



## Notat

Dato 3. maj 2018  
Initialer RCO

### Servicemål for Kost & Ernæringsforbundet

#### Forbundets service

Kost & Ernæringsforbundet er medlemmernes forening, og vi bestræber os hele tiden på at give den bedst mulige betjening og levere professionel rådgivning og service. Det betyder, at vi løbende arbejder med at tilpasse måden, vi arbejder på og den service, der leveres til vores medlemmer.

Alle medlemmer skal opleve sig set, mødt og hørt af professionelle medarbejdere, når de kontakter forbundet.

Vi har en række servicemål, som fortæller om, hvad man som medlem kan forvente, når man tager kontakt til forbundets sekretariat.

#### God kommunikation

Man mødes af venlighed og professionalisme, når man henvender sig til forbundets sekretariat.

Modtager sekretariatet en skriftlig henvendelse, kvitteres for modtagelsen senest inden for **næstkommende arbejdsdag**. Ved henvendelse direkte til forbundets regionsformænd kan medlemmet dog ikke altid forvente kvittering inden for denne frist.

Hvis en henvendelse ikke kan besvares fyldestgørende umiddelbart ved modtagelsen, vil medlemmet få besked om, hvornår sagsbehandlingen kan påbegyndes og eventuelt hvilke oplysninger, der skal indhentes, før sagen kan løses.

Akutte sager **behandles straks**. Forbundet overholder **alle frister** overfor arbejdsgivere, myndigheder etc. – også korte frister fx i forbindelse med opsigelsessager.

Rykkere fra medlemmer skal så vidt muligt undgås. Hvis et medlem rykker i en sag, vil der hurtigst muligt blive givet besked om **status i sagen**, og oplysning om **hvornår** medlemmet kan forvente, at der sker noget i sagen næste gang.

I telefontiden vil der altid være relevante og kompetente medarbejdere til at besvare opkaldene. I sekretariatets åbningstid er det **altid** muligt at få fat i en medarbejder enten i den relevante afdeling eller via omstillingen/receptionen. Den, der tager telefonen, sikrer, at medlemmet bliver ført videre til den rette medarbejder, så medlemmet kan få den korrekte bistand.

## **Kvalitet i servicen**

Vores service er personlig og målrettet det enkelte medlem. Det kan i mange sager være hensigtsmæssigt, at der sker en gensidig afklaring af **forventninger** mellem konsulent og medlem, idet der kan være både individuelle og kollektive interesser at varetage i hver enkelt sag.

Medlemmet kan føle sig tryk ved, at der ikke sker kontakt til arbejdsgiver uden klarhed om med hvilken hensigt og på hvilken måde, og medlemmet giver samtidig ved overdragelse af sagen forbundet ansvar for det videre forløb og beslutninger herom.

Det kan konkret aftales, at medlemmet skal **godkende** det/de brev(e) eller mail(s), som afsendes i medlemmets sag, herunder partshøringer.

Medlemmet orienteres **altid skriftligt** om resultatet eller afgørelsen af medlemmets sag, og hvor det er relevant suppleres med en mundtlig orientering.

Vi går altid efter det bedst opnåelige resultat til medlemmet **målrettet det behov** eller ønske, medlemmet har. Vi hjælper medlemmet videre, uanset om der er tale om karriere- og uddannelsesrådgivning eller en individuel personalesag. Vi skal være aktivt medvirkende til, at medlemmet får det bedst mulige udgangspunkt for sit fortsatte arbejdsliv.

## **Vi måler på vores kvalitet og vil fortsat udvikle vores services**

Vi måler på vores kvalitet i rådgivningen via medlemstilfredsundersøgelsen. Det er vores ambition, at medlemmernes tilfredshed med forbundets rådgivning altid skal være på **et meget højt niveau**. Dvs. over indeksscore 80 i vores medlemstilfredsundersøgelse.

Selvom vi bestræber os på at give den bedst mulige service, vil det indimellem ske, at et medlem ikke er tilfreds. Den utilfredshed, der kan opstå, er vigtig viden for os i arbejdet med at forbedre kvaliteten af vores arbejde. Har medlemmet kritik eller anden feedback, opfordres der til at rette henvendelse til relevant afdelingschef enten skriftligt eller telefonisk. Alle henvendelser behandles seriøst og kvitteres med et svar til den eller de pågældende.

## **Servicemålene fremgår af forbundets hjemmeside**

Vi ønsker, at vore servicemål er tydelige og tilgængelige, hvorfor de fremgår af forbundets hjemmeside. Medlemmernes aktuelle tilfredshed med rådgivningen skal også fremgå af hjemmesiden, ligesom der vil være en opfordring på hjemmesiden til at kontakte relevant afdelingschef, hvis medlemmet har input til, hvordan vi fortsat kan udvikle vores services.