

# KORT FUSIONS-NYT



*Her en kort udgave af Fusions Nyt, som ridser de vigtigste nyheder op fra maj måned*

*Artikler i dette nummer:*

- **Astrid Krag kommer på fælles bestyrelsesmødet**
- **Sektorerne tager form**
- **Datoer på vej**
- **Mere tid til arbejdsgrupperne – nye deadlines**
- **Tilbage melding til alle ansatte inden efterårsferien**
- **Fra MMU**
- **Anbefalinger fra Arbejdsgruppe 1**

## Astrid Krag kommer på besøg

***D. 19.6 er der fælles bestyrelsesmøde på Ankerhus i Sorø. Dagsorden er på vej ud. Læs om de vigtigste emner***

*Astrid Krag kommer og runder det fælles bestyrelsesmøde d. 19.6 med et fagpolitisk oplæg. Denne dag er valget jo overstået, så det er spændende hvad Astrid kan fortælle om sine perspektiver for FOAs faggrupper når valgresultatet er kendt.*

*Dagsorden til bestyrelsesmødet er på vej ud. Forbered dig bl.a. på at vi skal:*

- *Gøre status på forberedelsen frem mod åbning 1.1.16*
- *Taget stilling til åbningstider*
- *Nedsætte et aktivitetsudvalg*
- *Udvikle idéer til hvad medlemmer med jubilæum skal tilbydes*
- *Drøfte hvordan vi får områdebestyrelserne godt fra start*
- *Taget stilling til overenskomstforhold for ansatte*
- *Taget stilling til om FOA Sjælland skal have en fane*



*Astrid Krag er tidligere sundhedsminister og medlem af FOA.*



*Styregruppen planlægger det fælles bestyrelsesmøde og pludselig udskrives valget*

## Sektorerne tager form

*I sektorerne er arbejdet gået i gang med sætte mål for arbejdet og skabe fælles billeder af hvordan forholdet mellem områder og sektorer bliver bedst*

*Social- og Sundhedssektoren holdt deres første fælles bestyrelsesmøde d. 26. maj. En dag med mange idéer til – og billeder på – hvordan en ny og stærk sektor kan tage form. Pædagogisk sektor planlægger et lignende arrangement efter sommerferien.*

*I de øvrige sektorer er planlægningen også i gang, men flere steder skal der gøres en indsats for at samle medlemmerne. Hør mere om dette arbejde i fusionsnyt.*



*"En så stor afdeling kan virkelig få sine budskaber igennem" (Fra fællesbestyrelsesmøde i Social og Sundhedssektoren 26.5)*

## Datoer på vej

*Der skal afholdes generalforsamlinger og repræsentantskabsmøder og årsmøder. Der arbejdes lige nu på højtryk med at få datoerne på plads, så disse kan meldes ud inden sommerferien. Følg med i fusionsnyt.*

## Mere tid til arbejdsgrupperne – nye deadlines

*De fleste af de 8 arbejdsgrupper med ansatte er først nu ved at være samlet. Der er derfor rykket på tidsplanen, så de alle grupper har tid til arbejdet.*

Terminerne for grupperne er følgende:

**Styregruppe- og PL- møde 16. juni:** Gruppe 1,3 og 5 udarbejder deres første anbefalinger

**Styregruppemøde 31.8:** Status fra alle grupper i styregruppen og evt. del-beslutninger

**Styregruppe- og MMU-møde 30.9:** Alle grupper afleverer deres anbefalinger til endelig beslutning. På dette møde færdiggøres team-strukturen desuden.

## Tilbage melding til alle ansatte inden efterårsferien

**Er du ansat, har du været til interview med formandskabet. Over de næste måneder lægges teamstruktur og udvikles anbefalinger i forskellige arbejdsgrupper. Først når dette arbejde er afsluttet i september, kan den endelige plan for hvilke medarbejdere der skal være i hvilke teams færdiggøres.**

Styregruppen har nu lagt en mere præcis plan for hvornår de enkelte beslutninger kan træffes, bl.a. så det sikres at medarbejderne også kan nå at drøfte den kommende teamstruktur mv. Styregruppen færdiggør arbejdet med **bemandingsplan d. 14. oktober**. Herefter får alle besked.

Styregruppen er fuld ud opmærksom på at, der er lang tid til d. 14.10, men lægger vægt på at der skal være den fornødne tid til en grundig proces om både opgaver, teams og arbejdsformer før der kan 'sættes ansigter' på de enkelte teams.

## Fra MMU

*Midlertidigt Medindflydelses Udvalg har nu afholdt 2 møder – det sidste den 15. maj. På dette møde blev følgende emner behandlet:*

### **Fusionsarbejdets aktuelle påvirkning af miljøet.**

Medarbejderne oplever at der er stor utryghed om den fremtidige placering i organisationen. Ledelsen har derfor efterfølgende skrevet til samtlige i organisationen, og her opfordret den enkelte til eventuelt at henvende sig til nuværende eller kommende ledelse. Ingen skal have det dårligt pga. fusionen – der er plads til alle som ønsker fortsat at være en del af det kommende FOA Sjælland.

### **Overenskomst for de ansatte**

Der kunne ikke umiddelbart blive enighed om fremtidige overenskomstforhold for FOA Sjællands ansatte. Medarbejderne ønsker en lokalt forhandlet aftale, hvorimod ledelsen ønsker at tiltræde de overenskomster forbundet har aftalt med personaleorganisationerne. Spørgsmålet skal behandles på det kommende fællesbestyrelsesmøde den 19/4

### **Fratrædelsesordning**

Drøftelsen om eventuel fratrædelsesordning blev genbesøgt. Det er fortsat ledelsens holdning at vi skal bruge ressourcer på at fastholde alle i FOA Sjælland i stedet for at skulle sige farvel til gode kolleger. Der kunne derfor ikke opnås enighed om at etablere en fratrædelsesordning.

### **Interviewrunde og arbejdsgrupperne**

Interview runden har været meget positiv. Alle ønsker at fortsætte i FOA Sjælland – de fleste med sine nuværende opgavetyper – og de fleste helst med arbejdsplads dér hvor man arbejder i dag.

MMU drøftede også kort arbejdsgrupperne, som er ved at opstarte deres arbejde.

### **Ergonomikursus**

Det blev besluttet, at der gennemføres et fælles ergonomikursus med det formål at vi uddanner nogle af vores egne ansatte til at blive en form for kontorinstruktører. Kursusdagen gennemføres den 10/9 i Midt-sjællands lokaler, og der deltager minimum 2 fra hvert af de nuværende kontorer. Endvidere tilbydes kurset til a-kasseenhederne og til Køge afdeling.

### **Fælles personaleaktiviteter**

Der inviteres til en fælles personaleaktivitet den 3/11 for både fagligt ansatte og ansatte i a-kasseenhederne. Endvidere deltager de fagligt valgte som har mulighed for det.

Derudover anbefales de 4 afdelinger til at arrangere en personaleaktivitet i eget regi, som man inviterer de øvrige 3 afdelinger til at deltage i. Der arbejdes allerede på en lokal aktivitet - motion og samvær ved Kongsøre v/Nordvestsjælland. Der kommer nærmere om dette arrangement, når det er på plads.

### **Indledende snak om en MED aftale**

MMU havde en indledende snak om en kommende MED aftale. Personalesiden ønskede imidlertid ikke at færdigbehandle aftalen, før de overenskomstmæssige forhold er på plads. Arbejder er dermed skudt til efteråret, mhp en eventuel godkendelse på fællesbestyrelsesmødet den 18/12

# Arbejdsgruppe 1: Frontfunktioner

Anbefalinger (1) udarbejdet efter møder i arbejdsgruppen den 26. maj og den 2. juni

## Arbejdsgruppen består af:

**Roskilde:** Rikke Jensen, Hanne Dalhoff, Heidi Rasmussen

**Midtsjælland:** Sigurd Gormsen, Tine Bailleu

**Nordvestsjælland:** Lone Danielsen

**Holbæk:** Hanne Hermansen, Malene Andersen

**A-kassen:** Ulla Døj, Henrik Sten Jensen, Charlotte Kjøller

**Arbejdsgruppens opgave er at udforme et oplæg der beskriver:** Frontfunktionens hoved-funktioner. Temaet for arbejdsgruppens andet møde er at konkretisere en række anbefalinger relateret frontfunktionen i FOA Sjælland, herunder tilgrænsende spørgsmål.

## Opgave og arbejdsspørgsmål:

Arbejdsgruppens opgave er at udforme et oplæg der beskriver:

- Frontfunktionens hoved-funktioner
- Bruttoliste over opgaver for hver hovedfunktion
- Forslag til telefoniske (og kontormæssige) åbningstider og akut-telefon
- Hvordan telefonsystemets muligheder kan udnyttes
- De vigtigste opgaver i telefonbetjeningen
- De øvrige opgaver i frontfunktionen, når der ikke er pres på telefonerne
- Hvordan vi får henvist til TR, når TR har kompetencen i egen TR aftale
- Håndtering af fysisk post
- Hvor langt rækker frontfunktionens ansvar, når medlemmet kommer med sager?
- Brug af mulighederne i i 360\* vi bør benytte? Fælles retningslinjer for sags-registrering
- Hvordan får frontfunktionen overblik over relevant team / videnspersoner?
- Samspil mellem fronten og information på hjemmeside mv. (typiske svar på spørgsmål )
- Hvordan bruges "betjen medlem" til at se om TR har kompetencen til at hjælpe medlemmet
- Afledte konsekvenser for f.eks. IT, telefoni, fysiske rammer, økonomi, andre arbejdsgrupper
- Hvor mange skal bemande frontfunktionen ?

## Anbefalinger (vers. 1) fra arbejdsgruppe 1

### 1. Bemanding af frontfunktionen:

Arbejdsgruppen anbefaler, at der oprettes et team/arbejdsfællesskab som med placering på 4 af afdelingens 6 kontorgeografier, varetager følgende hovedfunktioner: modtagelsen af medlemmer, omstilling af telefoner, varetagelse af postfunktion, herunder mails indgået til afdelingens faglige funktionspostkasse, samt i øvrigt indgår i arbejdsdelingen på kontoret i relation til en række administrative opgaver.

- Den enkelte medarbejder refererer ledelsesmæssigt til den lokale daglige leder, mens arbejdsdelingen internt i teamet fordeles på tværs i teamet. Der skal beskrives en entydig ledelsesstruktur med klare referencer.
- Teamets sammensætning tager udgangspunkt i de 4 fusionsafdelingers normering på området og vil dermed bestå af 6 personer
- Herudover indgår afdelingens serviceassistenter i begrænset omfang i visse af teamets arbejdsopgaver, som afløsning, vikariat, o.l.

### 2. Telefonomstillingen

Det anbefales, at

- der etableres en fleksibel telefonmodtagelse baseret på et defineret Work flow i frontpersonalet samt bland dem som har vagt.
- der udarbejdes en daglig "vagtplan" baseret på antallet af indgående kald, sådan at der er stor bemanding i spidsbelastningsperioder, og mindre når der er færre kald. Derved friholdes frontpersonalet fra telefonerne i sammenhængende perioder, og får derved ro til administrativt arbejde.
- Der anbefales, at forbundets IT afdeling etablerer nummergenkendelse - så betjen medlem dukker op ved telefoniske opkald
- Der anbefales, at der etableres et workflow baseret på 3 indvalgsnumre:
  - Tast 1: indvalgsnummer for a-kassen (det skal afklares om det er 1 nummer eller 3 /antallet af lokalerheder)
  - Tast 2: indvalgsnummer for faglig afdeling (omfatter faglig vagt), *samt*
  - Tast 3: til receptionen (frontpersonaleteamet), som også omfatter tilmelding til arrangementer o.l.

Det forhold at a-kassen er delt på 3 lokalerheder skal vurderes, og der kommer en anbefaling fra a-kasselederne.

- En mulighed er at der ved indvalg til a-kassen foretages yderligere et indvalg til den konkrete lokalerhed.
- En anden mulighed er at der indtastes cpr. nummer mhp at medlemmets skærmbillede rulles op og kaldet derved placeres i den korrekte lokalerhed.
- En tredje mulighed er at de 3 lokalerheder etablerer en arbejdsdeling, som indebærer at der tages telefoner på tværs af de 3 lokalerheder.

### 3. Fysisk modtagelse af medlemmer og gæster

Der anbefales, at

- den fysiske modtagelse af medlemmer og gæster tilsvarende er en opgave for frontpersonalet.
- frontpersonalet har en fysisk placering på det enkelte kontor, sådan at der er overblik over adgangsforholdene til afdelingen

### 4. Faglig vagt

Der anbefales, at der blandt konsulenter og valgte oprettes en faglig vagtordning, der fysisk dækker alle 6 kontorer.

Vagtordningen skal sikre, at medlemmerne kan være sikker på at kunne få en vis faglig betjening ved henvendelse i afdelingen både fysisk og på telefon. Ordningen skal endvidere sikre, at frontpersonalet konkret har nogen at stille indgående telefoner og medlemmer, videre til.

Som faglig vagt svarer man tværfagligt de indgående faglige spørgsmål som bliver stilet til afdelingen, og som ikke viderestilles til en tillidsrepræsentant.

Tilsvarende anbefales der, at den gruppe som arbejder med sygdomssager tilsvarende etablere en vagtordning, så medlemmer kan få generel vejledning enten personligt, via Lync, eller på telefon.

## 5. Åbnings- og telefontider

Øget åbningstid er ikke nødvendigvis lig med øget tilgængelighed. På den baggrund advarer arbejdsgruppen, specielt a-kassen, mod en markant udvidelse af åbningstiden. Der kommer en konkret anbefaling fra a-kassen relateret afdelingens åbningstid. Åbningstiden for a-kassen skal senere drøftes med a-kasseledelsen.

Personalerepræsentanterne fra faglig afdeling henleder opmærksomheden på, at åbningstiden berører den eksisterende flextidsaftale, og griber i det foreliggende forslag fra Styregruppen ind i arbejdstiden, hvor nogen har fri fredag kl. 12.00 (hvilket *ikke* anbefales ☺).

Endvidere, at de perioder hvor der pt. ikke er åbent i afdelingen, benyttes denne tid til sagsbehandling, mødeafvikling, o.l. som det vil være vanskeligt at gennemføre samtidigt med at der er åbent.

## 6. Håndtering af fysisk post

Roskilde er afdelingens postadresse. Det anbefales derfor, at post i papirform scannes ind i ESDH systemet, og fordeles til relevant modtager fra Roskildekantoret.

Det skal afklares, om det er muligt at fordele til en funktionspostkasse, subsidiært digitalt meddele funktionspostkassen at der er indgået fælles post.

Der skal udarbejdes en konkret arbejdsgangsbeskrivelse for modtagelse og fordeling af post.

Afsendelse af fysisk post varetages fra det enkelte kontor, af de medarbejdere som er til stede. Der udarbejdes lokale retningslinjer af daglig leder.

A-kassens post indscannes og sendes til en "postmester" i den enkelte lokalenhed.

Der skal oprettes en gruppeopdeling, med eget separatorark svarende til afdelingens funktionspostkasser

## 7. Funktionspostkasser

Der anbefales, at

- der oprettes funktionspostkasser for alle teams/arbejdsfællesskaber, herunder for a-kassen / a-kasse enhederne (som nu). Oversigten over funktionspostkasserne afventer færdiggørelsen af teamstrukturen, som besluttet den 30/9 (faglig afdeling).
- Frontfunktionen fordeler indgående mails til funktionspostkasserne – ikke til den enkelte medarbejder.

Det skal afklares hvem der tager stilling til tvivlsspørgsmål.

Teamet/arbejdsfællesskabet laver en intern struktur for tømning af funktionspostkassen ("postmesterfunktionen")

## 8. Henvisning til tillidsrepræsentanterne

Der henvises til TR, når TR har kompetencen i egen TR aftale (fremgår af "Betjen medlem")

Hvis ikke disponibel TR - omstilles til faglig vagt eller evt. til det team, som arbejder med området.

## 9. Frontpersonalets primære og sekundære opgaver

Blandt de 6 personer som i dag primært bemande afdelingernes frontfunktioner, har den enkelte en række meget forskellige yderligere opgaver, spændende fra regnskabs og lønopgaver til forskellige sekretæropgaver relateret forskellige sagsbehandlingsopgaver. *Se bilag med eksisterende opgaver, som frontpersonalet udfører i dag.*

Der anbefales derfor,

- at de egentlige frontpersonaleopgaver omfatter modtagelse, og fordeling af medlemmers henvendelser telefonisk, ved personligt fremmøde på kontorerne, samt skriftligt (post/mail) (kan evt. defineres som de receptionsopgaver som i samarbejdsaftalerne er beskrevet som fællesopgaver)
- suppleret med definerede faglige administrative opgaver relateret det enkelte medlem, eksempelvis i form af oprettelse af første del af en individuel medlemssag (skal konkret afklares i samråd med de arbejdsgrupper), *samt*
- supplerende individuelle opgaver tilpasset den enkelte medarbejders kompetencer, interesser og hvilken tid der er til disse.

## 10. Sagstyper

Hvor langt rækker frontfunktionens ansvar, når medlemmet kommer med sager?

*Vi afventer oversigt over sagstyper - gruppe 3, m.fl. Behandles efter sommer.*

## 11. Salg af aktiviteter o.l.

Der anbefales, at der oprette mulighed for betaling med Swipp / mobil pay.

## 12. Opgaver relateret ESDH systemet (360)

Brug af mulighederne i 360\* som vi bør benytte? Fælles retningslinjer for sagsregistrering - fælles retningslinjer for 360 i det hele taget.

*- skubbes til efter sommerferie*

*(Vi er bekendt med at der i forbundet arbejdes med at oprette sagsgange i 360).*

## 13. FOA Net

Det anbefales, at

- den enkelte medarbejders profil på FOA Net opdateres, med beskrivelse af arbejdsområde, ansvarsområde, kompetencer, foto, tilknytning til team, etc. således, at bl.a. frontfunktionen kan danne sig overblik over kompetencerne i afdelingen.
- Endvidere at der laves en oversigt over team / arbejdsfællesskaber med de tilknyttede specialister og politisk ansvarlige.

## 14. Afledte konsekvenser

for eksempelvis IT, telefoni, fysiske rammer, økonomi, andre arbejdsgrupper, m.v.

### **Anbefalinger:**

- Consierges anbefales som lokalebookingssystem
- Alle som har medlemskontakt skal selv rette medlemsoplysninger i Betjen Medlem
- Der anbefales mulighed for at kunne betale billetter o.l. med Mobil Pay / Swipp / eller lignende
- Opret et tværgående elevteam, sådan at der bliver en entydig behandling af eleverne på tværs af sektorer, skoler, m.v.

*Beskrives yderligere efter sommer.*

## 15. Kommende aktiviteter i arbejdsgruppen

Arbejdsgruppe 1 mødes igen efter sommerferien i september.

Der er forventninger til at de øvrige arbejdsgrupper som har interesser i frontpersonalets opgavevaretagelse forinden har udarbejdet deres delanbefalinger.

Efterårets opgave for arbejdsgruppen vil være, at definere snitfladerne mellem frontpersonalets administrative sagsbehandlingsopgaver i relation til øvrige sagsbehandlere; definere arbejds gange; beskrive samarbejdsformer og opgavefordeling, o.l.