



# Indhold

<b>Om baggrundsnotatet</b>	3
<b>Principperne</b>	6
1. Faglig service der viser handlekraft	6
2. Faglig service der er værd at tale om	7
3. Faglig service der hvor medlemmerne er	9
4. Faglig service der viser indsigt i medlemmernes arbejdsområder	10
5. Faglig service i kraft af samarbejde og læring	11
<b>Indsatsområderne</b>	13
<b>Litteraturliste</b>	14

**Politisk ansvarlig:** Mona Striib

**Redaktion:** Nina Banerjee, Lise Isager,  
Signe Nielsen og Lars Ole Preisler

**Foto:** Niels Åge Skovbo, Jørgen True og  
Heidi Lundsgaard **Produktion:** Grafisk  
Team og FOAs trykkeri

# Om baggrundsnotatet

Dette notat uddyber en række af de erfaringer, analyser og drøftelser, som arbejdsgruppens forslag til en strategi for faglig service og kvalitet hviler på. Arbejdsgruppen bestod af tillidsvalgte, repræsentanter fra afdelinger, politisk ledelse og forbunds- husets administration. Arbejdsgrup- pen har trukket på egne erfaringer; diskuteret en række undersøgelser af medlemmernes holdninger, ønsker og behov; og haft ansigt til ansigt- dialoger med medlemmer og poten- tielle medlemmer.

Undervejs har arbejdsgruppen drøftet en række måder, hvorpå FOA kan orga- nisere og udføre faglig service, når strategien skal føres ud i livet. Disse drøftelser er gengivet i skitseform, da der ikke er tale om forslag, kun overve- jelser til inspiration. De er taget med, da arbejdsgruppen har fokuseret på, at strategien skal give anledning til, at vi handler. Derfor skal strategien rumme FOAs mangfoldighed, den skal ramme det, der er vigtigst for medlemmerne

– og den skal få FOA til at rykke.

Strategien for faglig service og kvali- tet peger på flere af de initiativer, vi allerede har sat i søen. Det er oplagt, at vi styrker vores faglige service og kvalitet ved at fortsætte med, juste- re eller skrue op for initiativer, der allerede er i gang. Det drejer sig fx om initiativer som muskelkraft til afdelingerne, sagsbehandlerzonen, TR- og AMR-løfterne, organisering, servicekald og større fokus på kon- takt til nyansatte, fællesskabsløs- ninger, kompetenceafklaring, strate- gisk ledelsesudvikling og den ny organisationsuddannelse.

## Dilemmaer

Undervejs i sine drøftelser er arbejds- gruppen stødt på flere dilemmaer, som den ikke har kunnet tale sig ud af. Strategien opløser ikke dilemma- erne, men den forsøger at tage højde for dem, eller angive det som arbejds- gruppen anså for den bedste løsning.

Et af de dilemmaer, som arbejdsgruppen kastede sig ud i, har været spørgsmålet om, hvordan vi med den ene hånd kan definere FOA som et stærkt fællesskab af medlemmer, der gør forskellen sammen, og samtidig udarbejde en strategi, hvor faglig service også er noget, som bliver givet til medlemmer. Det dilemma hænger sammen med spørgsmålet om, hvorvidt der er en modsætning mellem det at være en demokratisk medlemsorganisation, og det at være en forretning. Her har arbejdsgruppen været helt enige: der er stor forskel på en medlemsorganisation og en forretning – og FOAs medlemmer skal kunne mærke, at de er en del af et fællesskab og ikke bare individuelle kunder i en forretning. Derfor kobler strategien det enkelte medlems udfordringer og problemer i arbejdslivet, med det vi i fællesskab vil arbejde for. Denne kobling bliver slået fast allerede fra det første princip ”Faglig service der viser handlekraft”, og går igen i de fire faglige indsatsområder.

Samtidig har arbejdsgruppen været enige om, at FOA skal yde en faglig service, vi kan være stolte af, som er

attraktiv for medlemmer, og som kan tiltrække potentielle medlemmer. Strategien lægger derfor an til, at FOAs faglige service skal kunne markedsføres i højere grad, end den bliver det i dag. Lige nu er FOAs faglige service og konkrete medlemstilbud ikke tilstrækkeligt kendte, og medlemmerne bruger dem heller ikke i tilstrækkelig grad.

Endelig har det været et kernepunkt for arbejdsgruppens medlemmer, at strategien for faglig service og kvalitet løbende kan justeres og suppleres for at sikre, at FOA hele tiden er relevant. I praksis gør vi det allerede, da vi har vedtaget flere indsatser, der overlapper med den faglige service.



# Principperne

## 1. Faglig service der viser handlekraft

Fællesskabet – og den forskel fællesskabet kan gøre – har en afgørende betydning for FOAs medlemmer. Det viser en række af de undersøgelser, der har dannet baggrund for vores brandingplatform. Undersøgelserne viser, at vores potentielle medlemmer efterspørger fællesskab. Men samtidig viser flere undersøgelser, at medlemmerne ikke er tilfredse med fællesskabets indflydelse og resultater: lige nu er der desværre stor forskel på det, som medlemmerne ønsker af FOA og de resultater, som medlemmerne lægger mærke til, at FOA opnår.

FOAs medlemsundersøgelse fra 2015, APL-undersøgelsen og andre undersøgelser viser, at medlemmerne efterlyser, at FOA opnår bedre resultater og mere indflydelse på arbejdspladserne og i samfundet. Det drejer sig fx om forhold som arbejdsmiljø, normeringer, løn, ar-

bejdsvilkår, uddannelse, og anerkendelse af medlemmernes indsats.

Arbejdsgruppen har drøftet det samme problem som mange andre i organisationen har drøftet gennem årene: vi skal være mere synlige og bedre til at vise de resultater, som vi opnår og den betydning, som de har for medlemmerne. Arbejdsgruppen har blandt andet drøftet, om vi kan skabe større synlighed ved at involvere medlemmerne mere og på nye måder, så medlemmerne og medlemsfællesskabet bliver bærende for vores indsats. På den måde vil medlemmerne opleve, at der er en klar sammenhæng mellem de udfordringer og problemer, som de står med på arbejdspladsen, og de ting fællesskabet kæmper for – og ikke mindst, at de er en del af fællesskabet. Vi vil ikke nøjes med at markere os i forhold til de resultater, vi allerede har opnået. Vi vil også skabe større synlighed ved at tage udgangspunkt i medlemmernes

udfordringer og engagere dem i det, vi lige nu kæmper for og opnår.

På det mere konkrete plan har arbejdsgruppen peget på, at når vi ser mønstre eller gentagelser af de samme problemer på en arbejdsplads, så må vi rykke ud på arbejdspladsen (eller et andet sted, hvis det er mere hensigtsmæssigt) og arrangere kollektive møder og handlinger. Vi kan også opsøge fællesskaberne på arbejdspladserne for at spørge og lytte til, hvad vi kan gøre sammen. Vi kan finde de veje, der gør, at medlemmerne vil mødes med os – måske skal de først have en personlig invitation eller en telefonopringning.

Arbejdsgruppen har også drøftet, at det vigtige er at afprøve forskellige veje for at opnå resultater – sammen med medlemmerne. Det kan fx være, at vi skal skabe rum til flere kollektive sager, og det kan være, at vi i højere grad skal lægge pres på det politiske system, fx ved at med-

lemmer og tillidsvalgte møder op til byrådsmøder. Den relevante vej vil både afhænge af sagens karakter og vores vurdering af, hvordan vi nemmest kan opnå mest, så medlemmerne kan mærke det.

## **2. Faglig service der er værd at tale om**

Arbejdsgruppen har haft en del drøftelser af, hvad medlemservice – og god faglig service – egentlig er. En af de centrale pointer har været, at det ikke bare handler om den faglige service i sig selv. Det drejer sig om måden, vi udøver faglig service på og om mødet mellem os og medlemmerne.

Undersøgelser peger på, at service og betjening betyder rigtigt meget for den samlede medlemstilfredshed. Det viser fx vores medlemsundersøgelse fra 2015 og tidligere mere dybdegående interviews og observationer. Tilfredsheden med FOAs service og betjening er heldig-

vis pæn, men der er plads til forbedringer. Nogle af de medlemmer, der overvejer at melde sig ud, begrundet det med manglende eller dårlig service og betjening. Det er tydeligt, at en dårlig oplevelse kan sætte spor. Derfor er der noget at hente ved at styrke vores faglige service på de områder, som betyder mest for medlemmerne. Medlemmerne peger blandt andet på, at de ønsker hurtige svar; 40 procent forventer svar inden for en arbejdsdag eller endnu hurtigere. Vi kender ikke svartiderne i dag, men drøftelserne i arbejdsgruppen slår fast, at flere afdelinger arbejder med at svare på mest muligt med det samme. Hurtige og præcise tilbagemeldinger på områder, hvor vi ikke umiddelbart kan svare, stiller krav til det organisatoriske samarbejde, og det må forbundshuset også indrette sig efter. Medlemmerne giver også udtryk for, at de vil opleve, at FOA er på deres side, er imødekommende, og tager dem alvorligt.

Arbejdsgruppen har drøftet en række ting, som vi vil kunne gøre for at yde endnu bedre service og betjening. Dertil er der en række ting, som vi

kan udbygge og integrere i vores eksisterende initiativer. Arbejdsgruppen har blandt andet kigget på de medlemsrejser, der er lavet over længere sagsforløb og det træder frem, at vi sammen vil kunne tilrettelægge vores arbejdsgange, så vi bliver hurtigere og hjælper hinanden til at finde de korteste veje til svar for medlemmet. På samme vis vil vi kunne arbejde med medlemskommunikation og se, hvor vi kan gøre mere for, at medlemmerne ved, at deres sag er i trygge hænder, og vi kæmper for dem.

De utilfredse medlemmer og konflikter med medlemmer er fremhævet som et særligt indsatspunkt. Drøftelserne i arbejdsgruppen viser, at afdelingerne prøver at indfange disse sager, og FOAs Klageinstans derfor fortsat er vigtig. Der bruges en del tid i organisationen, når der er et utilfredst medlem, og nogle af klagerne vil vi kunne forebygge ved at udvikle en mere systematisk tilgang til at lytte og lære af de utilfredse medlemmer. Der er også en del at vinde, ved at vi laver mere erfaringsudveksling om, hvordan vi sikrer en god service.



### 3. Faglig service der hvor medlemmerne er

Det kan ses i vores undersøgelse af medlemstilfredsheden fra 2015, at FOAs medlemmer er tilfredse med deres muligheder for at komme i kontakt med FOA. Samtidig kan det læses, at kun få medlemmer er blevet kontaktede uopfordret af FOA. Mange medlemmer oplever også, at FOA ikke er synlig nok på deres arbejdsplads. Begge forhold kan ses i sammenhæng med den viden, vi har fra undersøgelser, fx af Tranberg og Friendmaker, der peger på, at vores tilstedeværelse på arbejdspladserne og uddannelsesstederne er en af FOAs vigtigste og unikke fordele. Det har ført til drøftelser om betydningen af den personlige kontakt og vigtigheden af, at alle oplever, at FOA er dér, hvor medlemmerne er. En af de pointer, som arbejdsgruppen har vægtet, er, at hvis vi som organisation skal vise endnu større handlekraft og tilstedeværelse på måder, som medlemmerne lægger mærke til, så skal de øverste lag i organisationen gå forrest.

De tillidsvalgtes rolle har også været til debat. Det er sket med udgangspunkt i en undren over, at så mange medlemmer kan mene, at FOA ikke er synlige på arbejdspladsen – heller ikke når der er en tillidsvalgt fra FOA. Arbejdsgruppen har også drøftet den erfaring, at nogle medlemmer ikke ønsker at få hjælp via deres tillidsvalgte, men i stedet vil kunne henvende sig direkte til afdelingen. Arbejdsgruppen er landet på, at retningen i TR-Løftet er den rigtige; at sikre, at de tillidsvalgtes platform på arbejdspladsen bliver styrket, så de får større gennemslagskraft.

Samtidig er der særlige tidspunkter, hvor det er helt afgørende, at de tillidsvalgte er aktive, nemlig når det handler om indsatsen for nyansatte og lønforhandlinger. Derudover skal vi finde frem til, hvordan vi vil håndtere, at nogle ikke ønsker at blive serviceret af deres TR, samt at ikke alle TR løfter de opgaver, som de har aftalt med afdelingen, at de skal løse. Endelig har arbejdsgruppen drøftet, at der bør gøres en ekstra indsats for de mange arbejdspladser, der ikke har en tillidsrepræsentant.

I forhold til den digitale betjening og tilstedeværelse har arbejdsgruppen blandt andet drøftet mulige tiltag ud fra det, de selv oplever som god service andre steder. Det er fx muligheden for selv at booke en tid elektronisk, så man ikke lander i telefonkø, når man bare vil booke en tid. Det kan fx også være en digital pensionsberegner, som gør, at man selv kan finde frem til et svar på sit spørgsmål om pension. Begge dele kunne også frigøre ressourcer i FOA til at hjælpe medlemmerne med noget andet.

Arbejdsgruppen har drøftet, at man både kan arbejde med formel og uformel tilstedeværelse på en arbejdsplads. Det formelle er, når man har møder og en bestemt dagsorden. Det uformelle er, når man har mulighed for fx lige at komme forbi og høre, hvad der rører sig. Det kan være udfordrende for en afdeling at få lov at gøre dette, men de tillidsvalgte har muligheden.

Det har været også drøftet i arbejdsgruppen, at vi ikke ved, om de potentielle medlemmers forventninger til tilstedeværelse og tilgængelighed adskiller sig fra medlemmernes forventninger.

#### **4. Faglig service der viser indsigt i medlemmernes arbejdsområder**

Fra de undersøgelser, som brandingplatformen bygger på, ved vi, at fagligheden er en af FOAs unikke fordele. Vi ved også, at vi kan blive bedre til at fremstå handlekraftige i forhold til fagligheden. Derudover ved vi, at især de mindre faggrupper vurderer FOA og FOAs faglige service dårligere end de større faggrupper. Arbejdsgruppen har drøftet, hvordan vi kan arbejde med dette. Et af dilemmaerne er, at alle ikke kan være eksperter i alle faggrupper. Det er et af de steder, hvor vi må vise, at vi i FOA kan løfte opgaven i kraft af fællesskabet og benytte fremgangsmåden: 'ring til en ven, der ved mere om faget'.

Et andet dilemma er, at nogle af de utilfredse grupper faktisk er dem, som vi allerede har forsøgt at gøre noget ekstra for. Her er et muligt første skridt at afdække, om vi kan øge gennemslagskraften på de initiativer, som vi har taget i forhold til de mindre/utilfredse grupper.

## 5. Faglig service i kraft af samarbejde og læring

I arbejdsgruppens diskussioner har der været et stærkt ønske om, at vi i højere grad end i dag lærer af fællesskabets erfaringer. Vi har kigget på konkrete sagsforløb, der har manglet medlemsperspektiv, og har set på sager, der populært sagt er faldet ned mellem 2 stole. Medlemmerne skelner ikke mellem forskellige dele af FOA; de tager ikke stilling til, hvem i FOA der har ansvaret for opgaven (= den organisatoriske arbejdsdeling). For medlemmerne er det FOA som helhed, der har ansvaret.

Arbejdsgruppen har ladet sig inspirere af andre arbejdspladser, hvor man gør det til en fast norm, at alle gør mest muligt for de medlemmer, som de møder. Arbejdsgruppen har også besøgt Silkeborg Sygehus, hvor en leder og FOAs FTR holdt oplæg. De fortalte, hvordan de sætter fokus på patientens oplevelse og lader det inspirere dem til at afprøve og udvikle bedre arbejdsgange på tværs af fagligheder. Det gav anledning til, at arbejdsgruppen diskuterede muligheden for at etablere en arbejds-

form, der gør FOA i stand til at svare medlemmerne hurtigere og mere præcist. Arbejdsgruppen har i det hele taget været optaget af, hvor vigtigt det er, at vi får opdyrket et læringsmiljø, så vi på tværs af organisationen samarbejder om at blive bedre.



# Indsatsområderne

En ny medlemspuls viser, at kun halvdelen af medlemmerne synes, de får nok for kontingentet. Tidligere undersøgelser har vist lignende konklusioner. Overliggeren for arbejdet med faglig service og kvalitet i 2015-projektet, var også, at vi skulle sikre, at medlemmerne oplevede værdi for pengene. Senere viste medlemsundersøgelsen fra 2015, at langt fra alle medlemmer kender vores mest grundlæggende tilbud om faglig service, fx løntjek. I forlængelse heraf har arbejdsgruppen blandt andet drøftet, at den faglige service skal være relevant for medlemmerne – ramme der, hvor skoen trykker.

Det er vigtigt, at vi i fællesskab fortsat leverer til alle medlemmer, så der ikke er nogle, der oplever, at de ikke får den lovede værdi for pengene.

De faglige indsatsområder er forsøgt beskrevet, så de afspejler en opdateret virkelighed og situation i forhold til status for kongresserne i 2004 og 2005, hvor vi sidste gang traf beslutninger om FOAs fælles faglige service. Derudover er ambitionen, at vi styrker sammenhængen mellem den enkelte og fællesskabet.

Indsatsområderne er opstillet, så der både er beskrevet, hvad vi arbejder for i fællesskabet, og hvad ethvert medlem kan få hjælp til.

## Litteraturliste

- Fælleskab før forskelle, [APL] LO undersøgelsen af Henning Jørgensen mfl. Fra 2014
- Fremtidens fagforening – behovsanalyse blandt unge af Camilla Tranberg for LO, 2014
- Friendmaker – Hvordan styrker FOA brandopfattelsen blandt nuværende, tidligere og potentielle medlemmer, Friendmaker for FOA, 2013
- Resultater af FOAs medlemstilfredshedsundersøgelse 2015, Epinion 2015
- FOA og kommunikation, Segment analyse fra EPINION 2010
- Hvad skal vi med FOA? Interviews med potentielle medlemmer, FOA Kampagne og Analyse, 2010
- Medlemmernes oplevelse af FOAs service og kvalitet: PowerPoints, FOA Kampagne og Analyse 2015
- Analyse af udmeldte eller slettede medlemmer, Telemark, 2012
- Sammenligningsundersøgelse, Finansforbundet, 2014
- Gennemgang af eksisterende analyser i forhold til belysning af serviceløfter, Epinion 2013
- "LO barometer 2015" (delundersøgelse om tilfredshed med FOAs arbejde), LO 2015
- Development impact & you, Practical tools to trigger & Support social innovation, NESTA 2013

## Interne materialer

- Flere medlemspulse, seneste: Medlemmernes holdning til FOA, FOA Kampagne og Analyse 2016
- Statistik om tillidsrepræsentanterne i FOA på baggrund af oplysninger fra FOAs medlemsregister, FOA Kampagne og Analyse, 2015
- Fusionsprojektet Sjælland, rapport fra fokusgruppe-interview, 2014
- FOAs organisationsprocenter til hovedbestyrelsen, FOA Kampagne og Analyse
- FOAs Serviceløfter
- Telefondata [hvornår ringes der forgæves?] – trukket i FOAs egne systemer
- Materialer og undersøgelser fra Medlemmernes FOA 2015 [LPU/ Lov- og perspektivudvalget], fx om kontingent og tilgængelighed og Det gør vi også for medlemmerne.

## Links

Medlemsrejser, hvor du kan høre om medlemmers oplevelser af FOAs sagsbehandling:

<https://foanet3.foa.dk/sites/projekter/Fallesskaber/digitaliseringmedlemssag/Sider/Medlemsrejser.aspx>

Alle medlemspulse findes på FOA NET. Den seneste af de anvendte findes her:

[https://foanet3.foa.dk/Politik-og-indsaser/undersogelseroganalyser/medlemsundersogelser/Documents/Medlemmernes\\_holdning\\_til\\_FOA.pdf](https://foanet3.foa.dk/Politik-og-indsaser/undersogelseroganalyser/medlemsundersogelser/Documents/Medlemmernes_holdning_til_FOA.pdf)

[www.trustpilot.dk](http://www.trustpilot.dk) [søg på FOA]

Æbletræer på Tillidszonen:

<http://www.tillidszonen.dk/Medlemsorganisering/Offentlig/LaerSelv/Derfor-FOA-og-ikke-de-gule>

OKTOBER 2016

# Strategi for faglig service og kvalitet

## Baggrundsnotat

Dette baggrundsnotat beskriver nogle af de erfaringer og faktapointer, som strategien hviler på; og nogle af de organisatoriske dilemmaer, som den forsøger at tage højde for.



**FOA**

SAMMEN  
GØR VI FORSKELLEN

Stauings Plads 1-3  
1790 København V

Tlf. 46 97 26 26  
foa.dk

## KONGRES 2016

FOAs medlemmer gør en forskel for borgerne – FOA skal gøre en forskel for medlemmerne. Kongres 2016 gennemføres under FOAs slogan SAMMEN GØR VI FORSKELLEN.

### Kongressens fokus er bl.a.

- den stigende ulighed
- sikring af velfærden
- anstændige arbejdsforhold på fremtidens arbejdspladser

Kongressen arbejder for fællesskabet – FOA er hjælpsom, inspirerende og handlekraftig.