

# 14. Slutrapport

## Framtidens medlemskap



# Arbetsgruppen *Framtidens medlemskap* föreslår förbundsstyrelsen besluta att föreslå kongressen

**Att** ge den kommande förbundsstyrelsen i uppdrag att implementera en medlemsstrategi i enlighet med rapporten "Framtidens medlemskap".

## Bakgrund

Astma- och Allergiförbundet bildades 1956 på initiativ från tolv lokala föreningar som främst hade varit inriktade på sociala aktiviteter för medlemmarna. Syftet med bildandet av en nationell organisation var att skapa en nationell resurs för påverkansarbete. Denna ordning med medlemsaktiviteter som huvudsakligen anordnas av lokalföreningarna och intressepolitiska aktiviteter som främst drivs av förbundet har bestått sedan dess. I takt med att statens, landstingens och kommunernas verksamhetsområden har expanderat och kommit att beröra alla aspekter av medborgarnas liv har förväntningarna på förbundet från föreningarna och det omgivande samhället också vuxit. Som en följd av denna utveckling har också förbundets resurser centraliserats.

Föreningarnas verksamheter har i stort sett fortsatt som tidigare medan förbundets vuxit i volym och professionalitet. Förbundet har dessutom efterhand tagit över centrala delar av lokalföreningarnas verksamhet som t.ex. hantering av medlemsavgifter.

Lokalföreningarna har sammanslutit sig i länsföreningar som efterhand har spelat en allt viktigare roll i arbetet för att möta medlemmarna. Inom ramen för länsföreningarna har det på flera håll överförts en hel del aktiviteter som tidigare bedrevs av de lokala föreningarna. Länsföreningarnas arbete har varit en viktig aspekt i hela förbundet samlade verksamhet. Länsföreningarnas

uppgående i större regionala enheter behandlas i ett separat dokument av kongressen.

I det långa perspektivet har det funnits en tendens att bortse från lokalföreningarna när förbundet tagit initiativ till organisationsutveckling vilket naturligtvis påverkat de enskilde medlemmens relation till organisationen. En stor del av medlemmarna har inte uppfattat lokalföreningen som sin huvudkontakt med organisationen. Schemat har ofta inte varit detta:

**Medlem ↔ Lokalförening ↔ Förbund utan**

**Medlem ↔ Förbund ↔ Lokalförening**

Vare sig förbund eller lokalföreningarna har rustat sig för denna förändring. Många lokalföreningar avviker från denna beskrivning och skapar intressepolitiskt påverkansarbete och en positiv verksamhet för sina medlemmar. Förbundet har också utvecklat positiva mervärden för den enskilde medlemmen som t.ex. vandrarhemmet Södergården och Matallergikortet. Den beskrivna utvecklingen har bidragit till att förbundet uppfattats som otydligt. Vad är det jag ansluter mig till; ett förbund som satsar hela sin kraft på att påverka samhället eller en organisation som är till för mig där jag kan söka stöd i vardagen? Förbundet har vacklat i frågan och försökt att göra båda sakerna vilket bidragit till att rollfördelningen blivit oklar och stödfunktioner saknats. Den beskrivna utvecklingen tillsammans med de allmänna förändringarna av villkoren för föreningsarbete (digitalisering, individualisering och kommersialisering av samhällsfunktioner) har försvårat nyrekryteringen av medlemmar och möjligheten att behålla medlemmar över tid. Mot bakgrund av den långsiktiga utveckling när det gäller medlemsantalet i förbundet och medlemstappet 2017 beslutade förbundsstyrelsen 18-02-16:

*”att tillsätta en arbetsgrupp med målet att fram till februari 2019 utarbeta en rapport och ett förslag till medlemsstrategi inför kongressen 2019*

*att arbetsgruppen ska bestå av två representanter från förbundsstyrelsen, två från förbundskansliet, två regionala ombudsmän samt en representant från Unga Allergiker”*

Arbetsgruppen uppfattar begreppet medlemsstrategi som en beskrivning av den enskilde medlemmens relation till organisationen i stort, en redovisning av vad organisationen önskar betyda för medlemmen och vad medlemmen erbjuds att bidra med till organisationen och dess målsättningar.

I denna rapport behandlas inte regions- och länsföreningarnas roll i organisationen. Uppgifterna för dessa diskuteras i en arbetsgrupp tillsatt av förbundsstyrelsen och behandlas i en särskild rapport till kongressen.

## **Arbetsgruppens sammansättning**

Arbetsgruppen har bestått av följande representanter från förbundsstyrelse och kansli:

**Maritha Sedvallson och Emma Larsson från förbundsstyrelsen.**

**Marie Göthe, Anki Hörnlund och Sara Hjalmarsson från länsföreningarna/regionerna.**

**Ulf Brändström, Niklas Olin och Britt Bisell från förbundskansliet.**

**Klara Lundahl från Unga Allergiker.**

## **Aktiviteter**

Arbetsgruppen har sammanträtt 8 gånger under 2018. Vid sammanträdena har gruppen tagit del av statistik och uppgifter från förbundets medlemsregister, tidigare utvärderingar av förbundet och andra funktionshinderorganisationer och offentliga utredningar och rapporter.

Arbetsgruppen har också inhämtat erfarenheter och synpunkter från aktiva i organisationen vid föreningskonferensen 2018 och vid regionala konferenser.

## Analys

I gruppens arbete har ett antal typer av medlemmar identifierats. Genom att gruppera medlemmarna kan det också bli möjligt att i framtiden utforma verksamheter och service som är tydligt målgruppsanpassade.

### De grupper som identifierats är:

\* Stödjande medlemmar.

Personer som främst har anslutit sig för att de önskar stödja en god sak. Det kan handla om människor som har erfarenhet av egen eller närståendes svåra allergisjukdom och som nu önskar stödja förbundets arbete.

\* Identitetsstärkande medlemmar.

De som är medlemmar för att det stärker det egna "personliga varumärket". Ofta är det yngre människor, de har ofta en stor hälsofokus och de ser det stödjande medlemskapet som ett uttryck för vem de är som person. För dem är förbundets image viktig och de vill bli bekräftade i hur goda de är och hur rätt de har i att vara medlem.

\* Behövande medlemmar.

Medlemmar som har egna svåra problem med allergisjukdom som vill få kontakt med medmänniskor med liknande problem och som efterfrågar aktuell och pålitlig information om den egna diagnosen.

\* Familjer med barn med svåra allergier som önskar information och allergianpassade verksamheter (läger, utflykter o. dyl.) för hela familjen.

\* Nya grupper som inte uppmärksammats av förbundet eller andra organisationer tidigare. Aktuella exempel är medlemmar i den nybildade

föreningen för atopiskt eksemsjuka eller föreningen för doft- och kemikalieöverkänsliga. I framtiden kan det handla om människor som nyligen har kommit för att bosätta sig i Sverige.

\* En annan grupp är unga vuxna som tidigare varit medlemmar i Unga Allergiker.

## Vad ger vi dessa grupper av medlemmar idag?

Till **de stödjande medlemmarna** strävar vi efter att ge ett tack och en bekräftelse av att deras insats är viktig. Detta är idag en svag punkt i förbundets verksamhet som behöver utvecklas. Om de är medlemmar för att närstående har allergi så vill de troligtvis också se resultat i forskning, behandling och politik (att samhället blir bättre för deras närstående). Dessa medlemmar är mycket viktiga för förbundets verksamhet trots att de i allmänhet inte själva är så aktiva.

**De identitetsstärkande medlemmarna** stärks av en utåtriktad kommunikation som understryker att medlemskapet är viktigt. Att medlemskapet bidrar till ett bättre liv för människor med långvariga sjukdomar. För dess medlemmar är det mycket viktigt hur förbundet ter sig i den utåtriktade kommunikationen

Förbundet erbjuder de behövande medlemmarna social gemenskap, erfarenhetsutbyte, rekreation, information och utbildning. Dessa aktiviteter är i stor utsträckning beroende av den lokala astma- och allergiföreningen vilket innebär att en ny medlem inte i förväg kan veta vad den får ut ur medlemskapet. Risken är stor att en ny medlem upplever att medlemskapet inte ger vad de hoppats på. Det är endast en konsekvent genomförd strategi för att stärka de lokala och regionala astma- och allergiföreningarna som kan utveckla organisationens förmåga att möta dessa medlemmars behov och förväntningar.

Barnfamiljer efterfrågar utbildning om barns allergier, erfarenhetsutbyte samt tips o råd från andra familjer med liknande problem. Förbundet erbjuder dessa medlemmar aktiviteter via alla sina organisationsled men på ett splittrat och osystematiskt sätt.

**Nya grupper** tas in i organisationen på ett många gånger rent slumpmässigt sätt. Det uppstår ett intresse som sedan får utvecklas inom organisationens ram på ett relativt självständigt sätt. Om ett spontant intresse inte kan registreras som t.ex. när det gäller nya svenskar förhåller sig förbundet passivt. Förbundet utvecklar idag ingen särskild målinriktad verksamhet riktad till **tidigare medlemmar i Unga Allergiker**.

En stärkt samverkan med Unga Allergiker kan bidra till att motivera denna grupp att fortsätta sitt medlemskap i Astma- och Allergiförbundet.

Beskrivningen av hur förbundet möter olika medlemsgrupper visar att organisationen idag inte gör tillräckligt för att locka gamla medlemmar att stanna kvar i organisationen. Systematiska åtgärder för att locka nya medlemmar från dessa grupper kommer också att bidra till att gamla medlemmar stannar kvar längre tid.

## Ett utvecklat medlemsbegrepp

Medlemskapet i Astma- och Allergiförbundet beskrivs idag på många olika sätt av förbundet självt och av de lokala astma- och allergiföreningarna.

Förbundet bör bli mera tydligt med vad det erbjuder blivande medlemmar.

Medlems-begreppet behöver utvecklas från att idag främst beskrivas som försäljning och konsumtion av en tjänst till att i framtiden innehålla mera av möjlighet till en stärkning av den egna identiteten och social positionering

Nya medlemmar ska också erbjudas att stödja en god sak genom att betala

medlemsavgift. Ett budskap som beskriver vad den nya medlemmen kan bidra med snarare än den individuella nyttan med medlemskapet ska utvecklas. Samtliga budskap kring medlemskap bör gås igenom och bearbetas.

## **Organisationsledens förhållande till medlemmarna**

Förbundet har enligt stadgan en direkt relation till de enskilda medlemmarna genom att varje medlem i en lokalförening också automatiskt ansluts till förbundet. Medlemskapet i förbundet innebär att den enskilde får tillgång till de värden som förbundet erbjuder som t.ex. tidningen Allergia och möjlighet att nyttja vandrarhemmet Södergården. Medlemmarnas förväntningar har förändrats och därför har mer ansvar för den enskilda medlemmen hamlat på förbundet än vad det historiskt har gjort.

Medlemmens närmaste och mest direkta kontakt med organisationen sker via de lokala astma- och allergiföreningarna. Medlemskapet är primärt knutet till de lokala föreningarna. Det är lokalföreningarnas verksamhet som förväntas vara organisationens ansikte mot nuvarande och blivande medlemmar. Via de lokala föreningarna kommer medlemmen i direktkontakt med medlemmarna som delar liknande erfarenheter och där får medlemmen också del av verksamhet. Det är i lokalföreningen medlemmen får möjlighet att kanalisera sitt eget engagemang i allergifrågor. Lokalföreningarnas roll i förhållande till medlemmarna har med tiden reducerats i förhållande till förbundets roll. Läns- och regionföreningarna har inga individuella medlemmar.

Det är de lokala astma- och allergiföreningarna som är läns- och regionföreningarnas medlemmar. Läns- och regionföreningarna har endast ett indirekt förhållande till den individuella medlemmen. Läns- och regionföreningarna har endast betydelse för medlemskapet när de arbetar för att stärka och utveckla de lokala föreningarna. Detta kan ske genom utbildningsinsatser och indirekt genom påverkansarbete på läns- och regionnivå. Förväntningarna från den enskilde medlemmen har förändrats. Det



efterfrågas andra typer av förmåner och stödfunktioner. Förväntningarna på ett professionellt bemötande från organisationen har ökat med tiden.

Lokalföreningarna som helt bygger på ideella insatser har inte möjlighet att anställa funktionärer som kontinuerligt är tillgängliga för medlemmarna kan inte möta dessa förväntningar. Redan idag och ännu mera i framtiden tror vi att region-/länsföreningarna kommer att spela en roll för att tillhandahålla denna professionalitet.

## Medlemsrekrytering

För att vända utvecklingen och åstadkomma en utveckling så att förbundet växer i medlemsantal krävs det att infrastrukturen för att möta och hantera gamla och nya medlemmar utvecklas. Förbundets teknik för att hantera redan existerande och ta emot nya medlemmar är avgörande för om vi kommer att kunna vända utvecklingen och åstadkomma en medlemsökning i organisationen. Den existerande infrastrukturen för registrering av och kommunikation med medlemmar måste därför renoveras och utvecklas. Nya och gamla medlemmar måste ges ett mycket bättre bemötande från organisationen jämfört med idag.

Det måste bli enklare att ansluta sig till organisationen. Därför måste det genomföras en systematisk översyn av blanketter, formulär och teknik som den blivande medlemmen kommer i kontakt med när den vill ansluta sig. Det ska kännas som man ansluter sig till en modern och driven organisation som har en välutvecklad teknik för hantering av personuppgifter

De behövs en förbättring av mottagande av nya medlemmar. Den nye medlemmen ska få en snabb och trevlig bekräftelse från förbundet. Bekräftelsen måste innehålla information som medlemmen behöver för att fullt ut kunna dra nytta av sitt medlemskap. Informationen bör också innehålla en presentation lokalföreningen samt kontaktuppgifter till denna. Det måste därför ske översyn och utveckling av brev och material och rutiner inom området.

En förstärkt samverkan med lokalt och regionalt registeransvariga behöver utvecklas. Genom utbildningsinsatser och stimulansåtgärder ska föreningar uppleva ett ännu större engagemang i registervården.

Dessutom kommer central marknadsföring av medlemskapet via förbundets kanaler genomföras. Det kommer att arrangeras centrala marknadsföringskampanjer för medlemskap kopplade till matallergikortet, Södergården samt möjligheten att stödja en god sak. Dessa kampanjer kommer att drivas via förbundet samtliga kommunikationskanaler. Den omedelbara kopplingen mellan medlemskapet och de värden som är förknippade med detta ska förstärkas både vad gäller budskap och teknik.

Det kommer att utvecklas en förstärkt medlemsvärvningsaktiviteter riktade till vårdsektorn. Alla förbundets kontakter med vårdsektorn i samhället kommer att uppvaktas med erbjudanden om att hjälpa till med medlemsrekryteringen.

Förbundet kommer att arbeta för fler medlemsvärvningsaktiviteter i förbundets föreningar. Det kommer ske upprepade aktiviteter för medlemsvärvning i samband med ökat allergiintresse i det omgivande samhället – pollensäsongen, skolstart, jul/nyår.

Förbundet kommer också att stödja föreningarnas medlemsvärvningsaktiviteter i samband med särskilda aktiviteter i förbundet – astmadagen, kongressen, matallergidagen och parfymfria veckan. Nya grupper som t.ex. doftöverkänsliga, atopiskt eksemsjuka och svenskar med ursprung i ett annat land kommer att adresseras.

# Övergripande idéer för att stärka förbundets kapacitet att möta nya och gamla medlemmar

- Förbundet ska arbeta för att stärka de lokala astma- och allergiföreningarnas förmåga att rekrytera nya medlemmar och erbjuda medlemmar verksamhet av hög kvalitet. Förbundet ska stödja och arbeta för en förstärkning av regionernas förmåga att ge de lokala föreningarna stöd i utvecklingen av denna del av verksamheten.
- Medlemskapet/medlemsrekryteringen skall ges ett särskilt avsnitt i varje års verksamhetsplan för förbundet. I detta avsnitt skall de aktuella budskapen kring medlemskapet beskrivas och aktiviteter som främjar medlemskapet anges.
- Förbundet skall upprätthålla ett nätverk av medlemsansvariga i lokal- och läns-/regionföreningarna. Detta nätverk ska ges en årlig utbildning kring medlemregistrering och andra medlemsfrågor.
- Förbundets infrastruktur kring medlemskapet skall utvecklas i enlighet med denna rapport.
- Förbundet ska utnyttja de förslag som inkommit i utredningsarbetet som delar i ett prioriterat arbete kring medlemskapet och medlemsrekryteringen.

