

Referat fra TelefonVagtUdvalget, møde den 15.08.10

Tilstede: Inge V - TVU repr. Region Syd, Peter Å -TVU repr. Region Øst, Jette S - Observatør fra Aalborg, Ernst - TVU repr. Region Midtjylland, Erland - HSR repr. Region Midtjylland, Ann - TVU repr. Region Nordjylland, Ole P – EmailVagten, Bente – TVU repr. Region Storkøbenhavn, Ingerlise – TVU formand samt vagtkoordinator for Vest, Tove A – TVU næstformand repr. Region Nordsjælland, Werner P – Kontorvagt koordinator, Tom B – Vagtkoordinator for Øst, Anders H A – Observatør samt telefonvagt fra Nordjylland.

1. Oplæsning af formålserklæringen v/ Ingerlise.
2. Ingerlise bliver valgt til ordstyrer og Ann er referent.
3. Vi tager en præsentationsrunde.
4. Referatet fra den 27. Marts 2010 bliver godkendt med en enkelt rettelse: der skulle have stået Ernst og ikke Erland... Ernst har lovet at kontakte en vedr. Layout.
5. Der er ingen tilpasninger af dagsorden.
6. Sammenlægning af Email- og TelefonVagten.
 - a. NAVN....Hvad skal vi hedde nu hvor TVU og EmailVagten slås sammen ? KontaktUdvalg ? VagtUdvalg ? 12trinsUdvalg? Efter en snak rundt om bordet bliver vi enige om at **TEU – Telefon og Email Udvalget** er det bedste og mest dækkende.
 - b. UDVALG.....Ingerlise bliver formand for TEU, Tove bliver næstformand. Ole bliver koordinator for e-mail, (her har vi været lidt for hurtige, valget skal komme fra det "gamle" E-mailvagtudvalg – men Ole er villig til at tage opgaven). Ingerlise bliver koordinator for Vest, Tom for Øst, Werner for Kontor. Herudover er der 6 regionsrepræsentanter samt 1 HSR repr. i udvalget. Vi er enige om at de 4 koordinatører skal være medlem af udvalget, sådan at de har stemmeret. Så formanden kan sende en af koordinatørerne, hvis formanden selv er forhindret i at deltage på et HSR møde.
 - c. ARBEJDSOPGAVER....TEU-skemaet opdateres og udsendes sammen med referatet.
7. Rapporter m. m:
 - a. VAGTPLAN 1....v/Ingerlise. Det går godt, vi mangler kun at få dækket 2 vagter henholdsvis hver anden lørdag og hver anden søndag.
 - b. VAGTPLAN 2...v/Tom. Det går rimelig godt, vi mangler 5 vagter. Jeg har 3 der er ved at blive oplært.
 - c. KONTORVAGT...v/Werner. Anne Marie vil meget gerne stoppe som koordinator for kontorvagterne, så Werner har lovet at afløse. For tiden mangler der 8 vagter og det er ret kaotisk at få dækket torsdag og fredag. Vi har været nødsaget til at passe kontorvagten hjemme fra nogle gange her i sommer. Vi gør hvad vi kan får at undgå dette, det er jo vigtigt, at kontoret er bemanded. Fredagsvagten er det rigtig svært at få bemanded og vi bør nok overveje at lave denne om til en hjemmevagt. Tove foreslår at vi slår et slag for at få københavnergrupperne til at melde sig som kontorvagt. Det er altid godt at tage på besøg i grupperne og fortælle om at være telefonvagt siger Ingerlise. Det bedste er få en invitation fra en gruppe til at komme med et indlæg om TEU's servicearbejde. Werner fortæller at det godt kan være svært at få stabile vagter – det er jo vigtigt at der er 2 på vagt samtidigt på kontoret. Werner minder os om at det kunne være rart hvis andre også kom med "nyt

fra telefonvagten” til Box-bladet. Hvis du har et indlæg så giv lige Werner et praj.. så slipper han denne gang ;-). Anders siger at det ikke er så let at finde nye telefonvagter, der er jo rigtig mange, der har fravalgt fastnettelefonen.

- d. E-MAILVAGT.... v/Ole: Vi er 8 til at dække e-mailen og det kører rigtig fint. Vi lover jo at svare indenfor 24 timer og som regel er der svaret indenfor et par timer. Vi har alle adgang til at læse alle de mails vi modtager samt alle svarmails, det har den store fordel at, vi lynhurtigt får en ensartet tone i besvarelserne. Lige nu har vi et par stykker på venteliste til at blive Emailvagt. Vi glæder os rigtig meget til at deltage i TEU samt at være med til erfaringsudvekslingsmøderne. Ernst vil gerne vide hvor mange henvendelser man i gennemsnit modtager om dagen på E-Mailvagten? Ca 3-4 mails om dagen, men det kommer gerne i bølger. Vi har mange henvendelser fra pårørende samt fra skoler o.l. Ingerlise spørger om de fører statistik. Ole siger at de ikke har en procedure for at trække statistik.
- e. REGIONERNE... Ann fra Nordjylland: Vi har alt for få grupper repræsenteret til regionsmøderne. Vi forsøger med et tiltag om at besøge grupperne.. Ernst fra Midtjylland: Det kører fint, vi er rigtig mange til regionsmøderne. Lige nu ”annoncerer” vi efter telefonvagter på forsiden at vor regionens hjemmeside. Inge fra Syd: Vi er mange til vore regionsmøder og det hjælper helt klart, at vi har et regionsblad. Når jeg har telefonvagt får jeg flest henvendelser fra pårørende og offentlige institutioner. Det er rigtigt positivt at sygehusene og kommunen er begyndt at bruge os mere og mere. Tove fra Nordsjælland: Vi har regionsmøde her den 26ende – vi står jo for landsmødet i år. Bente fra Storkøbenhavn: Jeg er ny og har ikke så meget at fortælle, jeg vil prøve at finde en telefonvagt til at tage jobbet i stedet for mig, når jeg kommer hjem.. Tom siger til Bente, at vi synes det er fint nok, at det er Bente selv der fortsætter som regions repr.. Peter fra Øst: Jeg er her for første gang, jeg valgt til suppleant og er blevet kastet ud i det. Det er dejligt at høre at man ikke behøver at være telefonvagt for at være her. Det er rart at være med til et TEU møde. Ingerlise siger at alle med lyst til at være her er velkomne... Så alle jer der her for første gang, i er yderst velkomne. Anders minder os om at vi har nogle ”bare” pletter på listen over kontaktpersoner, Randers området, nogle af øerne.. Tove siger at det nok er på tide at vi igen får fundet folderen ”om at være kontaktperson” frem igen og lagt på bordet til møderne. Tom siger at et også er svært at få dækket Frederikshavn. Tom foreslår at vi alle opfordrer de nuværende kontaktpersoner til at ”prikke” til nogen i deres grupper... så vi bliver flere og flere☺ Erland har for nylig prikket til Randers.

8. **Mobiltelefon.** Allerførst får vi svar på om det koster noget når der meldes optaget på servicenummeret fra øst og vest – det koster ikke noget. Jens har som lovet undersøgt om vi kan finde en mobiløsning. TDC har oplyst at når vi bruger en mobil vil det være mobilens teknik der tager over og så virker vores viderestilling og telefonsvareren jo ikke. Så der er endnu lang vej før vi finder en løsning. Jens har hentet nogle priser hjem på indkøb af mobiltelefoner til vagterne. Hvis man binder sig for 18 mdr. Koster det 79 kr. om md. Pr vagt + 1,10 pr samtale. Ingerlise fremviser et eksempel. Jens arbejder videre med at indsamle oplysninger. Vi ved også at det bliver svært at sikre at vagten passes hjemme i fred og ro og at man ikke lige snupper en samtale ude i det offentlige rum. Ernst kan vi ikke trække på erfaringer

fra andre lande, vi må spørge vore nordisk -, europæiske – og verdensdelegerede om erfaringer andre steder fra. Det kan ikke passe, at det koster så meget at blive mobile. Ingerlise vil få tjekket op på om vi kan lave en løsning med at indkøbe simkort til vagterne. Tove, det hele bliver besværliggjort af at vi har flere linjer. Werner, nu har diskussionen om mobil kørt i 5 år – der er intet nyt i det. Det er jo også en mulighed i at AA køber fastnettelefoner og deler ud til vagterne. Ingerlise minder os om at Jens arbejder videre med opgaven. Vi kunne jo også sætte i gang med at undersøge IP-telefoni, hvem kan løfte opgaven? Ingerlise vil spørge vores ESMdelegerede om hvordan andre løser opgaven. Er vi her i DK, de der har den mest unikke telefonservice? Tom spørger om det overvejes at ændre servicenummeret til et mobilnummer? Så er det måske meget billigere løsninger vi kan få på banen.

9. **HSR...**Erland siger at vores nye formand, Tenna klarer opgaven rigtig godt. Vores "kære" kopimaskine er sat fra bestillingen, vi håber at slippe helskindet ud af det. Der købt en ny kopimaskine der er meget billigere i drift og vores forsikringer er faldet i præmie. Der var ikke så mange af de inviterede, der mødte op til fødselsdagen, men der kom rigtig mange Aære der var med til at markere dagen på hovedkontoret. En gruppe har modtaget kr. 50.000,00 i bidrag og det er jo en lidt kedelig sag, for når de sender hattepenge ind, er det jo AA som helhed der har modtaget bidrag udefra. HSR har bedt gruppen om at indsende regnskab til HSR. Boxbladet bliver nu lagt på hjemmesiden, dog først når det nye nummer sendes ud - lægger man det "gamle" nr. på. Alle Boxblade fra de sidste 1½ år er lagt på hjemmesiden. Erland siger, at flere har sagt, at det er svært at finde frem til regionernes hjemmesider på AA Danmark. Herudover kan Erland fortælle at "AA come of age" er gået i trykken. Vi mangler stadig at få oversat Koncepterne (den lange form) og vi mangler stadig korrekturlæsere. Vi prøver at få defineret hvilke kvalifikationer der som minimum skal være opfyldt får at kunne blive korrekturlæser.

10. Kommende møder i TEU

- a. Lørdag den 19 marts 2011 er der TEU møde på Hovedkontoret. Werner lover at reserve lokalet.
- b. Efterår 2011 i Jylland. Udsættes til næste TEU møde.
- c. Andre møder. Udsættes til næste TEU møde.

- 11. Afslutning** Vi slutter af med en sindsrobn og takker for et godt møde.