

IDA

Medlemsbarometeret

December 2004

Fakta om Medlemsbarometeret

- Medlemsbarometeret måler medlemmers bedømmelse af konkrete services ved at interviewe medlemmer, der for nylig har anvendt servicen/produktet.
- I første runde af Medlemsbarometeret, som har status som pilotrunde, indgår to delundersøgelser:
 - Kontraktgennemgang
 - TR rådgivning
- Kontraktgennemgang: Her har Rambøll Management kontaktet 53 medlemmer, hvoraf 31 har deltaget (svarprocent 57,4)
- TR rådgivning: Her har Rambøll Management kontaktet 8 medlemmer, hvoraf 4 har deltaget
- Resultater for de delundersøgelser afrapporteres adskilt i det følgende

Kontraktgennemgang

Kontakt og dialog

1. Hvilken kontakt har du haft til IDA vedrørende ansættelseskontrakten?

	Antal	Procent
Brev	5	16,1%
Telefon	26	83,9%
Mail	17	54,8%
Andet	12	38,7%
Total	31	100,0%

Procenterne summer ikke nødvendigvis til 100, da det har været muligt at sætte flere kryds i spørgsmålet.

Baggrund for henvendelse

2. Hvad var formålet med din kontakt til IDA?

	Antal	Procent
At gennemgå en nuværende kontrakt	6	19,4%
At gennemgå en ny kontrakt fra min arbejdsgiver på det tidspunkt	7	22,6%
At gennemgå en ny kontrakt fra en anden virksomhed end min arbejdsgiver på det tidspunkt	15	48,4%
Udstationering for nuværende arbejdsgiver		
Udnævn til leder hos nuværende arbejdsgiver		
Andet	4	12,9%
Total	31	100,0%

Procenterne summer ikke nødvendigvis til 100, da det har været muligt at sætte flere kryds i spørgsmålet.

Modtagelse af skriftlig information

3. Har du modtaget skriftlig rådgivning eller information fra IDA i forbindelse med dine spørgsmål om ansættelseskontrakten?

	Antal	Procent
Ja	7	22,6%
Nej	23	74,2%
Ved ikke	1	3,2%
Total	31	100,0%

Hver femte har måtte rykke for svar

4. Har du oplevet, at du har måttet rykke IDA for svar på dine spørgsmål i den aktuelle sag?

	Antal	Procent
Ja	6	19,4%
Nej	25	80,6%
Total	31	100,0%

Bedømmelse af kontaktpersonen og medlemmets samlede bedømmelse

5. Var du tilfreds med den medarbejder, der betjente dig? Du kan give 0 stjerner og helt op til 6 stjerner.

	Antal	Procent
1 stjerne	1	3,2%
3 stjerner	1	3,2%
4 stjerner	7	22,6%
5 stjerner	14	45,2%
6 stjerner	8	25,8%
Total	31	100,0%

9. Hvilken samlet bedømmelse vil du give den rådgivning og service, du modtog vedrørende din ansættelseskontrakt? Du kan give 0 stjerner og helt op til 6 stjerner.

	Antal	Procent
2 stjerner	1	3,2%
4 stjerner	8	25,8%
5 stjerner	14	45,2%
6 stjerner	8	25,8%
Total	31	100,0%

Hvad gør medarbejderen godt?

1. Var venlig og imødekommende (100%)
2. Virkede tillidsvækkende (94%)
3. Var nem at komme i kontakt med (87%)
4. Forklarede om dine muligheder på en enkel og forståelig måde (87%)
5. Var hurtig og effektiv (87%)
6. Gjorde det rigtigt første gang (begik fejl) (84%)
7. Overholdt aftaler (fx om møder og fremsendelser) (77%)
8. Forsøgte at være fleksibel over for dine behov og ønsker (74%)

7. Gav rådgivningen fra IDA dig et godt grundlag for at vurdere ansættelseskontraktens juridiske indhold?

	Antal	Procent
Ja	21	67,7%
Nej	4	12,9%
Ved ikke	6	19,4%
Total	31	100,0%

8. Gav rådgivningen fra IDA dig et godt grundlag for at vurdere, om det var en økonomisk fordelagtig ansættelseskontrakt?

	Antal	Procent
Ja	11	35,5%
Nej	8	25,8%
Ved ikke	12	38,7%
Total	31	100,0%

Forbedringsforslag (I)

- Bedre opdatering af hjemmesiden
- Flere email-adresser på hjemmesiden, fordi IDA-medarbejdere er svære at få fat på telefonisk
- Lønstatistikken burde opdateres hurtigere
- Oplys mere om denne service (kontraktgennemgang) i medlemsblade og gerne med telefonnummer, hvor man kan henvende sig

Forbedringsforslag (II)

- Når man har været i telefonisk kontakt, vil det være rart at få noget skriftlig materiale omkring de væsentlige punkter.
- Interviewpersonens henvendelse drejede sig om konkurrenceklausuler. Medlemmerne er måske ikke klar over, at IDA yder denne type service. Mener at IDA skal koncentrere sig omkring dette (service og rådgivning) for at genvinde medlemmer.
- På hjemmesiden ligger der en standardkontrakt - meget ideel, men ikke realistisk. Kunne godt tænke sig at få oplyst via hjemmesiden, hvad der var af minimumskrav som arbejdsgiveren skal leve op til (fx lægeerklæring efter 4. sygedag).
- Interviewpersonen var i en situation med en konkurrenceklausul, hvilket rådgiveren tog lidt fejl af. Der var tale om et forhold (konkurrenceklausulen), som ikke kunne ændres.

Forbedringsforslag (III)

- Tilgængeligheden og svartiden har været vanskelig/dårlig. Oplevede at der er stor sårbarhed ved sygdom hos sagsbehandlere - altså der kun er en, der har kendskab til fagområdet.
- Servicen og rådgivningen var udmærket, men afklarede ikke medlemmets problemstilling. Medlemmets problem lå i en juridisk gråzone og kan ikke klandre IDA for ikke at kunne rådgive i den pågældende situation.
- De lover bistand indenfor 24 timer, hvilket medlemmet ikke oplevede, da han måtte rykke efter 48 timer.
- Forbedringer af servicen som gives via nettet - eksempler på aftaler og muligheder, de kunne vælge at arrangere nogle kurser vedr. ansættelseskontrakter

Forbedringsforslag (IV)

- Medlemmet oplevede, at hans sag skiftede kontaktperson flere gange, hvilket gav nogen forsinkelse
- Kontrakten, der vises på hjemmesiden er meget ideel, og måske kunne man vælge at anskue det fra arbejdsgiverens side - for derved bedre at kunne se hvad man som arbejdstager har af forhandlingsrum
- Interviewpersonen ville gerne have talt med en jurist, som kunne give et mere konkret svar i stedet for en sagsbehandler. Sagsbehandleren virkede som et mellemlid mellem interviewpersonen og juristen.

Tillidsrepræsentanter

Bedømmelser

- Ingen har oplevet, at de "har måttet rykke IDA for svar på deres spørgsmål i den aktuelle sag"
- 2 har talt med 1 IDA-medarbejder; 1 med to medarbejdere og 1 med mindst tre medarbejdere
- Medarbejderen/medarbejderne får: 1 firststjernet, 2 femstjernet og 1 seks-stjernet bedømmelse
- Samlet får IDA samme bedømmelse som medarbejderen

Forbedringsforslag

- Tre tillidsrepræsentanter har ingen forslag og udtrykker kun tilfredshed med deres samarbejde med IDA
- En nævner bedre rådgivning omkring jobløn samt generel oplysning omkring jobløn, herunder bedre angivelse af konsekvenserne for medlemmet, ex. jobløns tillæg. Infomer gerne omkring risikoen for stress i forbindelse med jobløn