

## Retningslinjer for phonere i TM Amnesty

### Vagtplanlægning

- Som phoner skal du arbejde i gennemsnit 8 timer i ugen. Vagterne fordeles efter eget valg, mandag til torsdag i tidsrummet kl. 13.00-17.00/17.00-21.00 eller fredag kl. 11.00-15.00.
- Vagterne planlægges i starten af ens ansættelse.
- Der er mulighed for at rykke sine vagter på de forskellige dage på ugen. Ønskes det at en vagt skal rykkes til en anden dag skal den nye vagt ligges i samme uge, så man altid har 2 vagter á 4 timer pr. uge.
- Skulle der opstå en akut situation, hvor du ikke har mulighed for at have 2 vagter á 4 timer pr. uge så kan du kontakte TM temaet på mail og ønske om dispensation.
- Det er herefter dit eget ansvar at sikre, at du møder på vagterne.

Supervisortelefon:

**24 42 32 81**

Mail:

**phonerteam@amnesty.dk**

### Sygemeldinger

- TM teamet skal informeres om sygemeldinger senest kl. 09.00 på dagen.
- Du skal melde dig syg hver dag, har sygdommen alvorlig karakter kan der naturligvis dispenseres herfor.
- Sygemeldinger modtages over telefonen: 24 42 32 81; hvis der ikke svares, indtales besked på telefonsvareren.
- Det er ikke muligt at melde sig syg andre steder end ovennævnte.
- Hvis du melder dig syg, har du mulighed for at tage en vagt en anden dag. Dette skal aftales i samarbejde med TM teamet

### Bytte af vagter

- Bytning af vagter skal ske på IntraManager: <https://amnesty.intramanager.com/>.
- IntraManager er vores online vagtplan system.

- Det er phonerens eget ansvar at bytte sine vagter, det er ikke muligt at tage fri, vagten skal byttes til en anden. Kravet om 2 vagter á 4 timer pr. uge skal overholdes.
- Vagten skal senest byttes 12 timer før vagtstart, herefter er det ikke muligt at bytte vagter, og det forventes, at phoneren møder op, ellers anser vi det som en udeblivelse.
- Det er naturligvis muligt at afmelde senere, hvis det skyldes akut opstået familiære/socialt problemer eller sygdom. I disse situationer skal afmeldingen ske telefonisk til supervisortelefon.

### **Stempel ind og ud:**

- Via IntraManager skal du inden opstartsmødet påbegynder "stemple ind", og når vagten er slut, skal du "stemple ud".
- Indstemplingen skal ske inden opstartsmødet, og kan foregå på computerne i telemarketingsafdelingen. Der aflønnes efter de indstemplinger der sker.

### **Pauser**

- Der er fastlagte pauser betalt af Amnesty.
- I løbet af en 4 timers vagt, afholdes der en pause på 20 min.
- Der står frugt tilgængeligt for alle, men for at der er frugt til alle er der en begrænsning på et stykke frugt pr. vagt.
- Pauserne kan rykkes f.eks. i forbindelse med oplæg eller lignende, og der vil ikke være 20 min.

### **Ferie**

- Der er mulighed for at tage op til 5 ugers ferie på et år; heraf har man mulighed for at afholde 3-ugers sammenhængende sommerferie.
- Ferie skal planlægges minimum 2 uger før start, og der skal sendes en anmodning på IntraManager.

### **Forsinkelser**

- Forsinket mødetid varsles pr. telefon (24 42 32 81) så tidligt som muligt, dog senest 10 min. inden vaktens start. Ved forsinkelse oparbejdes lønnen fra nærmeste kvarter.

- Gentagne forsinkelser kan resultere i en advarsel, og i yderste konsekvens en opsigelse.
- For ikke at forstyrre opstartsmødet, **skal du blive ude**, hvis du kommer for sent, til opstartsmødet er slut

### **Fravær/Orlov**

- Det er muligt at indgå aftale med en supervisor om at blive fritaget for arbejde i en periode, f.eks. pga. eksamen eller personlige omstændigheder.
- Fritagelse fra arbejde skal aftales med en supervisor senest 2 uger før fraværets start.

Dette gælder i sagens natur ikke i forbindelse med personlige omstændigheder, der ikke kræver 2 ugers varsel.

- Fravær og udeblivelse fra arbejdet, som ikke er aftalt med en fra TM er ikke acceptabelt.

Én udeblivelse vil resultere i en advarsel, mens to udeblivelser vil resultere i en opsigelse.

### **Løn**

- Beregningen af lønudbetalingen sker for skæve perioder, dvs. at der ikke aflønnes fra den første til den sidste i måneden. En lønperiode vil dog altid være for minimum 4 uger (20 hverdage).
- Lønnen gives på baggrund af timesedlen for den pågældende måned. Lønsedlen leveres i e-boks

### **Lukkedage**

- Telemarketingsafdelingen holder lukket på officielle helligdage; dog ikke 1. maj og Grundlovsdag.

### **Brug af computere i TM**

- Man må gerne anvende computere til personligt brug i sine pauser.
- Mens man arbejder, må man gerne anvende computeren til at søge Amnesty-relateret informationer på Internettet, men ikke til privatbrug.
- Hvis der ikke søges Amnesty-relateret information på nettet er det afgørende, at phoneren stadig er 100 % tilstede og på i samtalerne. Det er koordinatoren/superviseren der afgør, om phoneren er nok til stede i samtalerne.

- Det er dit ansvar at løse mindre IT-problemer, eller at bede om hjælp så snart der er problemer med computeren/Herø.
- Man må ikke bruge sin private computer i arbejdstiden.

### **Brug af private mobiltelefoner**

- Man må naturligvis gerne bruge sin mobiltelefon til alt andet end at tale i.
- I arbejdstider er det påkrævet at den skal være lydløs (og uden vibrator) og at phoneren stadig er 100 procent til stede og på i samtalerne. Det er TM teamet der afgør, om phoneren er nok til stede i samtalerne.
- Det er muligt at fravige den regel, hvis man venter et vigtigt opkald. Dette skal dog cleares med en fra TM teamet.
- Det er ikke tilladt at udstille eller tage billeder af emner og lægge dem på sociale medier.

### **TM lokalet**

Vi forventer at man som phoner respekterer de fysiske rammer i TM lokalet, det betyder,

- At computer efterlades i samme stand som man modtager dem; af sprittet og headsettet pænt hængt på plads.
- At der ikke spises mad ved computerne.
- At man ikke har fødderne oppe på stolene.
- At man rydder kopper, glas, papir og skriveredskaber op efter sig selv.

### **Tavshedspligt**

- Alle medarbejdere er pålagt tavshedspligt, det indebærer, at medarbejdere har tavshedspligt i alle sager, der er af strategisk betydning for Amnesty International eller som er omfattet af Persondataloven.
- Phonere skal især være opmærksomme på, at de ikke må videregive personfølsomme oplysninger (navn, adresse, CPR-nummer, bankoplysninger m.m.) til andre end ansatte i Amnesty International, og i denne sammenhæng kun hvor det er relevant.

### **Grænseoverskridende adfærd på telefonen**

Vi taler dagligt med rigtig mange og forskellige mennesker, derfor kan vi desværre ikke undgå, at vi nogle gange oplever grænseoverskridende adfærd op telefonen.

Opleves der grænseoverskridende adfærd på telefonen gøres følgende:

1. Afslutter samtalen på en pæn måde og lægger på. Er det ikke muligt at afslutte samtalen på en pæn måde liggens der bare på.
2. Status i Hero sættes til "Nej tak" + "Ring aldrig igen"
3. Henvender sig til din nærmeste leder. Sammen med lederen aftales det videre forløb og der debriefes. Det afhænger af phonerens behov.

Vi har mulighed for at stille krisepsykolog til rådighed hvis der er behov for det.

### **Etik på arbejdspladsen**

- Da du som phoner i Amnesty er en ambassadør forventer vi at du støtter op om Amnestys værdicharter om menneskeværd, retfærdighed og handling, samt de generelle etiske telemarketingsretningslinjer.
- Det forventes, at du udviser anstændighed og rummelighed overfor andre ansatte i Amnesty og støtter op om et respektfuldt og engageret arbejdsmiljø, med plads til forskellighed.
- At du generelt udviser respekt for Amnestys lokaler og udstyr.
- Du arbejder på en arbejdsplads med mange mennesker, det forventes derfor at du bidrager til en god stemning og et godt arbejdsmiljø.