att vara ren kundtjänst där han tar emot inkommande frågor och ärenden och fördelar dem vidare samt svarar på allmänna enklare frågor, allt för att avlasta i inledningen av förändringsarbetet. Efter att Lennart har slutat kommer han att ta mer av den löpande försäkringsadministrationen.
- Jag anser inte att vi ska nyanställa ytterligare direkt efter Lennart. Han ersätts i sak redan av Karl, då så stor del av försäkringsarbetet består av kundtjänstarbete. Men med också Jannes nedtrappning och pensionering tappar vi på handläggarsidan totalt sett. Men om 2021 och början av 2022 ska vara en tid för förändringsarbete där vi minskar på telefontid och tillåter längre handläggningstider, bör vi avvakta att vi byggt upp de stödsystem och styrande dokument vi behöver för ett mer effektivt arbetssätt samt fått en bättre bild av Franciscos plan för pensionering. Först då vet vi vilka tjänster vi behöver och när de bör tillsättas. Men, vi bör ändå budgetera för att kunna ta in hjälp vid oförutsedda personalförändringar.