Medlemsviden

Dansk Socialrådgiverforening

Ledelsesinformation på nøgletal

3. Kvartal 2024

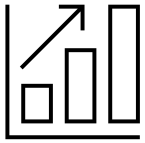
Udgivet 4. oktober 2024
V. 1.0

Opdateres hvert kvartal til afrapportering for
ledergruppe, politisk styregruppe og Hovedbestyrelse

Programmets mål



Programmets mål er, at markant flere socialrådgivere oplever DS som værdiskabende



Indfrielsen af programmets mål følges på disse måder:

- Flere medlemmer Måles på antallet af medlemmer.
- Organiseringsgrad Måles på andelen af socialrådgivere, som er medlem i DS.
- Samlet tilfredshed med DS Måles bl.a. på Net Promoter Score i Ennova.
- Interaktion med DS' services og ydelser
  Måles på interaktion med nyhedsbrev, deltagelse i arrangementer samt interaktionsdata fra kontaktcenter.
- Oplever at DS kæmper for dem Måles på andel der angiver, at DS er optaget af det, der er vigtigt for dem som medlemmer.

Udviklingen i KPI'er

Dashboard

Datakategori	Datapunkt	Værdi	Udvikling	Note
Medlemstal 	Medlemstal sammenholdt med prognosen	**15.616** medlemmer	**+71** medlemmer	*Ift. budgetprognose Opgjort 1/10 24*
	Organiseringsgrad	**73,90%** pct. point.	**+0,5** pct. point.	*Ift. Q3 2023*
Medlemsoplevelse 	Net Promoter Score – *for aktive medlemmer*	**10,93** NPS	**+7,87** NPS	*Ift. 2023*
	Tilfredshed *"Jeg oplever, at DS kæmper for medlemmerne"*	**68,92**	**+4,98**	*Ift. 2023*
Medlemsadfærd 	Deltagelser i arrangementer	**1055** deltagelser	**-879** deltagelser	*Ift. 2023*
	Åbningsrate på nyhedsbrev	**55,63%**	**+0,63%**	*Ift. 2023*
Medlemsservice 	Net Promoter Score – *for Medlemsservice*	**56,39** NPS	**-10,71** NPS	*Ift. Q2 2024*
	Besvarelsesprocent	**83%**	**+5** pct. point.	*Ift. Q2 2024*

Medlemstal

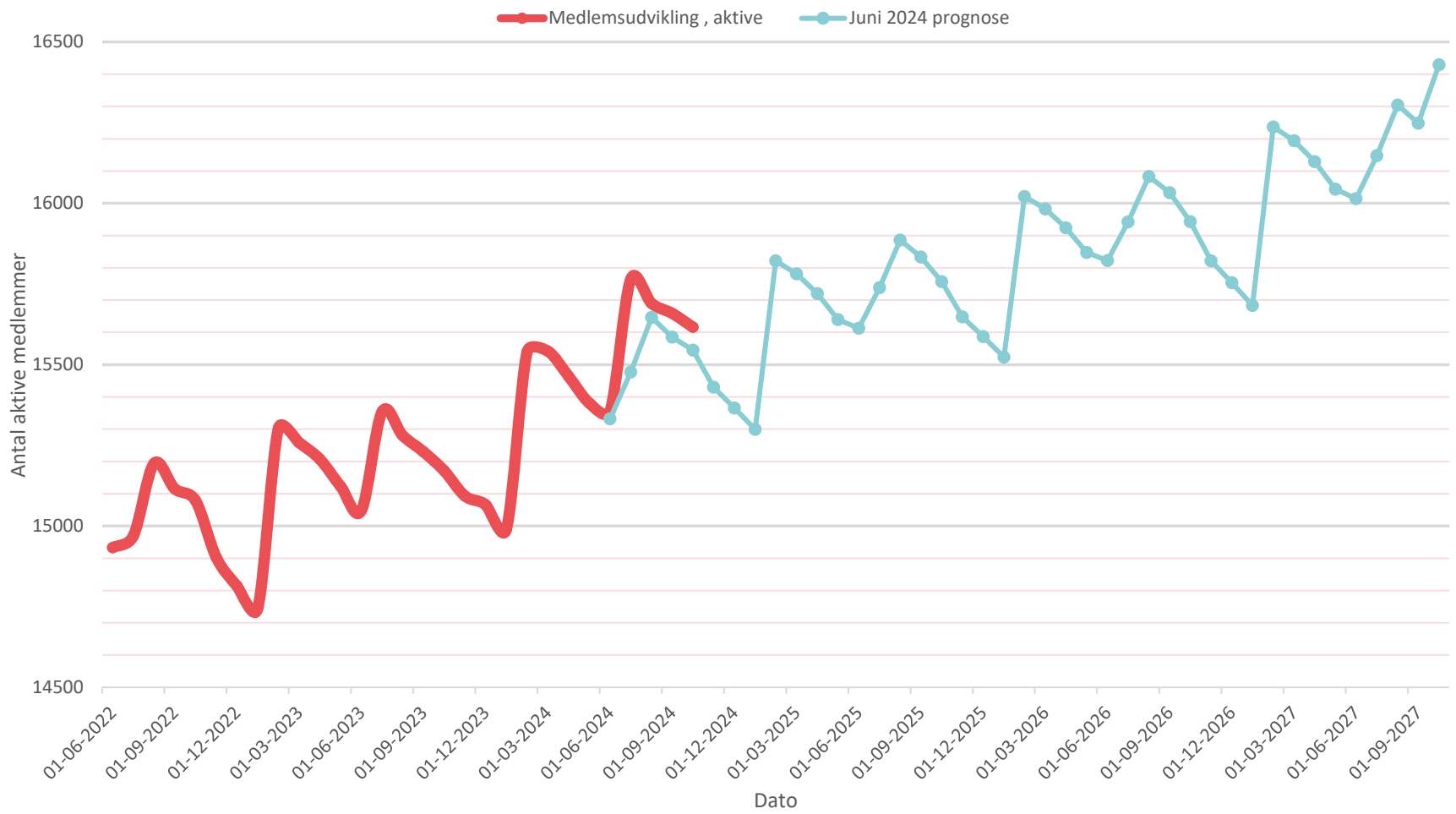
- Medlemstal sammenholdt med prognosen
  Antal aktive medlemmer
- Organiseringsgrad, KL-områder
- Indmeldelser / Udmeldelser
- Loyalitetsgrad
- Fastholdelsesgrad

Medlemstal sammenholdt med prognosen

Aktive medlemmer pr. 1/10 24:

15.616

↑71
ift. prognose



Medlemstal

Noter

[1] Bemærk at de to prognoser afbilledet ovenfor er henholdsvis den prognose, der ved budgetlægningen i 2022 er taget udgangspunkt i, samt den senest opdaterede version (juni 2024)

[2] Aktive medlemmer er frasorteret visse medlemsgrupper der betaler reduceret kontingent, f.eks. studerende, seniorer, passive, etc.

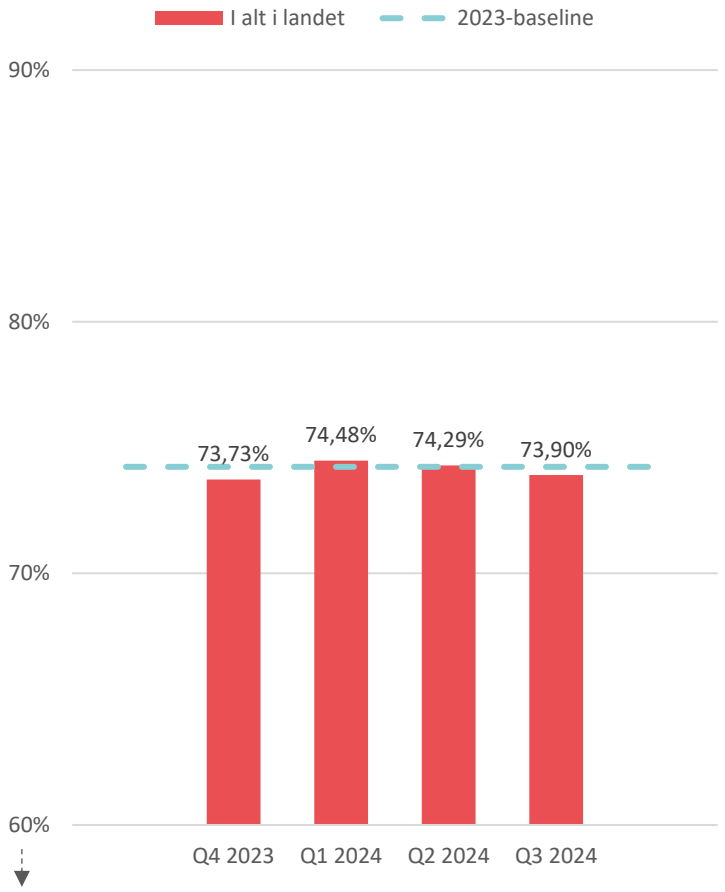
Organiseringsgrad, KL-området

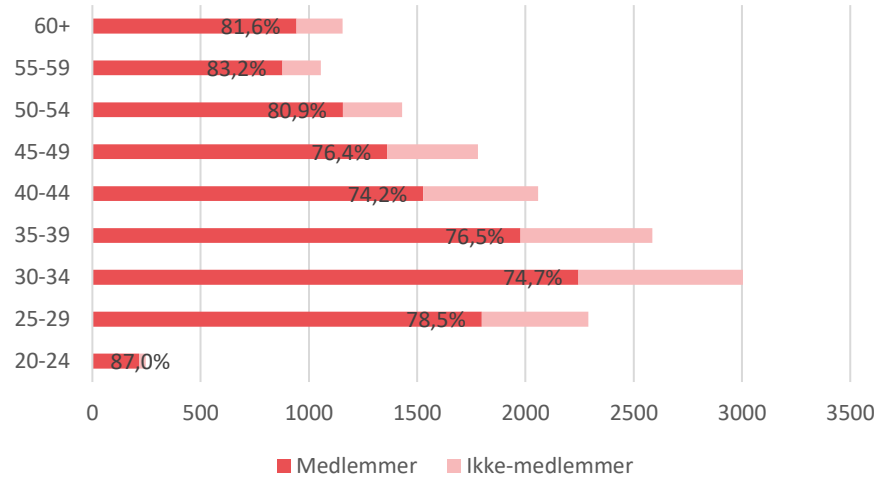
Organiseringsgrad Q3:

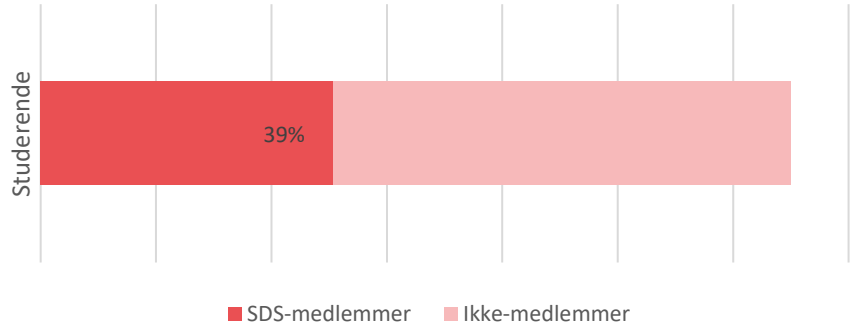
73,90%

↑ 0,50 pct. point ift. Q3 2023

Nord	78,82%
Syd	70,84%
Øst	71,28%







Medlemstal

Noter

[1] Organiseringsgraden er udregnet på baggrund af data fra KRL. Bemærk at dette indebærer kendte fejlkilder, der øger usikkerheden omkring de lokale organiseringsgrader.

[2] For organiseringsgraderne på lands- og regionsplan sammenlignes data fra KRL fra 01/07 med medlemsdata fra 01/08. For organiseringsgraderne på alderskategorier er kørselsdato 01/07 2024.

[3] Organiseringsgrader for de studerende er udregnet pbga. tal fra UFM. Seneste opgørelsestidspunkt for bestand af socialrådgiverstuderende er 30/9 2023.

Indmeldelser / Udmeldelser

Indmeldelser & Udmeldelser
aktive medlemmer

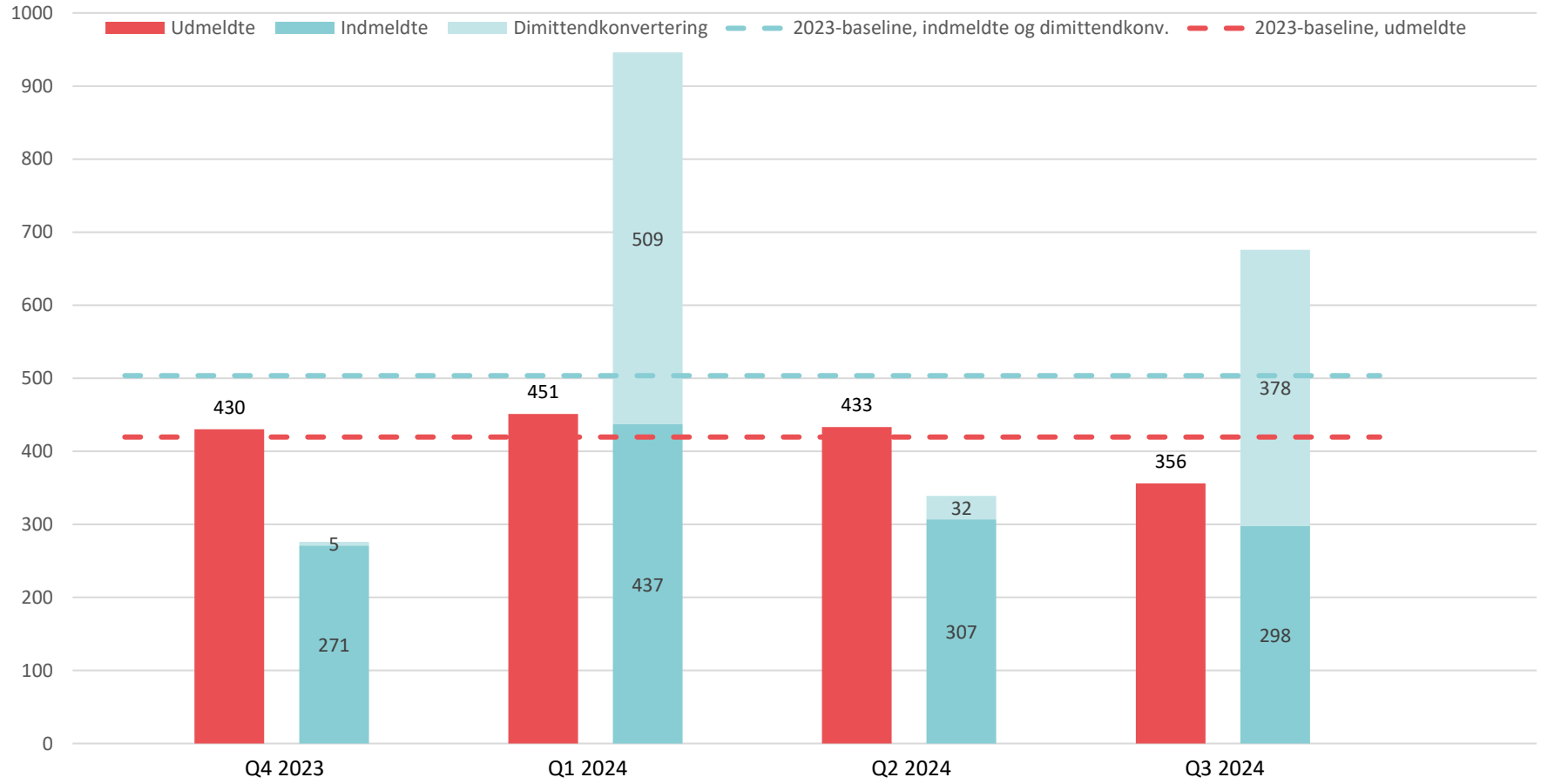
676
Indmeldelser i Q3

(Inkl. konvertering af dimittender til aktiv)

356
Udmeldelser i Q3

+320
Medlemsbalance i Q3

↑ 145 ift. **Q3 2023**



Medlemstal

Noter

[1] Bemærk at der kun inkluderes ind- og udmeldelser fra aktive medlemmer, dvs. fratrukket studerende, seniorer, etc.

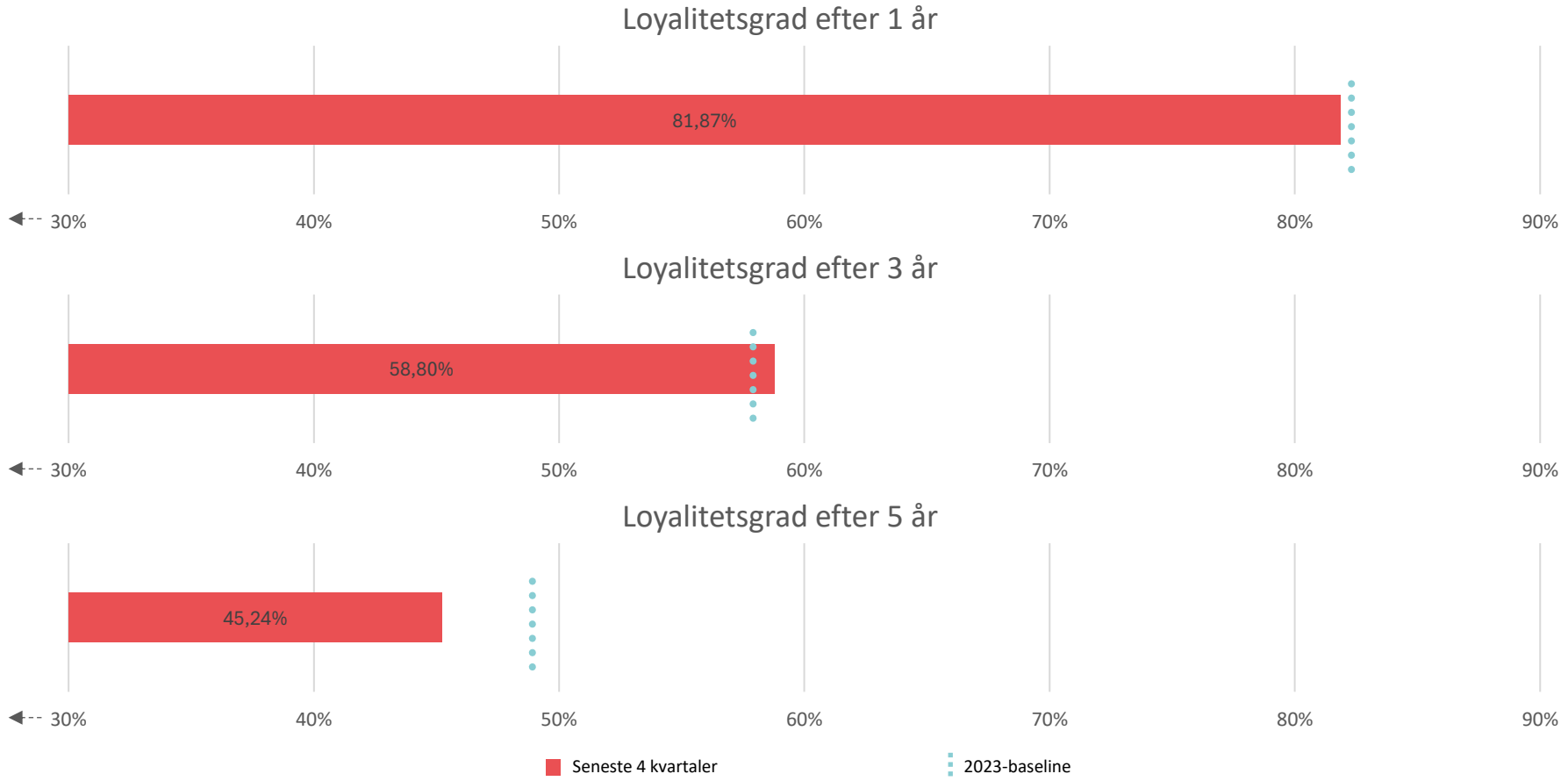
[2] Dato for indmeldelse tælles den givne dato indmeldelsen modtages, mens udmeldelse og konvertering tæller fra den dato kontingent hhv. ophører eller overgår til dimittendkontingent

Loyalitetsgrad

Uafbrudte medlemskaber

Loyalitetsgrad

Beskriver hvor mange af de medlemmer der indmeldte sig for hhv. 1 år, 3 år og 5 år siden, der på intet tidspunkt har udmeldt sig i perioden.



Medlemstal

Noter

[1] Loyalitetsgraden beskriver andelen af medlemmer, der indmeldte sig i Q3 i hhv. 2023, 2021 og 2019 og ikke har været udmeldt ved indgangen af Q3 i 2024.

[2] Denne opgørelse indregner således ikke genindmeldelser i perioden, men totalen af udmeldelser fra medlemmer, der meldte sig ind for hhv. 1, 3 og 5 år siden.

[3] De seneste 4 kvartaler: Q4 2023 – Q3 2024.

Fastholdelsesgrad

For både uafbrudte og afbrudte medlemskaber

Fastholdelsesgrad

Beskriver hvor mange af de medlemmer der indmeldte sig for hhv. 1 år, 3 år og 5 år siden, der er medlem i dag.

Dette altså uagtet om medlemmerne har udmeldt sig i perioden



Medlemstal

Noter

[1] *Fastholdelsesgraden beskriver andelen af medlemmer, der indmeldte sig i Q3 i hhv. 2023, 2021 og 2019 .*

[2] *Denne opgørelse indregner således ikke genindmeldelser i perioden, men totalen af udmeldelser fra medlemmer, der meldte sig ind for hhv. 1, 3 og 5 år siden.*

[3] *De seneste 4 kvartaler: Q4 2023 – Q3 2024.*

Medlemsoplevelse



- Net Promoter Score
  Dansk Socialrådgiverforening
- Tilfredshed med DS
- Oplevet værdi for pengene
- Oplevelse af, om DS kæmper for medlemmerne

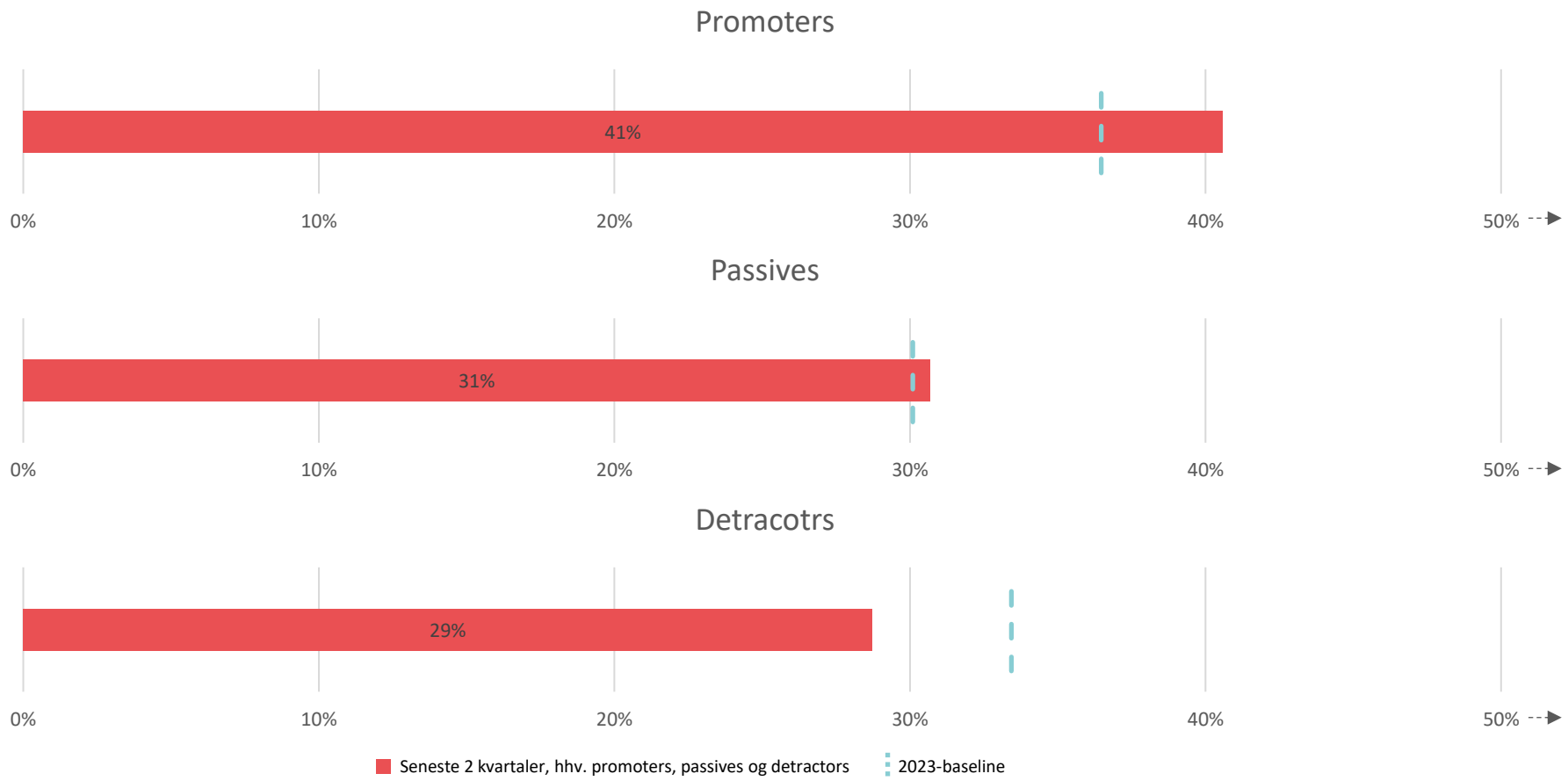
Net Promoter Score

Samlet Net Promoter Score
Aktive medlemmer

10,93

For de seneste to kvartaler

↑ 7,87 ift. baseline 2023



Medlemsoplevelse

Noter

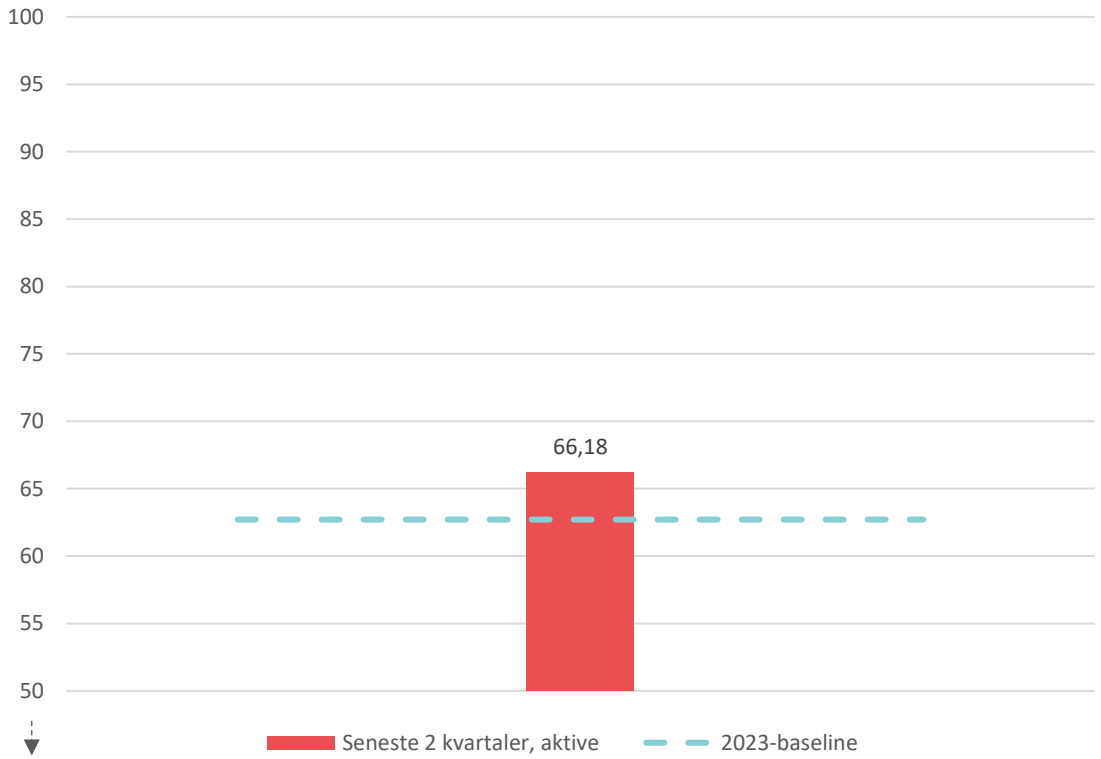
*[1] Net Promoter Score er en score sammensat af andelen af **promotors** fratrukket antallet af **detractors**. **Promoters** er de medlemmer der har svaret 9 eller 10 på spørgsmålet "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Dansk Socialrådgiverforening?", mens **Detractors** har svaret 0-6 på samme spørgsmål.*

[2] Bemærk, at NPS har en skala fra -100 til 100, hvorfor aksen ikke afbilleder det samlede udfaldsrum af scoren. De seneste 2 kvartaler: Q2 2024 – Q3 2024.

Tilfredshed med DS

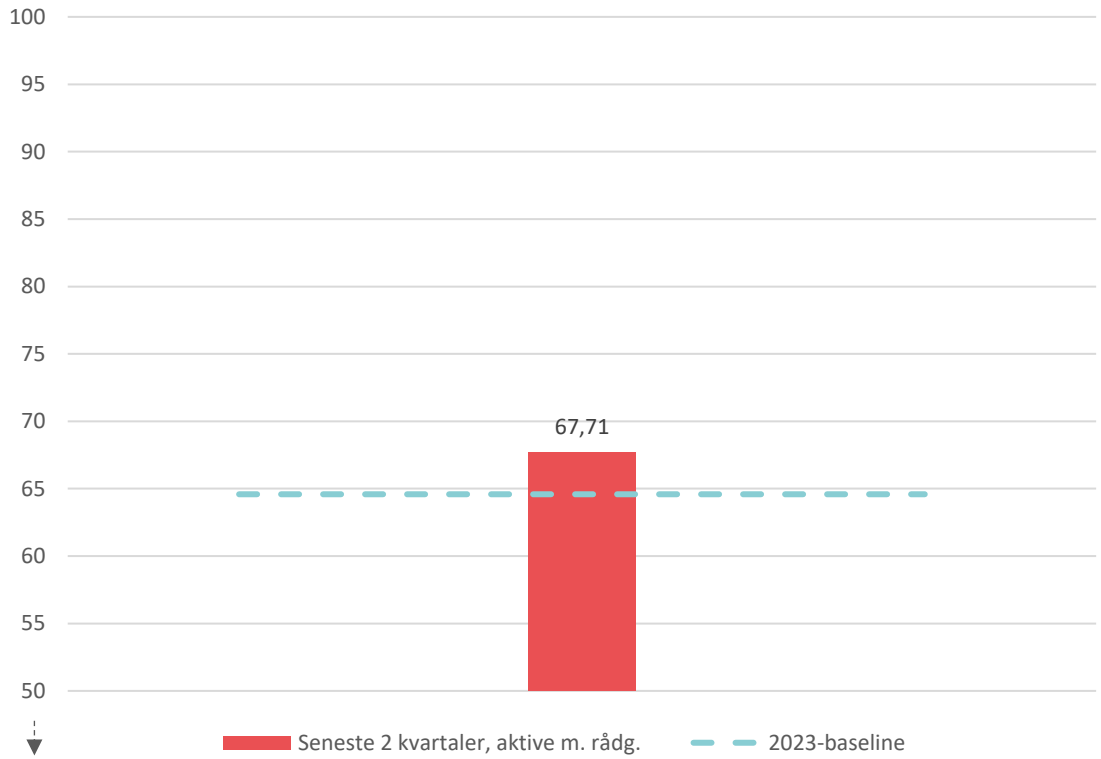
Blandt aktive medlemmer

"Jeg er tilfreds med mit medlemskab af Dansk Socialrådgiverforening"



Blandt aktive medlemmer der har modtaget rådgivning

"Jeg er tilfreds med mit medlemskab af Dansk Socialrådgiverforening"



Medlemsoplevelse

Noter

[1] Bemærk, at tilfredshed er scoret fra 1-10, hvilket betyder at det mulige udfaldsrum på aksen er 10-100.

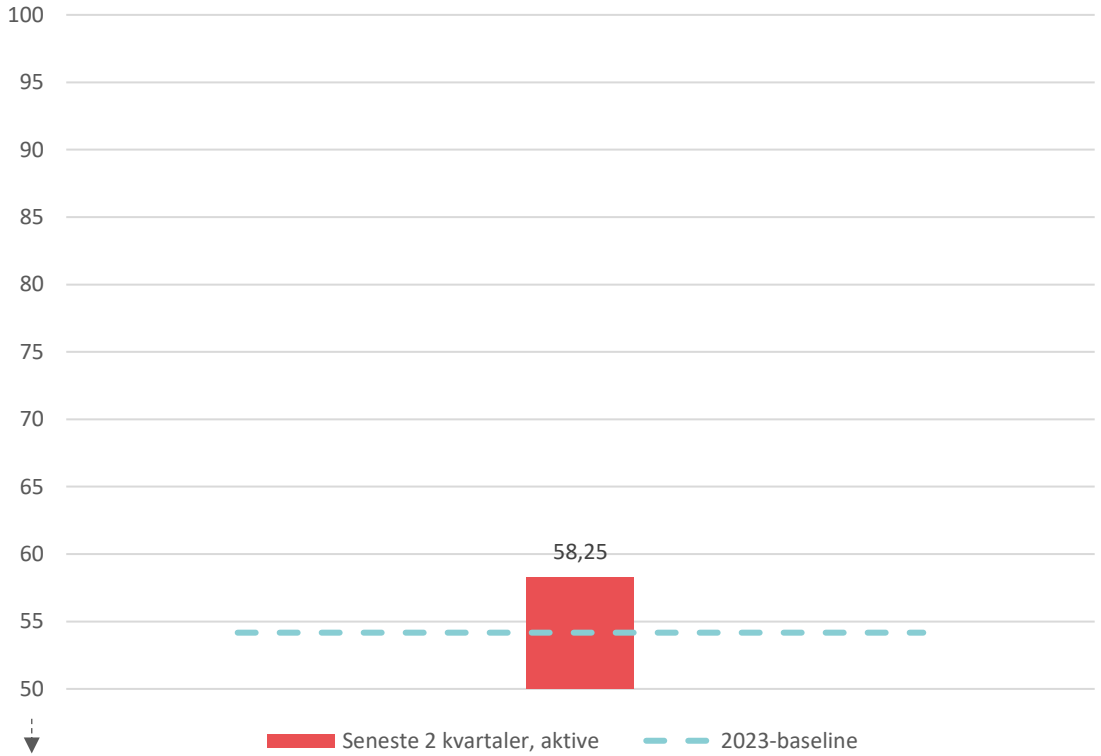
[2] Datakilde: Ennova-undersøgelse. Der er i kvartalet indhentet 321 og 204 besvarelser for hhv. aktive og aktive m. rådg.

[3] De seneste 2 kvartaler: Q2 2024 – Q3 2024

Oplevet værdi for pengene

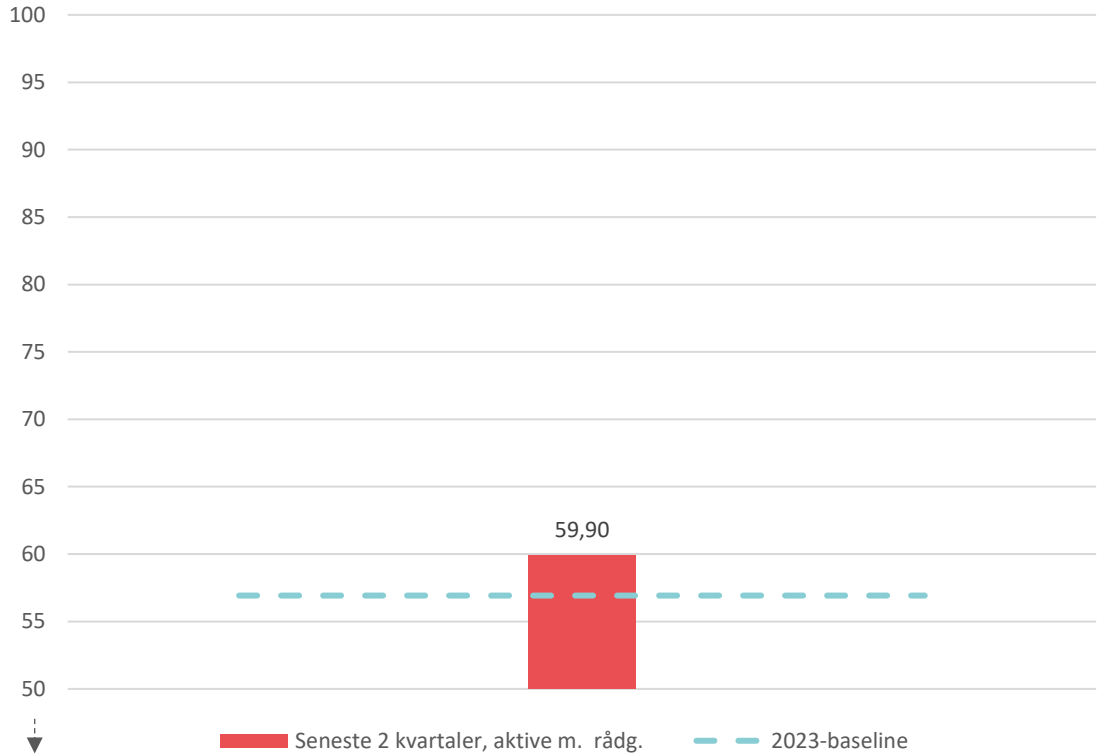
Blandt aktive medlemmer

"Mit medlemskab af Dansk Socialrådgiverforening giver værdi for pengene"



Blandt aktive medlemmer, der har modtaget rådgivning

"Mit medlemskab af Dansk Socialrådgiverforening giver værdi for pengene"



Medlemsoplevelse

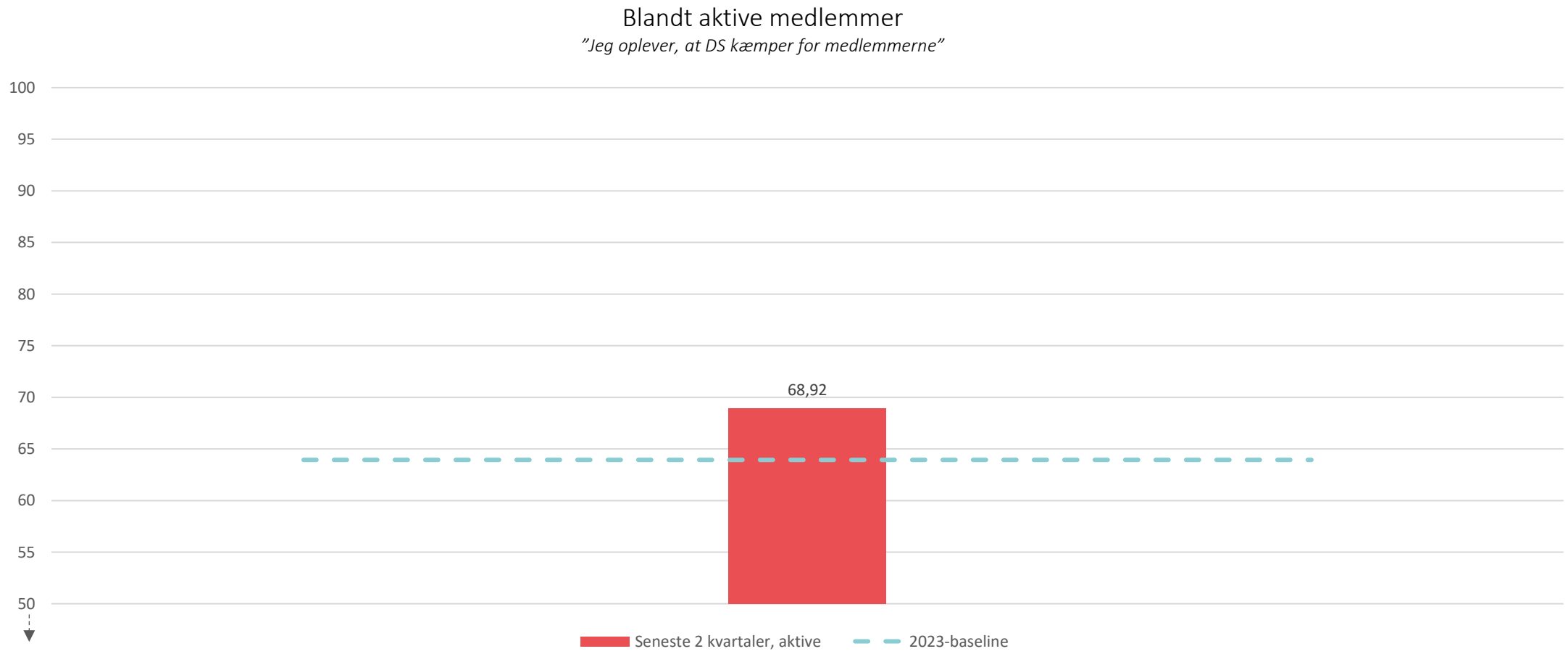
Noter

[1] Bemærk, at oplevet værdi for pengene er scoret fra 1-10, hvilket betyder at det mulige udfaldsrum på aksen er 10-100

[2] Datakilde: Ennova-undersøgelse. Der er i kvartalet indhentet 320 og 204 besvarelser for hhv. aktive og aktive m. rådg.

[3] De seneste 2 kvartaler: Q2 2024 – Q3 2024

Oplevelse af, om DS kæmper for medlemmerne



Medlemsoplevelse

Noter

[1] Bemærk at dette spørgsmål blev indarbejdet i Ennova-undersøgelsen fra Q3 2023, hvorfor der løbende vil blive tilføjet yderligere data samt baseline.

[2] Bemærk, at dette spørgsmål er scoret fra 1-10, hvilket betyder at det mulige udfaldsrum på aksen er 10-100

[3] Datakilde: Ennova-undersøgelse. Der er i kvartalet indhentet 321 for aktive m. rådg. De seneste 2 kvartaler: Q2 2024 – Q3 2024

Medlemsadfærd



- Åbningsrate på nyhedsbrev
- Deltagelse i DS’ arrangementer

Åbningsrate på nyhedsbrev

Det generelle nyhedsbrev samt efterfølgende reminder

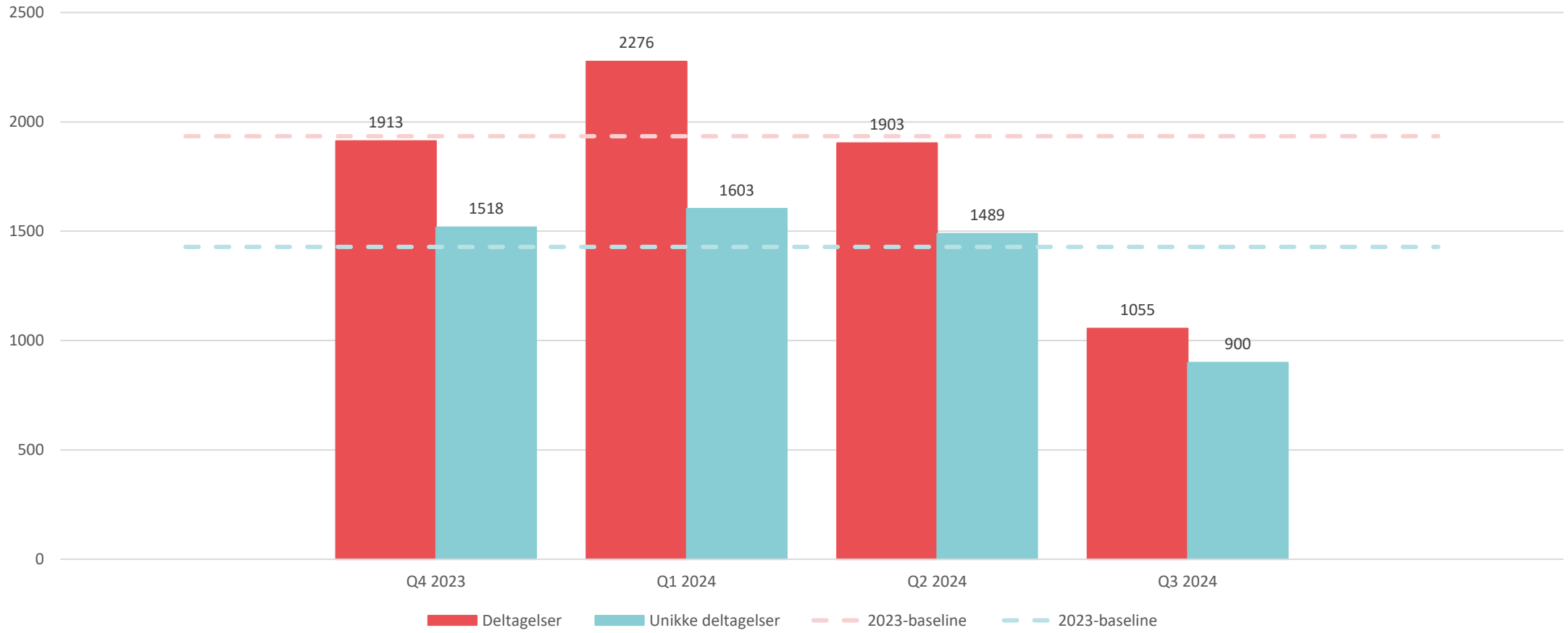


Noter

[1] Bemærk, at det mulige udfaldsrum på aksen er 1-100 %

[2] Datakilde: Mailchimp

Deltagelse i DS' arrangementer



Noter

[1] Begge opgørelser er blandt alle medlemmer, dvs. ikke kun de aktive medlemmer.

[3] Bemærk at Q3 indebærer juli måned, hvor der afholdes meget få aktiviteter - hvilket afspejles i deltagertallet.

Medlemsservice



- Net Promoter Score
  For medlemsservice
- Telefonopkald
- Tilfredshed med medlemsservice

Net Promoter Score

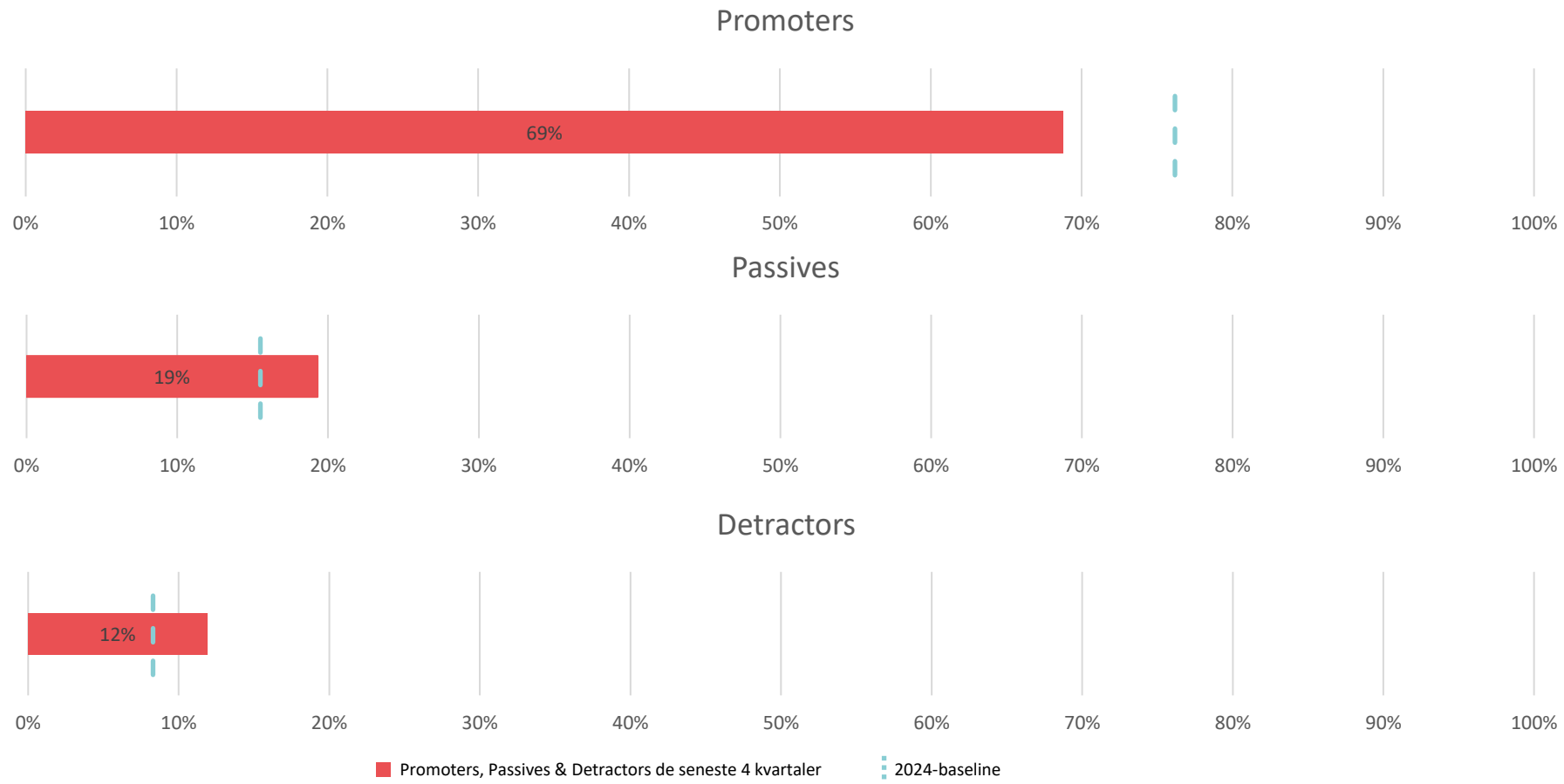
Samlet NPS blandt medlemmer der har modtaget rådgivning fra medarbejdere i Medlemsservice

Net Promoter Score

56,93

Q3 2024

Denne NPS-score ligger **højere** end gennemsnittet for lignende rådgivende og service-organisationer



Noter

[1]Data indhentes fra SMS-surveys efter endt samtale via systemet Lime. Der er i kvartalet indhentet 202 besvarelser.

[2]Bemærk at data blev indsamlet pr. 1/1/2024, hvorfor der løbende vil blive tilføjet yderligere data til 2024-baseline.

[3]Værdierne er uvægtede.

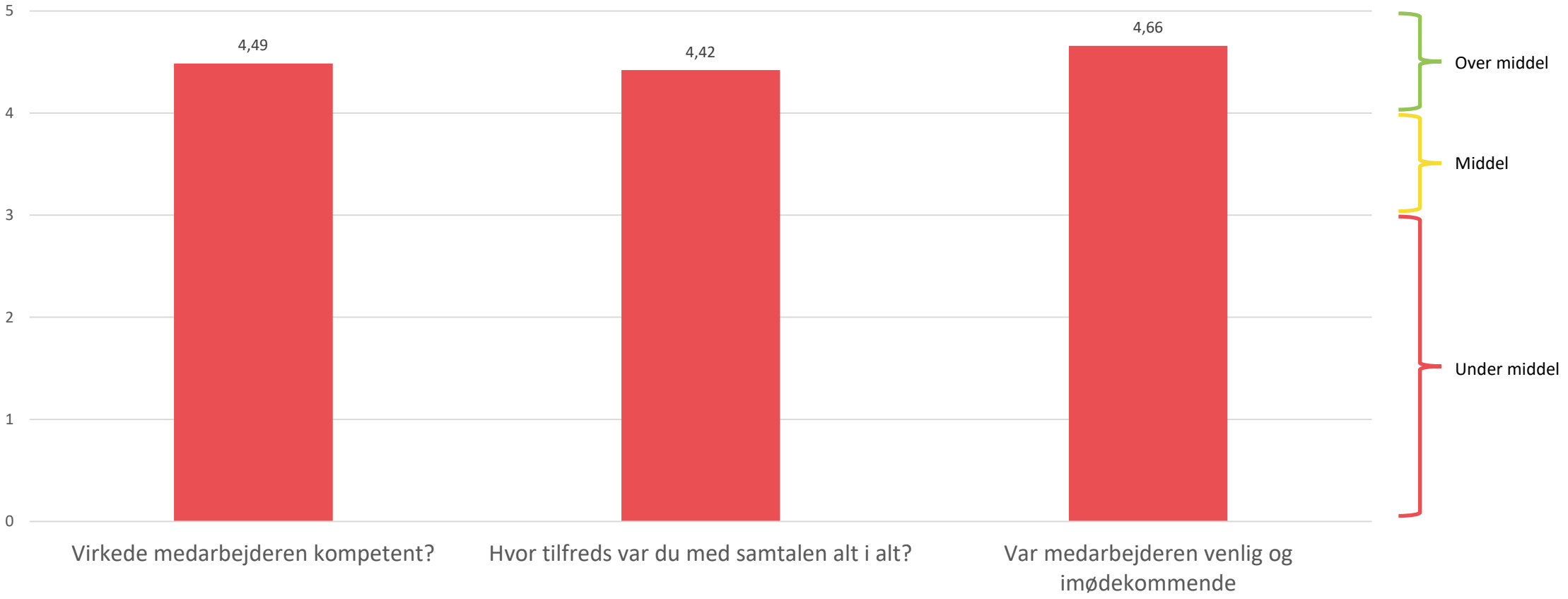
Telefonopkald

Antal telefonopkald, besvarelser, ventetid og behandlingstid

	Antal kald (DSM - indgående)	Besvarelsesprocent	Ventetid (Gennemsnitlig)	Behandlingstid (Gennemsnitlig)
Juli	576	92%	00:05:10	00:15:13
August	1041	83%	00:05:13	00:16:19
September	1142	79%	00:07:42	00:17:20
Total	**2.759**	**83%**	**00:06:14**	**00:16:30**
Udvikling ift. Q2	-798	+5 pct. pt	-00:00:47	-00:00:54

Tilfredshed med medlemsservice

Gennemsnitlig tilfredshed blandt medlemmer der har modtaget rådgivning fra medarbejdere i Medlemsservice



Noter

[1] Data indhentes fra SMS-surveys efter endt samtale via systemet Lime. Der er i Q3 2024 indhentet 202 besvarelser.

[2] Bemærk, at dette spørgsmål er scoret fra 0-5.