

Strategi for faglig service og kvalitet

VEDTAGET

Indhold

FOAs faglige service og kvalitet	3
Om strategien	4
FOAs tilgang til faglig service – de 5 principper	6
1. Faglig service der viser handlekraft	6
2. Faglig service der er værd at tale om	6
3. Faglig service der hvor medlemmerne er	7
4. Faglig service der viser indsigt i medlemmernes arbejdsområder	7
5. Faglig service i kraft af samarbejde og læring	8
Den faglige service vi er fælles om – de 4 indsatsområder	11
Den bedst mulige løn og de bedst mulige ansættelsesvilkår	11
De bedste muligheder for et godt arbejdsliv	12
Attraktive uddannelser, anerkendelse og faglig udvikling	13
Retfærdighed for medlemmer i knibe	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

FOAs faglige service og kvalitet

Medlemmerne fortæller os, at FOAs faglige service er god. Samtidig oplever vi, at medlemmerne stiller større krav til kvaliteten af den faglige service. Det giver anledning til, at vi i hele organisationen arbejder sammen om at videreudvikle FOAs faglige service. Den er nemlig helt afgørende for, at vi kan tiltrække og fastholde medlemmer.

Håbet er, at når vi om nogle år ser os tilbage, vil denne strategi stå frem som et redskab, der samlede organisationen om at blive dygtigere til at yde faglig service. Vi kan kun tiltrække medlemmer og markedsføre vores faglige service, hvis vi efterlever det, vi lover.

Håbet er også, at medlemmerne om nogle år fortæller os, at FOAs faglige service er bedre end god – så god, at de ikke vil undvære den.

Baggrunden er Kongres 2013's pålæg til hovedbestyrelsen om at formulere en strategi for FOAs faglige service og kvalitet.

Om strategien

Hensigten med denne strategi er at samle og forpligte os til at videreudvikle FOAs faglige service, så flere medlemmer anbefaler FOA.

Strategien bygger på, at faglig service er noget, vi alle bidrager til og skal samarbejde om. 'Vi' er i denne sammenhæng alle tillidsvalgte, valgte og ansatte i afdelinger og forbundshus. Det er os, der dagligt udøver den faglige service.

Strategien beskriver den faglige service, som FOA skal levere i kraft af vores forpligtende fællesskab. Den indeholder 5 principper, som skal kendetegne FOAs faglige service. Derudover fastlægger den 4 faglige indsatsområder, inden for hvilke FOA yder faglig service til medlemmerne.

Strategien lægger an til, at hovedbestyrelsen løbende skal evaluere FOAs faglige service ud fra pejlinger af medlemstilfredshed, samfundets og arbejdsmarkedets udvikling og konkurrence fra andre aktører. I fremtiden kan hovedbestyrelsen supplere og justere strategien og indsatsområderne med afsæt i sådanne pejlinger. Hovedbestyrelsen aftaler også i fællesskab en arbejdsdeling, som tager højde for strategiens principper og de faglige indsatsområder.



FOAs tilgang til faglig service – de 5 principper

FOAs fælles tilgang til faglig service er beskrevet i 5 principper, som skal kendetegne vores service.

De 5 principper er:

1. Faglig service der viser handlekraft

Vi tager altid den enkeltes problem alvorligt og handler for at løse det på bedste vis i samspil med medlemmet.

Når vi kan se, at medlemmernes problemer tegner et mønster, så gør vi det til en fælles sag, som vi går videre med. Vi tager fx ud på arbejdspladserne og involverer de berørte medlemmer og opnår sammen resultater, der betyder noget for deres eget og deres kollegers arbejdsliv.

Vi øger FOAs handlekraft ved at løfte medlemmernes problemstillinger ind i forhandlingsfællesskaberne, det fagretslige system og vores politiske interessevaretagelse.

2. Faglig service der er værd at tale om

Medlemmerne skal mærke, at vi ikke bare ser dem som kunder, der skal betjenes, men som betydningsfulde medlemmer i et fagligt fællesskab.

Medlemmerne kan forvente, at FOA lytter til dem, tager dem alvorligt og kommer med forståelige og korrekte svar.

Vi er imødekommende og hjælpsomme i alle sammenhænge, hvor vi møder medlemmerne.

Medlemmerne kan forvente hurtig hjælp. Derfor skal vi svare på så meget som muligt med det samme og lave klare aftaler med medlemmerne om det videre forløb.

Medlemmerne skal kende den gode service fra dag 1. Vi gør os derfor umage med at byde nye medlemmer velkommen.

Medlemmerne kan forvente, at vi altid lytter til dem, både når de er tilfredse og utilfredse. Derfor arbejder vi systematisk med ros og kritik fra medlemmerne ved at lytte og vise imødekommenhed. Vi har brug for at vide, hvis der er noget, som vi kan forbedre i vores service til medlemmerne.

3. Faglig service der hvor medlemmerne er

Medlemmerne skal mærke, at vi ønsker at være en del af deres arbejdsliv. Vi er på arbejdspladserne og uddannelsesstederne, og vi kontakter medlemmerne uopfordret.

FOA vil øge tilgængeligheden. Medlemmerne skal altid kunne få fat på os, når de har brug for det. Derfor udnytter vi alle muligheder for at yde faglig service til medlemmerne – både de personlige og de digitale.

4. Faglig service der viser indsigt i medlemmernes arbejdsområder

Vi yder en faglig service, der viser medlemmerne, at vi er eksperter i deres fag, faglighed og arbejdsmarkedet.

Vi tager udgangspunkt i vores konkrete viden om medlem-

mernes arbejde og arbejdsmarkedet – både når vi yder faglig service, og når vi fremmer medlemmernes interesser, fag og faglighed.

5. Faglig service i kraft af samarbejde og læring

Vores faglige service tager afsæt i medlemmernes ønsker og behov. Derfor skaber vi rammer for tillidsbaseret samarbejde, videndeling og læring i hele organisationen. Vi har mod til at prøve nye løsninger, når der er grund til at tro, at det kan forbedre vores faglige service.

Vi sørger for, at der aldrig er sager, der falder mellem 2 stole. Alle, der er valgt eller ansat, tager ansvar for, at der bliver taget ordentligt hånd om alle de sager, der kommer inden for vores syns- og rækkevidde. Vi tilrettelægger sagsgange, så de er forståelige og tillidsvækkende for medlemmerne. Vores aftaler om arbejdsdeling skal underbygge dette.

Vi indsamler relevant viden, data og informationer (også om potentielle medlemmer og om utilfredse medlemmer), så vi løbende kan videreudvikle vores faglige service. Vi har dialoger mellem afdeling og tillidsvalgte, mellem afdelinger og forbund og i hovedbestyrelsen om, hvordan vi kan fremme kvaliteten af vores faglige service.

Afdelingerne og forbundet har en særlig forpligtelse til at følge op, når der er tegn på, at medlemmerne ikke får en tilfredsstillende faglig service.





Den faglige service vi er fælles om – de 4 indsatsområder

Dette afsnit beskriver de 4 faglige indsatsområder, hvor vi forpligter os til at videreudvikle og levere faglig service og kvalitet. Beskrivelsen oplister den faglige service, vi er forpligtet til at tilbyde medlemmerne, og som medlemmerne skal bruge og kende.

De 4 faglige indsatsområder er:

Den bedst mulige løn og de bedst mulige ansættelsesvilkår
FOA viser handlekraft ved at aftale den bedst mulige løn og de bedst mulige ansættelsesvilkår i de kollektive aftaler. FOA kæmper for, at udmøntningen giver mest muligt til medlemmerne.

FOA:

- aftaler overenskomster med arbejdsgiverne baseret på medlemmernes krav.
- indgår lokale aftaler med arbejdsgiverne og sørger for, at de kommer medlemmerne til gavn.
- aftaler overenskomster med alle arbejdspladser inden for FOAs områder, både de offentlige og private.

Derfor kan ethvert medlem få hjælp til:

- at opnå ordentlige vilkår, når de bliver ansat.
- at få tjekket om deres løn, pension, arbejdstid, fritid samt øvrige vilkår stemmer overens med aftalerne.
- at opnå de bedst mulige resultater ved advarsler og opsigelser.

De bedste muligheder for et godt arbejdsliv

FOA viser handlekraft ved at påvirke lovgivning og politiske beslutninger, der bestemmer mulighederne for det gode arbejdsliv. FOA kæmper for ordentlige aftaler og vilkår på arbejdspladsen og for den enkelte.

FOA:

- stiller krav til beslutningstagere og ledere om, at arbejdsmiljøet på medlemmernes arbejdspladser skal være sikkert og sundt.
- insisterer på, at ledelsen på medlemmernes arbejdspladser baseres på tillid og faglig anerkendelse.
- står fast på, at medlemmerne får indflydelse på deres egen opgaveløsning.
- vil øve indflydelse på de økonomiske vilkår og prioriteringer, som påvirker medlemmernes arbejdsliv.
- vil påvirke strukturændringer, konkurrenceudsættelse, privatisering, udbud og udlicitering for at sikre medlemmernes vilkår.

Derfor kan ethvert medlem få hjælp til:

- at få forhandlet særlige vilkår, der tager højde for særlige forhold i medlemmernes liv, som overenskomsten og andre aftaler ikke tager højde for.

- at opnå de bedst mulige aftaler i forbindelse med barsel og seniorordninger og sikre, at rettighederne fra lovgivning og overenskomster bliver overholdt.
- at forebygge og løse problemer med arbejdsmiljøet.
- at opnå de bedst mulige vilkår ved omstruktureringer, nedskæringer, udliciteringer og privatisering.

Attraktive uddannelser, anerkendelse og faglig udvikling

FOA viser handlekraft ved at sikre og gøre det tydeligt, at vores medlemmer er uundværlige for samfundet. FOA kæmper for, at medlemmerne har de bedste muligheder for attraktiv uddannelse og faglig udvikling.

FOA:

- arbejder for, at medlemmernes faglighed og arbejdsområder bliver anerkendt som afgørende for samfundet.
- udvikler grund-, videre- og efteruddannelser, der er attraktive både for medlemmerne og arbejdspladserne.
- arbejder for at alle medlemmer får mulighed, også økonomisk, for at uddanne sig og få videre- og efteruddannelser.
- skaber ordentlige vilkår for elever.
- bakker op om medlemmernes faglige netværk på tværs af arbejdspladser.

Derfor kan ethvert medlem få hjælp til:

- at træffe valg om uddannelse og andre former for faglig udvikling.
- at udnytte de muligheder, der er for grund-, videre- og efteruddannelse.
- at sikre, at deres rettigheder i forhold til uddannelse, praktik og videre- og efteruddannelse bliver efterlevet.

Retfærdighed for medlemmer i knibe

FOA viser handlekraft ved at kæmpe for retfærdighed for medlemmer, der kommer i knibe. Vi hjælper medlemmer med at finde veje frem, når de er kommet i klemme på arbejdsmarkedet.

FOA:

- stiller krav til og inspirerer politikere, så beskæftigelsespolitikken og den sociale lovgivning bliver mere retfærdig og anstændig.
- stiller krav til og inspirerer politikere, så medlemmernes rettigheder i forhold til arbejdsløshed, sygedagpenge, revalidering, fleksjob, ressourceforløb og lignende ordninger er hensigtsmæssige og anstændige.
- insisterer på at forbedre kontanthjælp og førtidspension.
- insisterer på, at omsætningen af lovgivningen til praksis sker i respekt for det enkelte menneske.

Derfor kan ethvert medlem få hjælp til:

- at finde nyt job hurtigst muligt.
- at anmelde, føre og anke arbejdsskadesager.
- at opnå lovbestemte rettigheder i forhold til sygedagpenge, revalidering, fleksjob, ressourceforløb og lignende ordninger samt eventuelle kommunalpolitiske beslutninger, der giver muligheder udover lovens rettigheder.
- at klage over og anke afgørelser, der påvirker deres forsørgelsesgrundlag negativt.
- at finde frem til den relevante hjælp, hvor FOA ikke tilbyder hjælp.

NOVEMBER 2016

Strategi for faglig service og kvalitet

Hensigten med denne strategi er at samle og forpligte os til at videreudvikle FOAs faglige service, så flere medlemmer anbefaler FOA.



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.