

Referat af møde i Telefon- og E-mailudvalget (TEU)

Lørdag den 24. marts 2012 kl. 11⁴⁰ – 16⁰⁰

Hovedservicekontoret, Thorsgade 59, 3. tv, 2200 København N

1. **Oplæsning af AA's formålserklæring og indledning v/ Ingerlise H.** *Ingerlise bød velkommen og oplæste formålserklæringen.*
2. **Valg af ordstyrer og referent.** *Niels ordstyrer – Ingerlise referent.*
3. **Præsentation af deltagerne.** *Ole P – Koordinator, Niels C T – HSR repræsentant, Per B – formand for Liv, Johnny O – Repræsentant Nordsjælland, Inge V – Repræsentant – Syd, Werner – Koordinator, Tom – Koordinator, Ingerlise – Formand og koordinator.*
4. **Godkendelse af referat fra mødet den 20. november i Århus.** *Referatet godkendt efter nogle forklaringer. Vi var enige om, at hvis der var nogle misforståelser ved et møde, var det bedre at tage det op med det samme.*
5. **Tilpasning af dagsordenen v/ Ingerlise H.** *Et ekstra punkt: "Administration af Mobilen". Punktet blev sat efter 6 B.*
6. Rapporter og punkter fra:
 - A. **Hjemmevagten v/ Ingerlise H og Tom B P.** *Ingerlise fortalte at man havde lavet nye vagtplaner – således der kun er to på vagt i de travleste timer – hjemmevagten fra 10 – 12 og kontorvagten 12 – 15 og 18 - 21 på ugens første fire dage, fredag 12 – 15 og 15 – 18, i weekenden passes vagten udelukkende af hjemmevagten. Denne vagtplan trådte i kraft d. 15.2.2012 og var blevet godt modtaget af vagterne, der har udvist stor tålmodighed og tolerance. For første gang i flere år mangler der ikke vagter – nye vagter på vej – så vi kan snart lave en venteliste.*
 - B. **Mobil, hvordan er det gået v/Ingerlise H og v/ Tom B P.** *Den 1. marts overgik vi til mobil – Ingerlise overgiver her ordet til Tom. Tom fortalte om startproblemer – der dog var løst på godt en time – således, at forbindelsen var klar ca. kl. 9.15 – og siden har den virket. Der var stor diskussion om den velkomst, der er sat på "Du har ringet til Anonyme Alkoholikere, vent venligst". Der var enighed om, at den er udmærket, men der kan gå op til ½ minut inden forbindelsen er etableret, vi blev til sidst enige om at sætte en "velkomst" i hver søgegruppe "Du venter stadig" – hvis dette ikke forøger ventetiden. Tom viste os den hjemmeside, hvor koordinatorerne kan gå ind og se hvem der er på vagt, etablere velkomster og meget andet.*

Administration af mobilen. *Vi havde ikke fået aftalt, hvem der skulle administrere/sende mobil og håndbøger ud til nye vagter, hidtil har jeg bedt Ole om at gøre det for mig, men efter, at vi har fået mobil er arbejdet vokset. Werner meldte sig og aftalen blev, at jeg kunne sende materialet til ham, og så ville han sørge for, at der blev skrevet en håndbog ud, og sammen med en mobil sende den ud til den nye vagt.*
 - C. **Kontorvagten v/ Werner P.** *Der mangler vagter på kontoret, det kan hurtigt ændre sig – Werner tager selv ledige vagter. Der har været nogle småproblemer med mobilen – skrue op og ned for lyden – Werner fik forklaret hvordan man gør.*
 - D. **E-mailvagten v/Ole P.** *E-vagten går godt – der er en ny vagtplan på trapperne. Mangler ikke vagter. Mange af vagterne er utilfredse med, at "12 spørgsmål" er fjernet fra hjemmesiden.*
 - E. **Regionerne - herunder erfaringsudveksling. Inge/syd** – *ikke noget nyt – gode regionsmøder, 35 personer til hvert møde, workshops med gode emner. Syd står for Landsmødet i år. Johnny/Nordsjælland - Regionen stabil. Allerød har stået for et stort fødselsdagsarrangement med speak.*

Niels/nord – Regionen er tvunget i knæ – men gang i servicearbejdet.
Arrangement i Kulturcentret og erfaringsudvekslingsmøde for kontaktpersoner med 25 – 30 deltagere.

7. **Valg af formand.** Tom B P blev valgt.
8. **Observatører?** Vi har været uheldige med en meget snakkesalig mand – vi blev enige om, at bibeholde taleret for observatører, men hvis snakkelysten bliver for stor er det ordstyrerens og udvalgets pligt/ret at dæmpe den.
9. **Revidering af håndbogssider** . Vi blev enige om revidering af siderne – Ingerlise sørger for, at det bliver gjort – og sender de reviderede sider ud til vagterne.
10. **Information om HSR's arbejde v/ Niels T – vor nye HSR repræsentant.** Niels orienterede om arbejdet i HSR.
11. **Information om det Landsdækkende Informationsudvalgs arbejde ved en repræsentant fra Liv.** Per takkede E-mailvagten for de mange henvendelser de sender videre til Liv, det er med til at holde liv i Liv. Liv har netop foretaget opfølgning af beslutninger, der ikke var ført ud i livet – 22 beslutninger er nu reduceret til 6.
12. Kommende møder i TVU.
 - A. **Efterår i Jylland.** Århus 6.10.2012
 - B. **Forår 2013 i på hovedservicekontoret.** – Dato besluttet senere.
 - C. **Andre møder.** Erfaringsudvekslings møde 14.4.2012
13. **Eventuelt.** Werner/ Vi har DCAA ("Dansk center vedr. alkoholisme og andre afhængighedssygdomme") på vores telefonliste i håndbogen – skal de slettes? Werner ønsker spørgsmålet med som punkt på dagsordenen til næste møde. Ingerlise havde opdateringer af kontaktpersoner med. Regionsrepræsentanterne har siden 2006 opdateret disse, det har fungeret fint i de første år, men i 2009 gik det helt galt, således at der nu er kontaktpersoner fra Storkøbenhavn og Region Øst, der ikke er blevet kontaktet i over 3 år – det er jo et stort irritationsmoment for telefonvagterne der så kan ringe til kontaktpersoner der ikke eksisterer mere. Der blev talt frem og tilbage om problemet. Der blev talt om eventuelt at gå over til at maile til kontaktpersonerne. Spørgsmålet om hvordan vi skal løse problemet tages med som punkt på næste møde. Ingerlise har løst det øjeblikkelige problem – hun har fået en telefonvagt fra vest til at ringe til kontaktpersonerne fra Region Øst og Storkøbenhavn.
14. **Afslutning med Sindsrobønnen.**

Referent
Ingerlise H