

HØRINGSSVAR, FØRSTE HØRINGSBREG - FRA STABEN I BJØRGVIN

Oppdrag 1 – Fundraising

Bjørgvin syns det er positivt at noen tar ansvar for dette og har en helhetlig oversikt, innsikt og kompetanse. Vi støtter derfor å ha ansatte som har dette som sitt mandat.

Bjørgvin tenker det i denne prosessen er viktig med en tydelig **rollefordeling mellom innsamlingsleder og de lokale sentrene**. Hva skal gjøre nasjonalt og hva skal gjøres lokalt? **Hva kan innsamlingsleder hjelpe de lokale sentrene med?**

De lokale sentrene må forventes å gjøre jobben lokalt i forhold til lokale fond, legater osv. og må også dimensjoneres for dette i fortsettelsen. Vi ser det ikke som realistisk at én nyansatt person vil avlaste lokalt innsamlingsarbeid i vesentlig grad, vedkommende må komme i tillegg, ellers er det jo ingen utvidelse eller satsning. Dette kan derfor ikke sees på som en «erstatning» for lokale ressurser.

Avklaringer rundt *fordeling av midler* blir viktig i dette arbeidet. **Landsdekkende midler må fordeles etter objektivt like standarder til de lokale sentrene**, som er det faktiske operative arbeidet som all annen virksomhet må støtte opp om.

Hvilket handlingsrom har lokale sentre for egne innsamlede midler? Det må finnes et incitament å samle inn lokale midler, en kan ikke «straffes» ifht fordeling av fellesmidler fordi man klarer å samle mye lokalt. **Dette betyr at det må aksepteres i organisasjonen at det er ulike økonomiske situasjoner rundt omkring ved sentrene**, det må ikke oppfattes på som uheldig, men som et grunnleggende vilkår og en drivkraft - man har et visst ansvar og påvirkningskraft over egen situasjon.

Oppdrag 5

Bjørgvin støtter konklusjonen og er positive til vedtak gjort i landsstyret.

Oppdrag 6

Bjørgvin støtter konklusjonen til arbeidsgruppen

Oppdrag 11

Parameter for kvalitet:

Vi mener det bør utarbeides en ny virksomhetsstandard som er objektiv og gjeldende for hva som er minimumskrav til frivillige, bemanning og egenfinansieringsgrad. En ny virksomhetsstandard vil sikre høyere grad av tydelighet i organisasjonen. Etterlevelse av en slik standard vil sikre forutsigbarhet.

Bjørgvin støtter målinger om fornøydhet fra brukerne våre. Et tilbakemeldingsverktøy må utarbeides, og det må finnes teknisk gode løsninger slik at dette er mulig å måle også på telefon.

Det bør utarbeides en bemanningsplan for ansatte i Kirkens-SOS som sier noe om kompetansekrav til ansatte. **Faglig kompetente lokale staber er essensielt for å sikre god faglig kvalitet i driften.**

Bjørgvin støtter at måleparametere vi i dag bruker er gode parametre, altså tall vakter gjennomført. Disse parameterne kan likevel være feil å bruke alene. For eksempel kan parameteret «Sluttet siste året» si lite om produksjon og antall mottatte samtaler. De bør brukes med forsiktighet og klokskap.

Bjørgvin vil også kommentere at når vi som stab har vurdert **hva vi kunne gjort bedre for å nå våre mål**, blir vi fort oppmerksom på **at vi kan gjøre mye forbedringsarbeid** internt. Det er en utfordring at handlingsrommet lokalt er uklart. Vi ser at vi har **mye å hente på nødvendig forbedringsarbeid som ikke krever strukturelle endringer, og som uansett må gjøres uansett hvilke strukturer man har.**

Vi har eksempelvis sett på tiden vi bruker fra en frivillig starter kurs, til en har signert kontrakt. Dette tok i høst stort sett 5-6 måneder hos oss. Da regner vi ikke tiden fra frivillige tok kontakt første gang, og frem til kurset startet. Her kan det også handle om 1-2 måneder. I sum er dette svært lang tid. Siden svært mange ulike ansatte er involverte i kontakten med de ulike frivillige og ingen følger fra start til slutt, erfarer vi at mye glipper. Samtidig får sentrene tilskudd fra sentralt hold utfra hvor mange vakter vi «leverer», noe organiseringen av kurset virker sterkt inn på.

Dersom vi hadde klart å korte ned på tiden vi bruker på inntak og kurs, ville de frivillige kunne kommet i gang med vanlig sos- arbeid tidligere og besvart langt flere samtaler i løpet av det første året. De ville også få fulle «tilganger» teknisk i portalen for å melde seg til aktiviteter lokalt, og kunne bli en del av fellesskapet tidligere. Dette kan særlig være viktig i en tid der vi ser at de frivillige blir værende kortere.

Bjørgvin vil også komme med et innspill i forhold til fleksibilitet. Organisasjonen er allerede ganske fleksibel, blant annet gjennom turnusgruppens arbeid. Vi tenker likevel at vi er nødt til å ha mer fokus på fleksibilitet og at det er viktig for å beholde allerede godt kvalifiserte frivillige. Samtidig må forventningene og forpliktelsen til frivillige fortsatt være tydelig kommunisert. Men å bevare kompetente frivillige bevarer kompetansen i organisasjonen og vaktordninger må tilpasses frivilliges behov i større grad. Det er derfor irrelevant å se variasjon mellom sentrene når det gjelder hvor mange vakter de frivillige tar ved senteret, som en utfordring. Det kan være et kvalitetstegn at man evner å beholde frivillige selv om de ikke lenger kan ta to vakter i måneden.

Ellers trenger vi internt utviklingsarbeid også når det gjelder *vakttider*, både for å rekruttere og beholde. Per nå er det nesten kun personer utenfor arbeidslivet vakttider på vaktrom passer for. Dette ekskluderer en ganske stor del av befolkningen, samtidig som frivillige er vanskelige å finne. Et slikt nødvendig indre endringsarbeid for å tilpasse tjenesten bedre til frivilliges ønsker eller krav krever ingen strukturelle endringer, men kan ha mye å si for frivillige medarbeidere. En mer effektiv tjeneste med andre tekniske løsninger og mer brukervennlige overflater på mobil, samt mer moderne utformet turnussystem, er eksempler på **helt nødvendig endringsarbeid** som krever ressurser, og ingen strukturelle endringer for å gjennomføre.

Bjørgvin vil ellers gjerne legge til at hvordan vi vekter en telefonsamtale og en chatsamtale, er viktig. En chatsamtale må oftest vare lenger enn en telefonsamtale, og det er viktig at de derfor **ikke vektes likt i utført arbeid – eller i økonomiske tildelinger**. Om de vektes likt, premieres senter med få chattere, ingen meldinger og kun telefonfrivillige.