

Ekstern kommunikation

Alle henvendelser fra dig som medlem af Socialpædagogerne Østjylland bliver behandlet i henhold til de formulerede retningslinjer for ekstern kommunikation.

Vi får henvendelser fra vores medlemmer på flere måder:

Breve, mails, telefoniske og personlige henvendelser.

Uanset hvilken af disse kanaler du bruger, er det vores mål, at din henvendelse behandles efter ensartede retningslinjer.

Når du henvender dig til os, vil du blive mødt med et spørgsmål om, hvorvidt du har talt med din tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant på arbejdspladsen. Det er vigtigt, at du er opmærksom på, at din tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant er Socialpædagogerne Østjylland på arbejdspladsen, og at de i langt de fleste tilfælde kan svare på dine spørgsmål.

På kredskontoret vurderer vi din henvendelse. Nogle henvendelser er så akutte, at vi smider alt, hvad vi har i hænderne, mens andre henvendelser vil indgå i den almindelige visitation og fordeling af opgaver. Fordelingen finder sted på ugentlige teammøder, men også i dagligdagen medarbejderne imellem.

For at sikre, at du får den optimale service, er det vigtigt for os, at din henvendelse lander på det rette bord.

Du vil i denne beskrivelse kunne danne dig et billede af arbejdsgangen, fra du kontakter os, og til din henvendelse bliver behandlet:

Når du ringer til os, sender en mail eller et brev til os, vil din henvendelse i første omgang blive behandlet i vores sekretariat. Det gælder også, hvis du møder op på kontoret.

Sekretariatet:

Ann-Beth Bach og Lene Flytkjær Lundsgaard

Kan Ann-Beth eller Lene ikke svare på dine spørgsmål, vil de sørge for, at du bliver visiteret videre til fagligt team.

Fagligt team:

Faglige sagsbehandlere Bente Rasmussen og Ayse Gültekin, konsulenterne Poul Thaarup Mikkelsen, Poul Erik Thomsen, Helle Ingemann Harmsen og Erhan Kilic

Mail til Socialpædagogerne Østjylland

Du kan sende mails til os på: oestjylland@sl.dk

Når vi modtager din mail, får du en bekræftelse på, at vi har modtaget din henvendelse.

Henvendelser på mail behandles efter samme retningslinjer som øvrige henvendelser. Det vil sige, at din henvendelse bliver visiteret alt efter indhold og karakter. Vedrører din henvendelse en faglig sag, et fagligt spørgsmål eller andet, der hører under fagligt team, foregår visitering løbende og på teamets sagsbehandlermøde hver torsdag formiddag.

Du kan forvente, at den konsulent, som skal varetage netop din henvendelse, vil kontakte dig umiddelbart efter visitering.

Telefoniske henvendelser til Socialpædagogerne Østjylland

Du kan ringe til os på tlf. 72 48 63 00

Dit opkald bliver modtaget af Ann-Beth eller Lene, som vil sørge for, at du bliver viderestillet til den rette person.

I fagligt team er det oftest faglig sagsbehandler Bente Rasmussen eller Ayse Gültekin som vil tage imod dig. Bente og Ayse kan besvare langt de fleste almindelige faglige spørgsmål. Skal du i kontakt med en af de faglige konsulenter, tager vi imod dit navn og tlf. nr. og sørger for, at den pågældende konsulent får besked om at ringe tilbage til dig.

Det sker, at vores konsulenter ringer til medlemmer, som har bedt om det – men ikke opnår kontakt. Vi har aftalt, at konsulenterne skal forsøge kontakt igen to gange, men at vi derefter må lægge beskeden væk og koncentrere os om andre opgaver. Ring endelig igen!

Breve til Socialpædagogerne Østjylland

Du kan sende breve til os på adressen: Frichsparken, Søren Frichs Vej 42 C, 8230 Åbyhøj. Modtager vi en henvendelse fra dig, som kræver aktiv handling fra os, vil du blive kontaktet. Angiv gerne i brevet, hvordan du vil kontaktes – brev, telefonisk eller pr. mail.

Har din henvendelse karakter af en faglig sag, vil henvendelsen indgå i visitationen. Når din henvendelse er visiteret, bliver du kontaktet af den faglige konsulent, som skal behandle din sag.

Personlige henvendelser til Socialpædagogerne Østjylland

Du er naturligvis altid velkommen til at henvende dig personligt på kontoret. Det er dog en rigtig god idé at ringe til os og få en konkret aftale. Dette sikrer, at du ikke går forgæves. Konsulenterne er ofte ude af huset til forhandlinger og møder og kan være svære at træffe uden forudgående aftale.

For at lette kontakten – både for dig og os – er det vigtigt, at vi har dine aktuelle kontakt-oplysninger. Send derfor en mail eller ring til os, hvis du får nyt telefonnummer, mail-adresse, eller skifter arbejdsplads.