

Bilag udarbejdet af: Curt Kjærsgaard Raavig

Punkt x

Arbejdsplan for Individuel Medlemsservice (IMS-udvalget)

DF-periode 2025-2026

IMS-udvalget har som sit primære ansvar at fastlægge de overordnede retningslinjer for, hvordan PROSA varetager medlemmernes individuelle faglige og sociale interesser.

Konkret dækker dette de forhold, der sikrer, at PROSA kan yde en tilfredsstillende medlemsservice.

Udvalget har desuden ansvaret for advokatkontoen og sikrer, at midlerne forbruges i overensstemmelse med de vedtagne retningslinjer og afrapporteringen fastlagt af HB.

Udvalget har ansvaret for PROSAs brug af aftalerne vedrørende:

- arbejdspsykologiydelser (Joblife)
- diverse advokater
- socialrådgiverydelser (FH)

og skal sikre, at den ydede service er i orden i.f.t. kvalitet og forbrug.

Vision

Under udarbejdelse

IMS-Udvalget består af

- Githa Moxon, Administrativ leder af JUR-området
- Mikael Kure, HB-repræsentant
- Jesper Kjær, Vest
- Mogens Sørensen, ØST
- Mette Holdt, Offentlig
- Mirza Cirkinagic, Mødeleder
- Curt Kjærsgaard Raavig, Sekundant

Møder

Det tilstræbes, at møder afholdes 21 dage før hvert HB-møde. Møderne afholdes fysisk, men virtuel deltagelse er mulig.

Hvis der opstår sager af hastende karakter, kan udvalget indkaldes til ekstraordinære virtuelle møder.



Specifikke arbejdsområder i perioden 2025-2026

Foruden det normale arbejde og afrapportering, har udvalget identificeret følgende arbejdsopgaver.

- a) **Opfølgning på IMS visionsarbejdet fra 2024**
Slut 2024 lagde IMS udvalget grunden for en IMS vision.
Arbejdet er nu i JUR teamet, som tager det op til efteråret 2025.
Efter behandling vil IMS visionen blive fastlagt.
- b) **IT-understøttelse**
Udvalget undersøger IT-understøttelse for JUR-området, dette arbejde omfatter tre hovedområder:
 - Telefonregistreringssystem, der sikrer, at telefonhenvendelser registreres nemt og hurtigt.
 - AI-support til besvarelse af mails og telefonhenvendelser.
 - Søgportal i det eksisterende arkiv, som skal flyttes ud af Outlook.

Det forventes, at de to første systemer implementeres i perioden.

Systemerne skal integreres i en mere overordnet strategi for fremtidens medlemsregistrering, da standardsystemet bag den nuværende medlemsregistrering lukkes af leverandøren (Dynamics CRM (on-premises)) ca. i 2029.

Der vil blive ansøgt om midler via FU/HB, og der indgår derfor ikke en økonomisk indstilling i denne arbejdsplan.

- c) **Evaluering af advokatudgifter**
Året 2024 har været et dyrt år på advokatkontoen. Udover de normale udsving, har inflationen også være en medvirkende faktor. Derfor vil udvalget evaluere området og eventuelt komme med anbefalinger.

Som en del af evalueringen vil der desuden blive foretaget en særskilt gennemgang af omkostninger på selvstændigområdet.

- d) **Støtte PROSAs mål om flere medlemmer**

Gennem god medlemsservice og en medlemservice, der skaber viden om vores arbejde og de problemer, vi løser for medlemmerne, støtter vi vores medlemsvækst. Derudover skal vi støtte medlemsfastholdelsen ved at fortælle om gode medlemsfordele, når vi i vores kontakt med medlemmer oplever, at de kan få gavn af dem.

Tilgængelige og relevant medlemservice

PROSA skal have en tidssvarende juridisk medlemservice, som gør det naturligt for medlemmer og potentielle medlemmer, at fastholde/vælge medlemskab af PROSA

Udvalget skal sikre, at PROSA kan tilbyde en høj kvalitet af service på følgende områder:

- Rådgivning og faglig sagsbehandling, f.eks. om ansættelseskontrakter (herunder klausuler), arbejdsvilkår (herunder overarbejde og rådighedsvagt), arbejdsmiljø, barsel, ferie og opsigelser samt betalingsstandsning og konkurs.
- Rådgivning og faglig sagsbehandling om andre forhold af betydning for ansættelsesforholdet – herunder overvågning på arbejdspladsen, Persondataloven samt Lov om ophavsret.

Når det er nødvendigt eller når de juridiske grænser for, hvad der faktisk er lovligt skal afprøves, føres sagen ved brug af advokat.

I sager af principiel karakter har udvalget mulighed for at dispensere fra gældende regler og procedurer.

Udvalget skal sikre, at PROSA også kan tilbyde rådgivning og hjælp i andre sager, herunder bistand:

- I forbindelse med sager der vedrører sociale forhold og pension
- I form af arbejdspsykologbistand i forbindelse med arbejdsrelateret stress og psykiske problemer
- I forbindelse med arbejdsskader

Ligeledes skal udvalget sikre, at lokalafdelingernes bestyrelser har mulighed for at følge med i hvad der foregår på deres område.

Fokus:

- At medlemmer af PROSA skal have let adgang til kvalificeret hjælp, når de har brug for det.
- At understøtte at der er en velfungerende vagtordning, for henvendelser, i PROSA.
- Udstrækningen af direktiver og lovgivning om falske selvstændige afprøves når der er tvivl/uenighed herom. Således at PROSAs medlemmer får bedst gavn af den beskyttelse der ligger heri.
- At sikre, at medlemmerne er tilfredse med den service vi tilbyder, evt. ved at lave tilfredshedsundersøgelser og andre kvalitetssikringstiltag. Herunder arbejde for bedre dataopsamling fra kontakten med det enkelte medlem.
- Evaluere og optimere den juridiske pakke vi tilbyder
- At støtte det videre visionsarbejde for IMS
- At prioritere IMS arbejdet og sikre den politiske opbakning for JUR når der sker uforudsete ændringer som berører vores medlemmers brug af individuel medlemservice.
- At arbejde med højere medlemsinvolvering i udarbejdelse af vores medlemservice.
-

Overvågning af it-arbejdsmarkedets problemer

Individuel Medlemsservice kan give PROSA et tidligt kendskab til nye udviklinger og problematikker på it-arbejdsmarkedet.

Udvalget skal:

Sikre at viden om udviklinger og problematikker fra individuel medlemsservice opsamles til bedst mulig brug/udnyttelse i PROSA.

Fokus:

- At løfte sager der har brug for politisk bevågenhed ind i PROSA og de udvalg der arbejder med emnet. Dette kan f.eks. være
 - Sager der ikke kan vindes under nuværende lovgivning og overenskomster, men vurderes som et urimeligt problem for lønmodtageren.
 - Sager som stigende medlemmer har brug for hjælp til.
- Hermed igangsætte initiativer der kan understøtte/implementere politikændringen som PROSA ønsker.
- At skabe opmærksomhed på de situationer hvor udenlandske dokumenter omkring ansættelses-/personaleforholdet giver problemer.

Styrkelse af medlemmernes viden om deres rettigheder

Et medlem, der kender sine rettigheder, står stærkere, når en situation opstår. Ligeledes vil en bred viden om rettigheder aflaste den individuelle medlemsservice. Derfor arbejder PROSA på at øge medlemmernes kendskab til deres rettigheder.

Derudover har det den afledte effekt, at det synliggør PROSAs arbejde med individuel medlemservice.

Fokus

- Kommunikation sker primært på/i
 - PROSA-bladet
 - Web
 - Nyhedsbreve
 - Sociale medier
- Pjecer og foldere bruges kun når der er en specifik grund til det, f.eks. hvis de skal deles ud.
- En større og større udenlandsk medlemsskare forventes at have endnu mindre viden om den danske model, lovgivningen og fagbevægelsens status i Danmark. Derfor er der brug for specifikt at sørge for at også de bliver tilgodeset i den forbindelse.