

Lokalt engagement

I teamet for lokalt engagement har vi arbejdet med at være nysgerrige på kredsene fra nye vinkler samt nysgerrige på eget team.

Kredse

Vi er optaget af at skabe den bedst mulige understøttelse for kredsene. En understøttelse som vi har konkluderet er fordelt på tre områder: sparring, service og rådgivning.

Service: Her yder vi en hurtig hjælp. Om det er en afklaring af datoer, en rettelse i Medlemsservice eller noget man skal finde på hjemmesiden.

Vi yder service på hovednummeret, medarbejderes direkte telefonnumre, hovedmail såvel som direkte arbejdsmail og på sociale medier primært i Leder-til-leder.

Rådgivning: I dialog om det er fysisk eller gennem ovenstående medier henvender kredse sig om rådgivning, hvor der vil være klare råd at hente. Det er dog oftest mere kompliceret end spørgsmål i service-kategorien. Det kan være rådgivning ifm. Kredslederskifte, lederfællesskabet, rekruttering af børneledere mv.

Sparring: I denne kategori er det komplekse spørgsmål. Både dem der søger vores sparring og foreningsudviklerne vil kunne argumentere for og imod de forskellige løsningsforslag. Det er ledelsessparring i sin reneste form, og nogle kontakter os om dette ofte og andre har en anden ledelsessparring lokalt, som de bruger i stedet.

Tilgængelighed

I teamet har vi december afholdt en arbejdsdag om kundeservice, sammen med nationalt team. Med et oplæg udefra blev vi klogere på flere områder, men i særdeleshed tilgængelighed. I FDF har vi monopol på at tilbyde ovenstående tre ydelser for vores medlemmer. I langt de fleste tilfælde, kan de ikke søge hjælp andre steder end hos os. Det er ikke ny viden, men det inspirerede os til at opfatte vores hjælp på en anden måde end tidligere. Vi har i forlængelse af dagen arbejdet med hvordan vi skal tilrettelægge vores tilgængelighed og hvordan vi kan kommunikere om dette. Eksempelvis er vi blevet opmærksomme på, at ”du kan ringe når du vil”-tilgang på forbundssekretærens tlf. numre ikke nødvendigvis er en god ramme for frivillige. Det er uigennemskueligt at finde ud af hvornår det er bedst at kontakte ansatte på. Det er bedre at kombinere telefontider med individuelle aftaler for aftenopkald samtidig med et vagtnummer. Så ved de, at de ikke fanger os i Netto, men tværtimod på et godt tidspunkt, hvor vi har tid til dem.

Målgrupper

I FDF har vi i mange år kommunikeret allermest med kredsledere. Både når nye informationer skulle kommunikeres ud, når udviklingsforløb skulle aftales og når der har været sparring om konflikthåndtering. Når en enkelt person tilnærmelsesvis er den eneste indgang i kredsen, så bliver kredsen sårbar. I lokalt engagement ønsker vi i højere grad, at kredsledere er én af de primære kontaktled mellem landsforbund og kreds, så vi kan oparbejde et bredere kendskab og relation til kredsen gennem flere voksne. Dette skal gerne gøre opgaven for kredslederen mindre og kredsen mindre sårbar. Dette gør vi blandt andet også for at blive klogere på hvordan vi understøtter flere forskellige målgrupper. Dette har vi også i høj grad fået flere muligheder for med Medlemsservice, hvor de voksne i højere grad er kategoriseret end i Carla.

Vi er de senere år begyndt at sende informationer ud til mere direkte målgrupper, som Amelias eventyrklub til pilteledere, og senest kursuskataloget til seniorvæbnerledere og seniorledere. Vi arbejder videre med de kommunikationsprodukter vi gerne vil kunne tilbyde.

Et sted at starte er, at definere de målgrupper kredsen har (det er gjort i kredsundersøgelse) men også at finde ud af hvilke målgrupper der vil være ideelle for landsforbundet at kommunikere med i kredsene. Der arbejder vi foreløbig med denne bruttoliste.

- Nye kredsledere (første år)
- Børnemålgruppe-ledere (puslinge, tumlinge mv.)
- Erfarne kredsledere
- Netværksledere
- Nye voksne
- Kredsenes forretningsudvalg (kredsleder, formand og kasserer)
- Kredsbestyrelser
- (Støttemedlemmer)
- Forældre

Derudover har lokalt engagement yderligere to målgrupper:

- Ungdomsrepræsentanterne (i samarbejde med samfundsengagementsudvalget)
- Landsdelsledelser

På jagt efter ny viden

Vi har brugt en aften i januar på at ringe rundt, og efter et par timer havde vi gennemført 60 interviews med ugentlige ledere, kredsledere, nye kredsledere (under 1 år), formænd og bestyrelsesmedlemmer. Vi spurgte bl.a. til deres engagement og hvordan dette kan understøttes.

Vi arbejder på at omsætte input til beslutninger men her er et par findings:

- Produkter
 - Der efterspørges nemmere tilgængelig information på hjemmesiden, flere konkrete aktivitets- og inspirationsmateriale både fra ugentlige ledere og fra kredsledere. Det skal være nemmere at dele mødeaktiviteter.
 - Der er en del, der efterspørger kurser og uddannelse eller har ideer til ændringer. Uddannelse er en del af kerneaktiviteten i FDF, og er med til opretholde vores kultur med artefakter, samtale om værdierne. Det er her vi kalibreres. Men det er ikke mange voksne der tager på uddannelse. Vi skal arbejde med dette område.
- Kontingent

Mange ved ikke hvad de får for kontingentet, andre er helt bevidste om, at det er fælles arrangementer, sparring med ansatte, medlemsblade, lejrgrunde og kurser. En del mener kontingentet er højt, og føler det er svært at gennemskue hvad de får for deres penge. Dette citat illustrerer måske meget godt hvad der er på spil:

 - ”Kredsen er ikke særlig god til at bruge tilbud fra FDF og derfor kan det virke som mange penge. Det er dog kredsene egen skyld. De skal have mere fokus på hvad FDF tilbyder.”
- Relation

Det er for nogle nemmere at kontakte ansatte, når de kender os i forvejen, hvilket er ganske naturligt. Vi ønsker, at man har en relation men at den relation godt

kan opbygges for kredsen til flere ansatte, og relationen kan godt opbygges uden flere besøg hos kredsen. Det kunne være til netværksmøder, landsdelsarrangementer.

Samtidig er der andre, der ønsker mere kontakt, men godt ved hvordan de skal få den, de synes dog det ville være bedst hvis det var landsforbundet der rakte ud. De ugentlige børneledere har ikke været meget i kontakt med landsforbundets ansatte.

Fremtiden

Vi skal have defineret målgrupperne yderligere, og arbejdet med at lave et produktkatalog over de ting vi kan tilbyde hver målgruppe.

Vi skal i den næste tid arbejde med landsdelsledelsens understøttelse, og finder inspiration i national engagements indsigter om teamcyklus, hvor flere af observationerne også er relevante for landsdelsledelser.

Vi skal have defineret roller og opgaver i teamet, både så frivillige og ansatte ved hvem der laver hvad.