

Til: Medlemscentret

Fra: Kvalitet & Analyse

14. december 2004

NOTAT

Medlemshenvendelser til Medlemscentret 25. oktober til 5. november 2004.

I den sidste uge af oktober og den første uge af november blev medlemshenvendelser til Medlemscentret registreret. Registreringerne er foretaget af medarbejderne. I princippet er alle henvendelser fra medlemmer registreret, uanset medie – telefon, brev etc. og uanset om det er en verserende sag eller en ny.

En tilsvarende måling blev foretaget i perioden 25/1 til 6/2, hvorfor det er også er muligt at foretage en sammenligning af de to perioder, hvilket i højere grad går det muligt at sige noget generelt om medlemmernes brug af Medlemscentret.

Der er i forlængelse af registreringen foretaget en tilfredsheds måling hos de medlemmer, der har søgt bistand til kontaktgennemgang. Idet der er blevet foretaget et telefoninterview med mere end 30 medlemmer, der har fået denne service. Ligeledes er nogle få tillidsrepræsentanter, der brugte medlemscentret til mere længerevarende opgaver i registrerings perioden blevet interviewet.

Dette notat indeholder resultaterne af registreringerne og af sammenligningerne mellem de to perioder i henholdsvis starten og slutningen af året.

Resultaterne af telefoninterviews fremlægges som selvstændig rapport bestående af sliedes udarbejdet af konsulenten, der har stået for de gennemførte telefoninterview.

Resumé og konklusioner

- Medlemscentret har oplevet en stigning i antallet af henvendelser i sammenligning med en tilsvarende periode i foråret. Niveauet for antallet af henvendelser ligger – nu baseret på flere målinger - på mellem 400 til 600 om ugen uden for ferieresæsonerne. Antallet af henvendelser er typisk størst op til en månedsafslutning.
På årsbasis skønnes Medlemscentret at håndtere 20.000 medlemshenvendelser.
- Antallet af henvendelser i forbindelse med en igangværende sag for medlemmet er registreret til 16 % af alle – blev opgjort til 20% i foråret.
- Cirka 60% af alle henvendelser bliver klaret på stedet – rådgivningen bliver afsluttet i umiddelbar tilknytning til henvendelsen. Dette tal er nu baseret på flere målinger. Henvendelser til Medlemscentrets callcenter – det er typisk her en første gangs henvendelse til IDA vil ske – afsluttes for 70 til 80% vedkomne, når ”røret lægges på”.
- De mest almindelige emner for medlemshenvendelser er Opsigelse/bortvisning, løn/bonus spørgsmål og kontraktgennemgang. Det var de samme tre emner der kom ud som de vigtigste ved en registrering i foråret 2004, men der er sket et fald vedr. kontraktgennemgange.
- 60% af henvendelserne bliver håndteret af medlemscentret med et arbejdstidsforbrug på under 15 minutter – 40% kræver mere tid. Dette mønster blev også set ved en sammenlignelig registrering i foråret 2004.
- De medlemmer der henvender sig til Medlemscentret ligner profilen af alle IDAs erhvervsaktive medlemmer, dog med nuancer – blandt andet relativt mange henvendelser fra kommunalt ansatte i perioden.

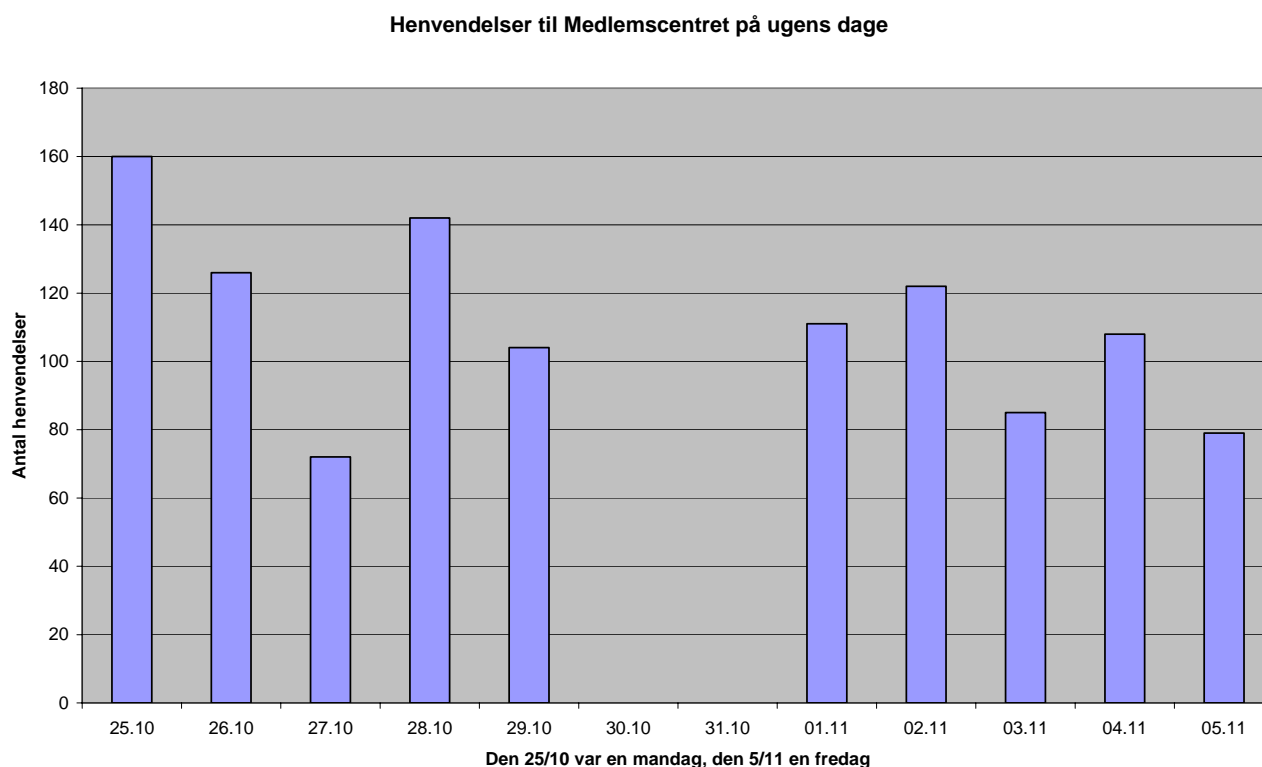
Formålet med registreringen har været at få et talmæssigt billede af, hvor mange henvendelser der er, af hvilken type og emne samt at skabe et grundlag for at udtale sig om udviklingstendenser ved at sammenligne med tidligere og fremtidige tilsvarende optællinger.

Dette formål synes at være nået.

Antal henvendelser

Der er i alt registreret 1153 henvendelser i løbet af de to uger i efteråret 2004. Ved den tilsvarende registrering i foråret 2004 blev registreret 947 henvendelser – altså et stigende antal henvendelser. Med til billedet hører dog, at der i foråret ikke blev registreret henvendelser vedrørende kursus deltagelse – ønske om tilmelding til et kursus m.m. Det er medtaget i efteråret. Denne type henvendelser udgør 92. Der er altså også når man ser bort fra henvendelser om kurser tale om en **stigning i antallet af henvendelser.**

Fordeling af henvendelser på ugedage:

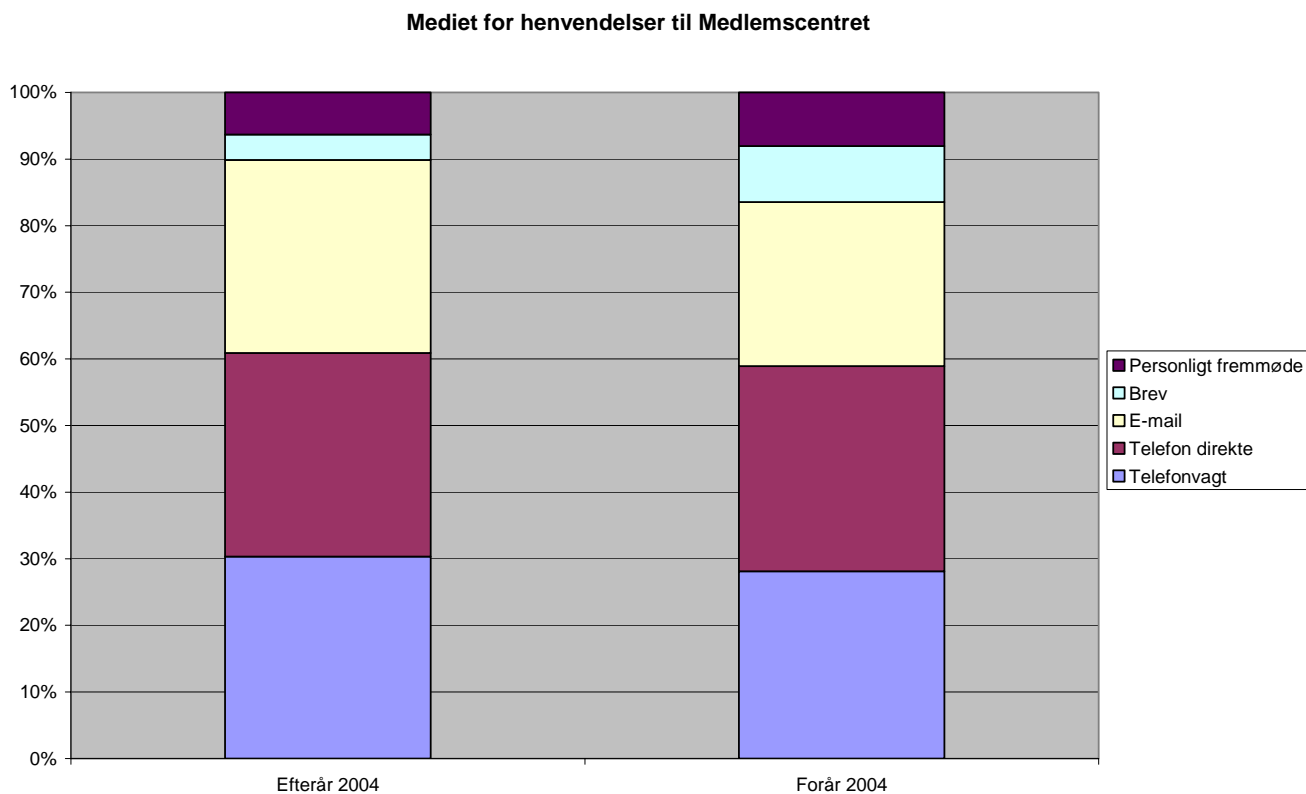


Ved sidste registrering blev konstateret, at der er flere henvendelser og mere pres på op til et månedsskifte. Dette er ligeledes blevet bekræftet ved denne måling.

Der er ofte efterspurgt fra markedsføring og andre at kunne give et tal for det totale antal medlemshenvendelser på et år. Der er ikke faktiske målinger af antal henvendelser i ferieperioder og andre atypiske perioder på året. Et tal er derfor fortsat baseret på et betydeligt element af skøn. Et sådant skøn er 500 henvendelser per uge gange 40 uger per år med egentlig aktivitet lig **20.000 henvendelser per år.**

Henvendelse via

Fordeling af henvendelser på mediet – telefon, fremmøde m.m. – for henvendelsen.



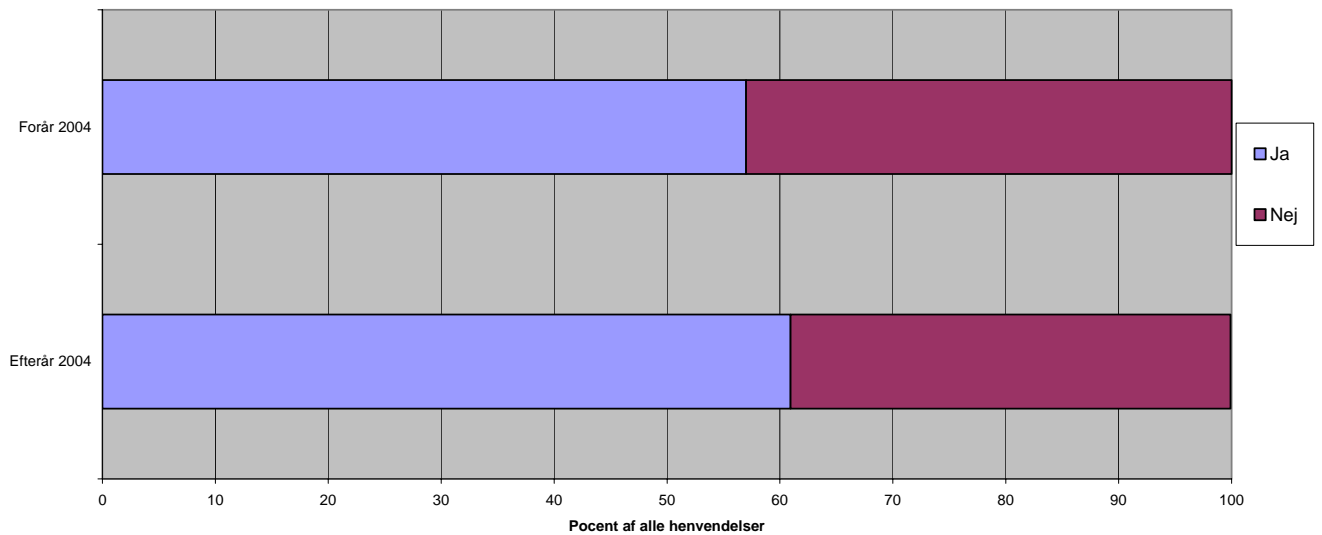
Et halvår er relativt kort tid i forhold til at ændre sådan en ting som mønstret for henvendelser. Men der synes at være en klar stigning i antallet af henvendelser per mail fra første til anden måling i 2004 og et fald i antallet af breve samt medlemmer der møder frem.

Med ”telefon direkte” menes at medlemmet bruger den enkelte medarbejders direkte telefonnummer eller i omstillingen beder om en navngivet medarbejder.

De mange henvendelser via ”telefon direkte” sker, når offentlige eller VG-organiserede tillidsrepræsentanter ringer direkte til deres kontaktperson, og når en sag er i gang og medlemmet derfor kender sin sagsbehandler. Dertil kommer et antal henvendelser fra medlemmer, der engang tidligere har været i kontakt med Medlemscentret, og som ved et nyt spørgsmål er tilbøjelige til at ringe til den medarbejder, vedkommende tidligere har været i kontakt med.

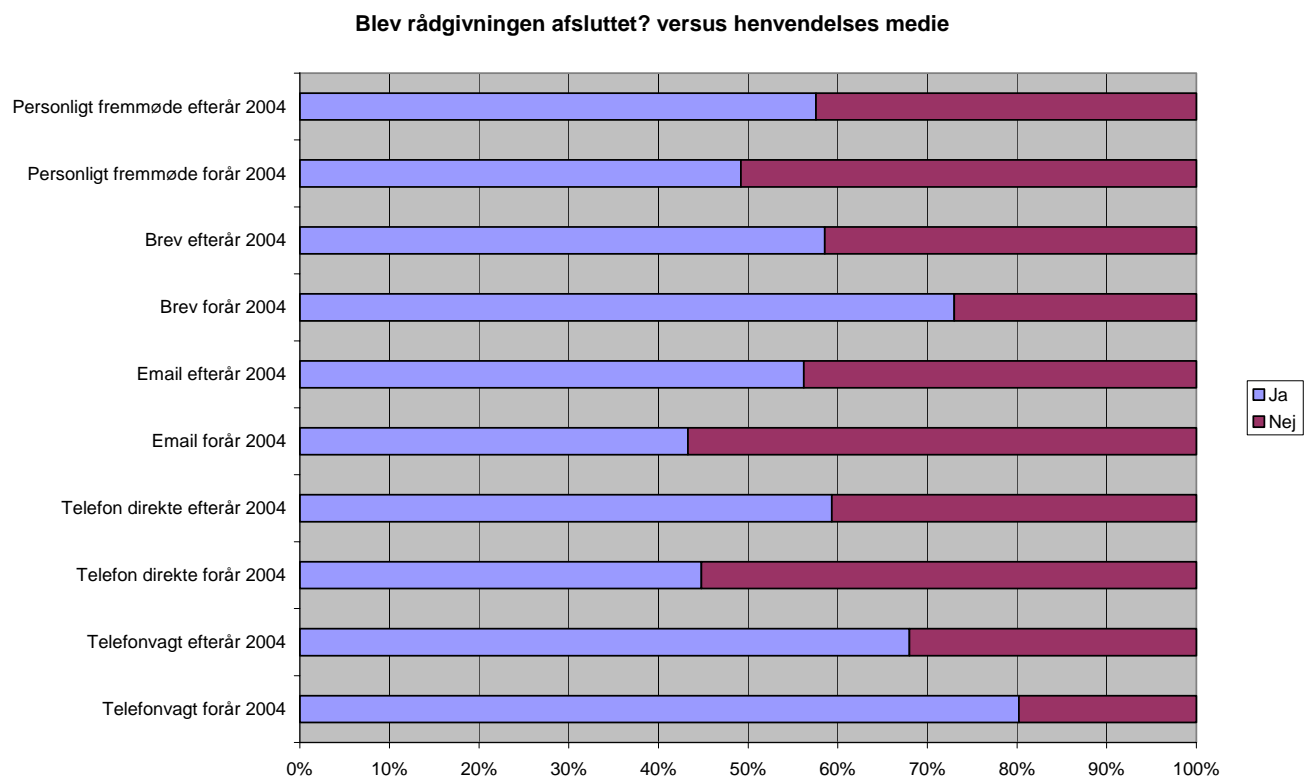
Resultat? – blev rådgivningen afsluttet

Blev rådgivningen afsluttet ved den pågældende henvendelse?



Et flertal af henvendelserne til medlemscentret klares på stedet – der er kun en mindre forskel på målingen i henholdsvis foråret og i efteråret.

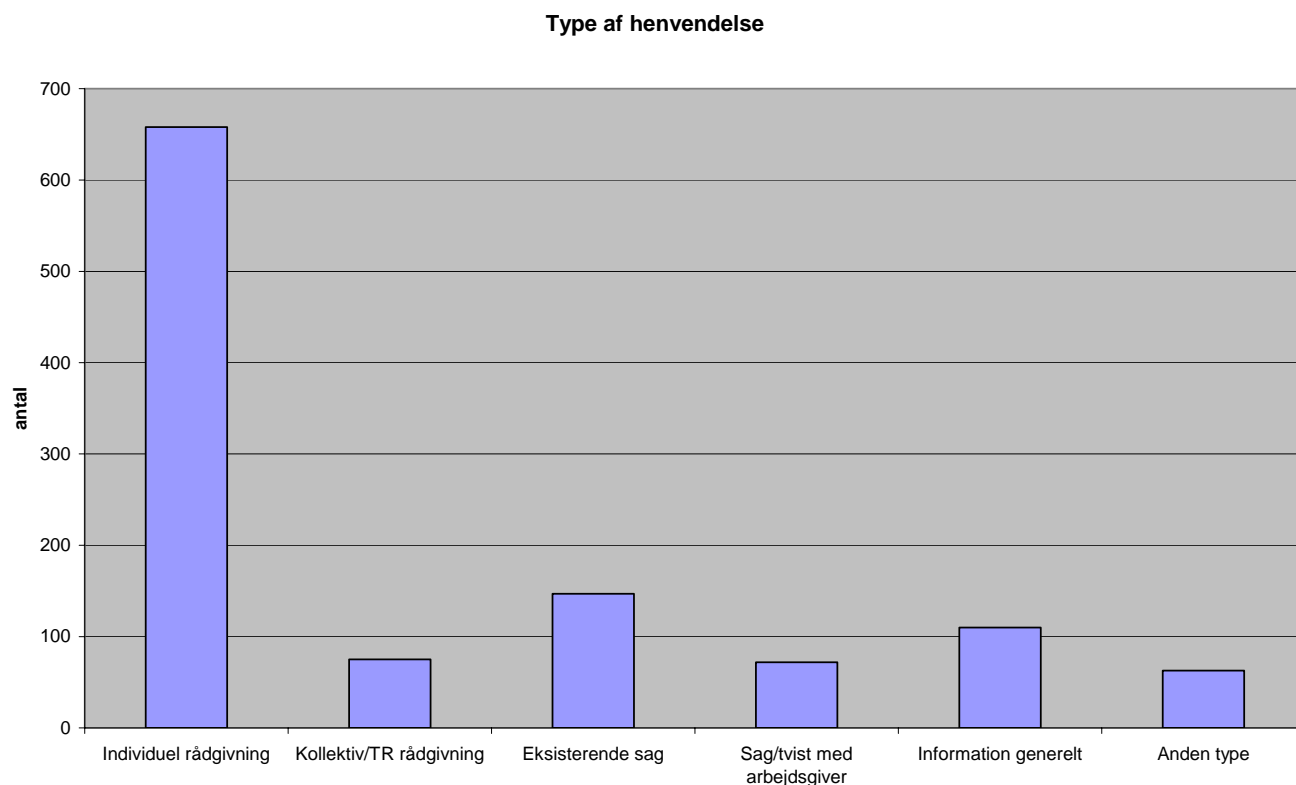
Samme sammenligning – men nu opdelt efter mediet for henvendelsen:



Man bør ikke lægge for meget i forskellene fra forår til efterår, der vil naturligt være en variation. Men det kan bruges til at kvalificere niveauet – således:

- at i telefonvagten afsluttes 70 til 80% af henvendelserne på stedet,
- uanset hvorledes medlemmerne henvender sig afsluttes mere end 40% af henvendelserne på stedet.

Type af henvendelse



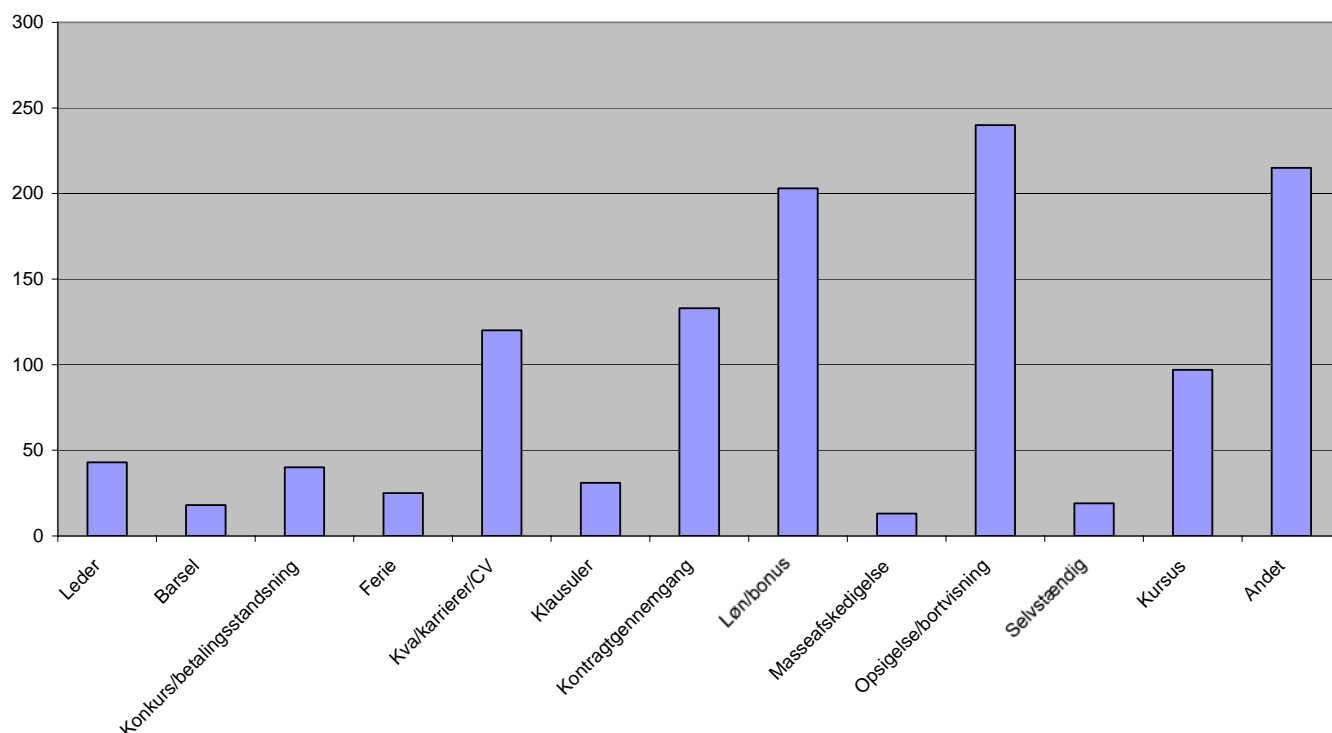
Det var tilladt at sætte flere krydser for en enkelt henvendelse – en henvendelse kunne f.eks. dreje sig om en tvist med arbejdsgiver og samtidigt afføde et kryds i individuel rådgivning – så det grafen viser er antallet af kryds, (der er større end antallet af henvendelser).

En forskel fra registreringen af medlemshenvendelser i foråret 2004 er et større antal på ”information generelt” – hvilket skyldes at henvendelser vedrørende kurser er medtaget – de bliver typisk karakteriseret som værende af denne type.

En anden forskel er at henvendelser i eksisterende sager er faldet absolut og relativt i forhold til registreringen i foråret. I foråret var 20% af henvendelserne generet af eksisterende sager for medlemmer, medens et sammenligneligt tal for efteråret er 16% - gjort sammenligneligt ved at holde henvendelser vedr. kurser ude.

Emne for henvendelse

Emner for medlemshenvendelser, fordeling af 1197 kryds



På registreringsskemaet var opsagt 11 emnekategorier, plus andet. Da henvendelser vedr. kursusdeltagelse er medtaget og da den fylder så meget er den efterfølgende trukket ud for sig selv.

Det var tilladt at sætte flere kryds for samme henvendelse – hvis medlemmet havde flere typer af ønsker om rådgivning.

De mest hyppige emner for henvendelser til medlemscentret er opsigelse/bortvisning, løn/bonus og kontraktgennemgang. De var de samme som blev udpeget ved målingen i foråret.

Den store gruppe ”andet” er virkelig meget blandet.

Forklaring på ”andet” der optræder mere end tre gange i materialet:

ansat i dk	8
udland	7
virksomhedsoverdragelse	6
arbejdstid	5
løndatabase	5
forsikring	4
lønstatistik	4
pension/forsikring	4
seniorprojekt	4
TR	4
TR arr.	4
advarsel	3
aktieoptioner	3
ansættelsessamtale	3
hjemsendelse grundet efterforskning	3
mødetilmeld.	3
opsigelsesvarsel	3
sygdom	3
udstationering	3

Den første ”Ansæt i dk” – dækker f.eks. over en svensker – medlem af CF, der har fået arbejde i Danmark. ”Udland” drejer sig om medlem, der skal til udlandet og arbejde.

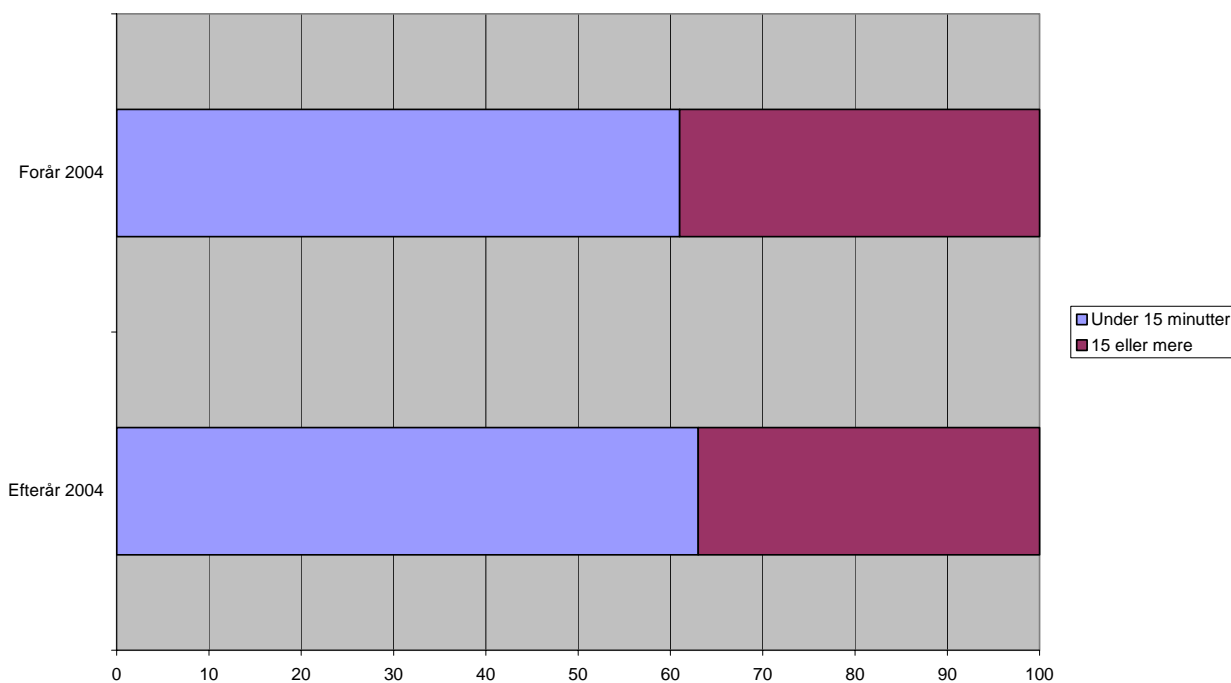
Sammenligning med emner i forårets registrering:

- færre henvendelser om barsel
- færre henvendelser om ferie
- flere henvendelser om kvalifikationer/karrierer/CV
- færre henvendelser om kontraktgennemgang
- flere henvendelser om løn/bonus spørgsmål
- flere henvendelser om opsigelse/bortvisning
- flere henvendelser om leder og selvstændige spørgsmål

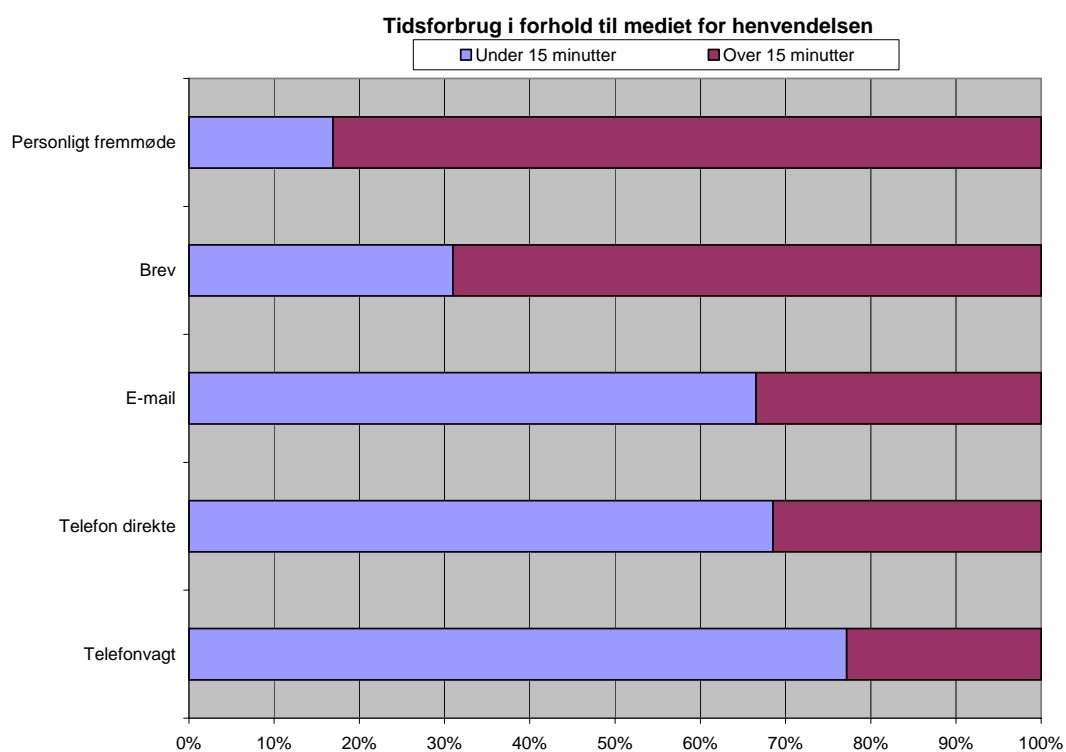
Tidsforbrug på de enkelte medlemshenvendelser

Den enkelte medlemshenvendelse er blevet karakteriseret i forhold til om der er brugt under eller

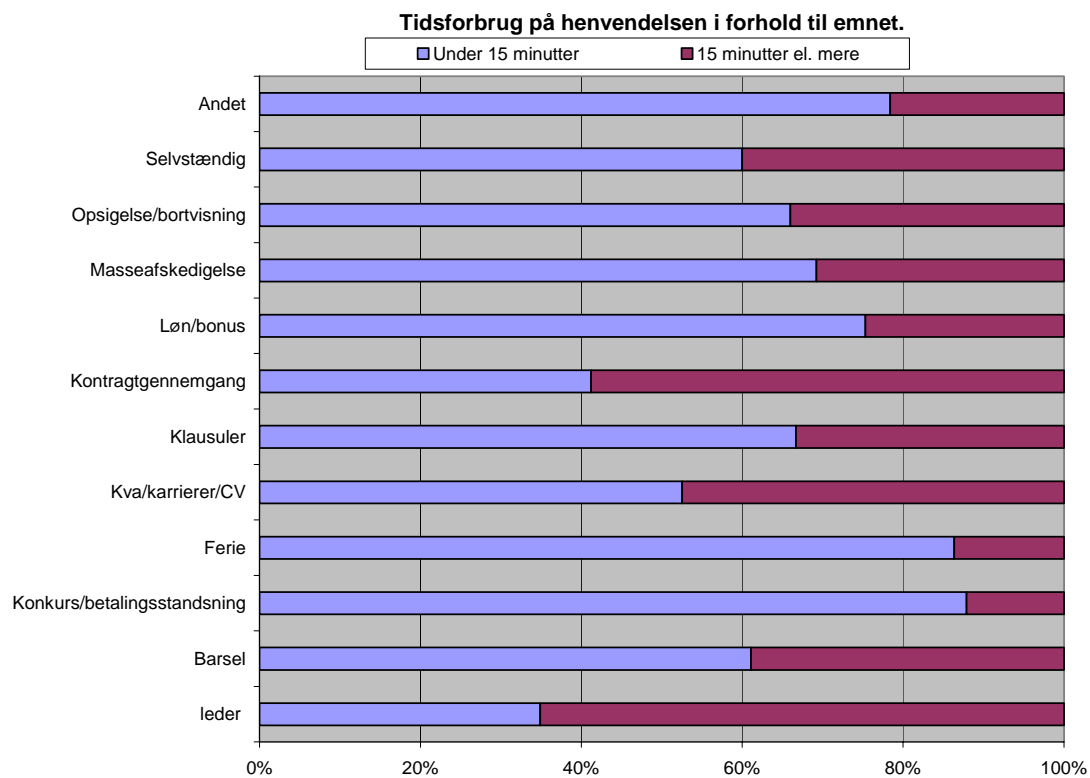
Tidsanvendelse på medlemshenvendelser, over eller under 15. minutters arbejdstid



over 15 minutters arbejdstid på henvendelsen. Der er kun en ubetydelig ændring fra forår til efterår. Ved opgørelsen af tidsanvendelsen er registreringerne vedrørende kurser holdt ude – de blev ikke talt i foråret – det er typisk henvendelser, der kun kræver en mindre tidsanvendelse at besvare.



Det ses at 77% af henvendelserne til telefonvagten kan klares på under 15 minutter, i foråret var tallet 80%. At tallene er så tæt på hinanden tyder på, at der her er fundet et holdbart udsagn om karakteren af de henvendelser der er til telefonvagten. Også for de øvrige typer af henvendelser er der stor overensstemmelse mellem forårs og efterårs målingen.



Det ses at henvendelser relateret til ledere ofte er tunge i betydningen af at de er mere tidskrævende end gennemsnittet. Sammenlignet med forårets registrering viser stor overensstemmelse.

Hvad er det for medlemsgrupper der henvender sig til Medlemscentret.

For 685 af de registrerede henvendelser kan medlemmet identificeres entydigt i forhold IDAs kartotek. Det giver en god indsigt i hvilke medlemsgrupperinger, der i sær benytter Medlemscentret.

Ved målingen i foråret var en central konklusion, at de der henvender sig til Medlemscentret er i pæn overensstemmelse med sammensætningen af IDAs erhvervsaktive medlemmer. Denne konklusion kan siges at holde på baggrund af den registreret, der er foretaget her i efteråret.

De fleste medlemmer henvender sig kun en gang i den betragtede periode – det gør 323 af medlemmerne. Tabellen skal i øvrigt læses på den måde at 107 henvender sig to gange i løbet af de to uger og at de totalt 685 henvendelser er fortaget af 469 enkelt medlemmer af IDA.

	Antal henvendelser	Antal medlemmer
	1	323
	2	107
	3	24
	4	7
	5	4
	6	1
	7	2
	8	1
i alt	685	469

At medlemmer henvender sig 7 til 8 gange i en to ugers periode er der ikke i sig selv noget mærkeligt i – det drejer sig formodentligt om tillidsmænd på store arbejdspladser. Mønstret ligner det der blev registreret i foråret 2004.

Optælling på IDAs medlemskategorier:

Hovedtotal	469
Privat ansat uden VG/AC	201
Privat ansat VG/AC	94
Kommunalt ansat	88
Stats ansat	41
Ledere	17
Studerende	14
Selvstændige	7
Pensionist	4
Erhvervsaktiv uden IDA interesse	3

Sammenligning med de der henvendte sig Oktober/november med den fordeling der er blandt alle IDAs erhvervsaktive og de der henvendte sig i foråret:

	Medlemshenvendelser		
	efterår	forår	Hele IDA
Privat ansat uden VG/AC	45	56	50
Privat ansat VG/AC	21	17	22
Kommunalt ansat	20	14	8
Stats ansat	9	7	10
Ledere	4	5	6
Selvstændige	2	2	4

Der synes overordnet at være god overensstemmelse mellem de, der bruger Medlemscentret og de erhvervsaktive medlemmer af IDA. Dog med de nuancer, at kommunalt ansatte medlemmer er flittigere til at bruge IDA og med stigende tendens, samt at privatansatte i den seneste periode på virksomheder uden VG har henvendt sig i mindre omfang.

Det er talt op fra hvilke virksomheder henvendelser er mest hyppige – nedenstående liste er virksomhedsnavne, hvor der har været mere end tre medlemmer, der har henvendt sig til IDA med spørgsmål i perioden:

Novo Nordisk A/S
 Københavns Energi
 Carl Bro as
 COWI A/S
 MAN B&W Diesel A/S
 Maxon Telecom A/S
 Motorola A/S
 Nokia Danmark A/S
 TDC Totalløsninger A/S

Bilag**Skema til registrering af medlemshenvendelser:**Registrering af alle medlemshenvendelser til Medlemscenter fra 25/10 til 5/11

Medlemsnummer: _____

Medarbejder initialer: _____

Dato: _____

Henvendelse via (ét kryds):	Emne for henvendelse (evt. flere kryds):
<input type="radio"/> Telefonvagt (4780) <input type="radio"/> Telefon direkte <input type="radio"/> Email <input type="radio"/> Brev <input type="radio"/> Personligt fremmøde	<input type="checkbox"/> Leder <input type="checkbox"/> Barsel <input type="checkbox"/> Konkurs/betalingsstandsning <input type="checkbox"/> Ferie <input type="checkbox"/> Kvalifikationer/karriere/CV <input type="checkbox"/> Klausuler <input type="checkbox"/> Kontraktgennemgang <input type="checkbox"/> Løn/bonus <input type="checkbox"/> Masseafskedigelse <input type="checkbox"/> Opsigelse/bortvisning <input type="checkbox"/> Selvstændig <input type="checkbox"/> Andet, notér (brug evt. bagsiden):
Type af henvendelse (evt. flere kryds):	
<input type="checkbox"/> Individuel rådgivning <input type="checkbox"/> Kollektiv/TR rådgivning <input type="checkbox"/> Eksisterende "sag" for medlemmet <input type="checkbox"/> Sag/tvist med arbejdsgiver <input type="checkbox"/> Information generelt <input type="checkbox"/> Anden type:	
Resultat: Blev rådgivningen/henvendelse afsluttet i telefonen eller med e-mail/brev umiddelbart efter?	Tidsforbrug på henvendelsen:
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej	<input type="radio"/> Under 15 minutter <input type="radio"/> 15 minutter el. mere

Ét skema per henvendelse