

GOD SAGSBEHANDLER SKIK



FINANSFORBUNDET

APPLEBYS PLADS 5 / POSTBOKS 1960 / 1411 KØBENHAVN K / TELEFON 32 96 46 00
WWW.FINANSFORBUNDET.DK

FINANS
FORBUNDET

GOD SAGSBEHANDLER SKIK

VEDLAGT FINDER DU 16 KORT, SOM HVER REPRÆSENTERER ÉT AF PUNKTERNE I GOD SAGSBEHANDLERSKIK.

Kortene er opdelt i 3 temaer, som har hver sin farve:

- RAMMERNE FOR RÅDGIVNINGEN
- LOYALITETEN OVER FOR MEDLEMMET
- HELHEDSSYNN I SAGSBEHANDLINGEN

- og som du kan se, har vi symboliseret god sagsbehandlerskik gennem et billede på hvert kort.

Det er tanken, at du alene og sammen med dine medkursister kan bruge kortene, når I under sagsbehandlerruddannelsen arbejder med betydningen af god sagsbehandlerskik for jeres hverdag.

FORSLAG TIL PROCES:

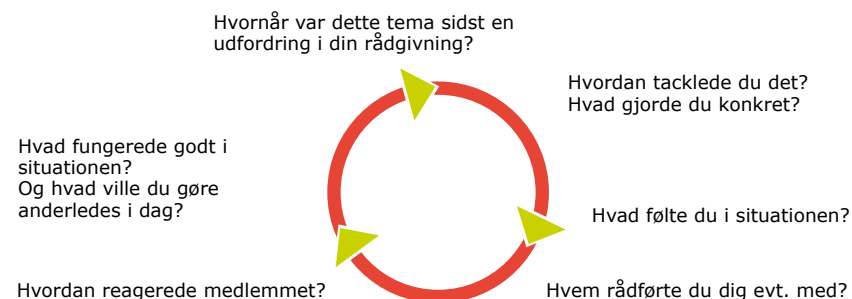
Undervejs i forløbet arbejder I sammen i netværksgrupper. Når gruppen mødes, bruger I 1 time på at spille det tema (ét af de tre nævnt ovenfor) igennem, som er på dagsordenen.

I skal kun bruge de kort, som knytter sig til temaet – f.eks. de **røde** vedr. rammerne for rådgivningen. Sæt jer sammen i en cirkel, så alle kan se hinanden og gerne uden et bord imellem jer. Hold kortene op foran jer som spillekort, så tekst og billeder vender ind mod jer selv.

Deltager 1 begynder spillet ved

- 1) at trække et kort fra personen på højre side *eller*
- 2) at bede personen på venstre side om give et kort.

På baggrund af kortet – f.eks. nr. 10: *Sæt dit medlem ind i de muligheder og risici, der ligger i lovgivningen* – skal deltager 1 ud fra sine erfaringer svare på:



Hvis deltager 1 ikke p.t. har erfaringer med emnet, så svarer vedkommende bedst muligt ud fra en hypotetisk men sandsynlig situation, hvor vinklen på svarene meget bliver, hvordan han ville føle sig udfordret som sagsbehandler. Når spørgsmålene er besvarede går turen videre til deltager 2 efter samme princip.

Spillet er først slut, når alle deltagere har svaret mindst én gang – og når alle kortene inden for det pågældende tema har været behandlet.

Kortene kan også tænkes anvendt til f.eks. repetition af de tre emneområder i god sagsbehandlerskik. Hvor du med afsæt i det enkelte kort kan reflektere over, hvad emnet har betydet for din medlemsrådgivning. Forestil dig, at en uvildig 3. person interviewer det pågældende medlem, hvad vil hun så sige om din rådgivning i relation til kortet? Hvor er dine styrker – og hvor skal du arbejde med at blive bedre?

1

RÅDGIV DIT MEDLEM INDEN FOR

DIT FAGOMRÅDE

SOM TILLIDSVALGT OG HENVIS TIL ANDRE RÅDGIVERE, HVIS DER ER BEHOV FOR DET.



Dit fagområde er **overenskomst og ansættelsesret**. Det er derimod ikke eksempelvis A-kasse, pension og skat. Du kan altid henvise til Finansforbundet, hvis du bliver i tvivl.

2

FORKLAR DIT MEDLEM I HVILKEN SAMMENHÆNG OG UNDER HVILKE

RAMMER OG VILKÅR

RÅDGIVNINGEN FOREGÅR



Involvér medlemmet i så meget som muligt med henblik på at undgå misforståelser. Det kan eksempelvis være til forhandlinger. Sagerne skal **så vidt muligt løses lokalt**.

Forklar medlemmet hvilke regler, der gælder for **behandling af faglig strid**, og vær i den forbindelse opmærksom på **4 ugers-risten** for begæring af **organisationsmøde** til forhandling af en opsigelse. Fortæl også dit medlem, at du som tillidsmand ikke kan love en **domstolsprøvelse/voldgift**, da det i sidste ende bliver afgjort i Finansforbundet.

VÆR LOYAL

OVERFOR DIT MEDLEM OG OPMÆRKSOM PÅ
AT OVERHOLDE TAVSHEDSPLIGTEN



Det er vigtigt at være **loyal** overfor medlemmet. Bliver du i tvivl om din loyalitet, skal sagen gives til anden tillidsmand, fællestillidsmanden, kredsen eller Finansforbundet.

RÅDGIV PROFESSIONELT OG LAD IKKE DIN EGEN
PERSONLIGE OPFATTELSE

PÅVIRKE MEDLEMMET



Se bort fra egen personlige idé om, hvad den bedste løsning vil være – lad eksempelvis være med at sige, at det er bedre for dit medlem at sige op, end at blive opsagt eller bortvist. Dit **medlem skal selv træffe den slags beslutninger** på baggrund af din rådgivning.

VARETAG DIT MEDLEMS INTERESSER

UAFHÆNGIGT

AF HVILKE INTERESSER ANDRE HAR



Hvis du ikke er sikker på, at du er fri til at forhandle, skal du **give sagen videre** til fællestillidsmanden, kredsens eller Finansforbundets.

HUSK AT DIT MEDLEM HAR

RETTE TIL AT BESTEMME

OVER SINE EGNE FORHOLD



Medlemmet "ejer" sagen for så vidt angår **de forhold, som medlemmet har dispositionsretten over**. Dit medlem kan eksempelvis beslutte om en sag skal **forliges**, men ikke om en sag skal føres ved voldgift/almindelig domstol. Som tillidsmand kan du ikke beslutte om en sag skal forliges.

7

HUSK AT OPFORDRE MEDLEMET TIL AT
REFLEKTERE
OVER SINE MULIGHEDER OG VALG



En sag kan have **flere mulige løsninger**. Din opgave er at orientere medlemmet om de mulige løsninger og konsekvenserne heraf. Samtidig er det en god idé at opfordre medlemmet til at **tænke over mulighederne**.

8

VÆR SIKKER PÅ AT
**MEDLEMMET
FORSTÅR**
RÅDGIVNINGEN EKSEMPELVIS VED AT STILLE
KONTROLSPØRGSMÅL



Målret det mundtlige og skriftlige sprog, så dit medlem kan forstå det. Husk at bekræfte oplysninger og aftaler skriftligt, så du altid har **dokumentation**.

HUSK PÅ AT SAGEN SKAL VÆRE

FULDT OPLYST



Sagen skal oplyses, hvad angår relevante fakta og relevant jura i Standardoverenskomsten, virksomhedsoverenskomster, lovgivningen m.v. **Stil uddybende** spørgsmål til medlemmet, så du er sikker på, at du har alle de relevante oplysninger, som du skal basere din rådgivning på. Medlemmet kan ikke forventes at vide hvilke forhold, der er relevante.

SÆT DIT MEDLEM IND I DE

MULIGHEDER OG RISICI,

DER LIGGER I LOVGIVNINGEN



Husk at det kan være nødvendigt at gå ud over Funktionærloven og overenskomsten. Hvis en sag eksempelvis omhandler en gravid kvinde, der er blevet opsagt, kan Ligebehandlingsloven være relevant at inddrage.

Bekræft oplysningerne skriftligt og husk at **afstemme medlemmets forventninger, så de er realistiske** – eksempelvis i forhold til godtgørelse efter Funktionærlovens § 2b.

KEND TIL MEDLEMMETS ØNSKER OG NOTÉR DIG
ISÆR HVILKE LØSNINGER MEDLEMMET FINDER

UACCEPTABLE



Det er vigtigt at **kende medlemmets ønsker**, og det opnår du bedst ved at tage medlemmet med til alle forhandlinger. Vil medlemmet ikke deltage, er det vigtigt at du får et **forhandlingsmandat**. Husk at I har mulighed for at holde pauser i forhandlingen, så I undgår at blive løbet over ende. Du kan altid kontakte Finansforbundet, hvis du har brug for råd og vejledning.

INDDRAG ANDRE

RELEVANTE PARTER I SAGEN, HVIS DET ER
NØDVENDIGT



Du kan altid **inddrage andre parter**, hvis der er behov for det – eksempelvis A-kassen, socialrådgivere, arbejdsmarkedskonsulenter m.v.

REJS KUN KRAV, HVIS DE ER

BERETTIGEDE

OG HVIS MEDLEMMET ØNSKER DET.



Hvis medlemmet har krav som er berettigede, skal de rejses. **Berettigede krav er de krav, der er realistiske at kunne gennemføre.** Hvis du er i tvivl om, hvorvidt kravene er berettigede, kan du kontakte Finansforbundet.

HUSK AT OVERHOLDE

FRISTERNE

OG FORTÆL DIT MEDLEM OM DEM.



Vær især **opmærksom på 4 ugers-fristen** i forhold til begæring om organisationsmøde til forhandling af en opsigelse. Husk at suspension af 4-ugers fristen til brug for lokale forhandlinger kræver meddelelse til Finanssektorens arbejdsgiverforening og Finansforbundet

VÆR SIKKER PÅ AT DU HAR MEDLEMMETS
MANDAT TIL AT FORHANDLE SAGEN OG VURDÉR,
OM DET SKAL FORELIGGE

MUNDTLIGT ELLER SKRIFTLIGT



Det kan eksempelvis være **mandat** til at indgå en fratrædelsesaf-
tale på visse betingelser. **Skriftlighed** må igen anbefales for at
undgå tvist om mandatets indhold og grænser.

FORTÆL DIT MEDLEM OM SELVE

FORHANDLINGS- FORLØBET

OG OM SAGENS EVENTUELLE VIDERE FORLØB



Forklar et typisk forhandlingsforløb. I begyndelsen forhandles der
lokalt, herefter kan sagen videregives til Finansforbundet, hvis der
ikke kan findes en løsning. Finansforbundet kan begære organisa-
tionsmøde med Finanssektorens Arbejdsgiverforening, hvor sagen
forhandles mellem organisationerne. Hvis parterne ikke bliver
enige kan sagen videreføres ved faglig voldgift eller de almindelige
domstole.

Hold altid medlemmet orienteret om, hvor sagen er i forløbet.