

2020: EEN HEEL APART JAAR VOOR ONZE LEDENZORG EN DIENSTVERLENING

Dit nummer van Vakbeweging is helemaal gewijd aan ledenwerving en ledenzorg. Wat zijn de laatste ontwikkelingen? Hoe zit het met de ACV-dienstverlening in coronatijden? Hoeveel staat het met de “transitie”, het interne veranderingsproces binnen het ACV?

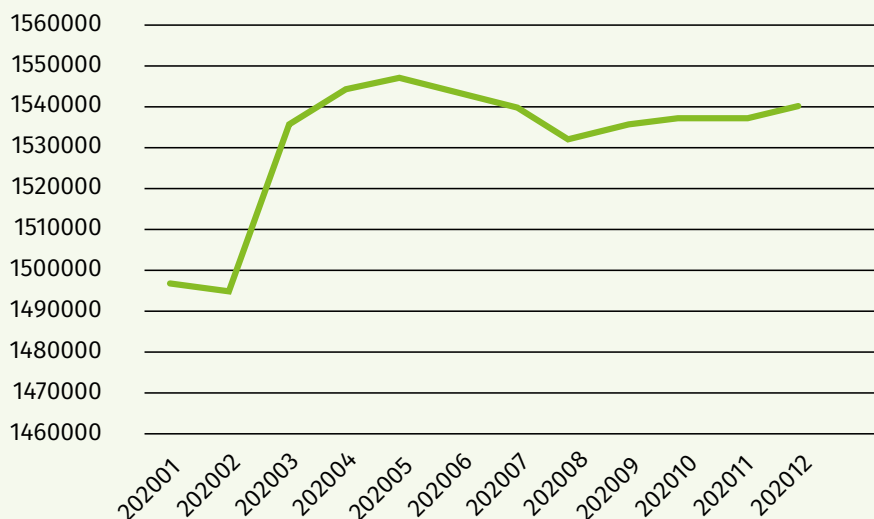
Het afgelopen kalenderjaar 2020 was voor het ledental van het ACV een heel bijzonder jaar. Eind december 2020 registreerden we 1.539.661 leden, een aangroei over heel het jaar met liefst 42.504 leden! Dat verschilt van de vorige jaarcijfers waar het jaar telkens werd afgesloten met verliescijfers van 1 à 2%. Dat trendmatig sluipende ledenverlies van de laatste jaren is daarmee niet in een klap ongedaan gemaakt en blijft ook de komende jaren een belangrijk aandachtspunt. Het uitzonderlijke resultaat voor 2020 heeft veel te maken met de coronacrisis. Het ACV kreeg een forse instroom van nieuwe leden, waarvan zowat twee op drie een beroep deed op het ACV voor de uitbetaling van tijdelijke werkloosheid.

Dienstverlening in coronatijden

De coronacrisis zette tegelijk ook een heel zware en nooit geziene druk op onze dienstverlening. Terwijl we zelf plots de deuren moesten slui-

ten wegens de coronabesmettingen, moesten overschakelen op telewerk en heel wat personeelsleden ziek werden, explodeerde het aantal aanvragen van werklozen die een beroep deden op onze dienstverlening.

In april 2020 betaalden we aan 316.324 leden hun tijdelijke werkloosheid uit voor maart en in mei 370.617 betalingen voor de maand april. In juni luwde de tijdelijke werkloosheid, maar die was nog altijd goed voor



Eind december 2020 registreerden we 1.539.661 leden, een aangroei over heel het jaar met liefst 42.504 leden.



262.179 betalingen voor de maand mei 2020. Dat waren explosieve recordcijfers. Van gemiddeld 44.565 dossiers tijdelijk werkloosheid in 2019 moesten onze werkloosheidsdiensten in één klap acht keer meer dossiers op amper twee maanden tijd verwerken. En dat in de meest moeilijke omstandigheden voor onze collega's, waarbij zowat alles moest gereorganiseerd worden.

In april werden 96% van alle werkloosheidsaanvragen van maart uitbetaald. 4% van de dossiers van maart die om allerlei redenen bleven haperen, werden tegen 10 juni uitbetaald. De oorzaken van die haperingen waren heel divers: soms kwam er geen aangifte binnen van de werkgever, soms ontbraken er gegevens van de werkloze, soms werden er bij meerdere instellingen aanvragen ingediend, soms leverde een kmo-werkgever zelf alle dossiers van zijn personeel af in een dienstencentrum zonder dat de betrokkenen lid waren van het ACV of zelf een aanvraag deden.

Het was alle hens aan dek: maximale inzet van alle beschikbare personeelsleden voor het regelen van werkloosheidsdossiers, aanwervingen en opleidingen van nieuwe collega's in de dienstverlening, een onmogelijk te verwerken stortvloed van telefoons en mails. Bovendien wijzigde de regering opeenvolgend de werkloosheidsreglementering met alle problemen vandien: ACV-leden wiens dossier moest herberekend worden, achteraf administratief aangevuld, nieuwe communicaties naar de leden of extra formaliteiten. Een 300-tal personeelsleden van verbonden en centrales, vakbondssecretarissen, secretariatsmedewerkers, boekhouders, vormingswerkers, personeel van de nationale zetels, die voorheen niets te maken hadden met onze dienstverlening werden ingezet in tijdelijke callcenters.



**“HET IS ALLE HENS
AAN DEK IN DEZE
CORONATIJDEN.”**

Ann Van Laer

Duizenden leden die een aanvraag deden rond werkloosheid moesten gecontacteerd worden omdat er een fout rijksregisternummer was opgegeven in hun dossier, of omdat dit gegeven ontbrak in onze databank. Een paar duizend anderen vulden een foutief bankrekeningnummer in. Aan honderden bijklussende gepensioneerden die tijdelijk werkloos werden moesten we melden dat een pensioenuitkering niet mocht gecombineerd worden met een werkloosheidsuitkering. Terwijl gepensioneerde zelfstandigen wel mochten combineren met de overbruggingsuitkering. Noodgedwongen moesten we de tijdelijk werkloze 65-plussers eerst vragen of ze al een pensioenuitkering kregen. Wie nog geen pensioen kreeg, kon mits wat extra-formulieren toch een werkloosheidsuitkering krijgen.

De anderen moesten we teleurstellen. Goed voor een duizendtal telefoontjes en mails.

We drongen aan bij de ontslagnemende regering om dat recht te zetten. Maar kregen niet meteen gehoor. Maar wel in de kamercommissie sociale zaken waar Evita Wilaert (Groen-Ecolo) samen met Nahima Lanjri (CD&V) aan de kar duwde. Hun wetsvoorstel werd goedgekeurd, enkel de N-VA stemde tegen. En vervolgens moesten we al die gepensioneerde tijdelijk werklozen terug contacteren, deze keer met het goede nieuws en het succes van onze actie. Ze kregen dan toch een werkloosheidsuitkering, en wat dat betreft een gelijke behandeling met de zelfstandigen.

Maar niet enkel tijdelijk werklozen hadden veel vragen. Er waren ook veel vragen rond arbeidsrecht, over de wetgeving rond welzijn op het werk, over de verplichte beschermingsregels tegen corona op het werk, ... Ook daar werd de ene wet na de andere gewijzigd. Al snel werd onze website uitgebouwd met heel wat handige informatie rond corona en werk. Tussen 16 maart en 26 april bezochten liefst 1.532.732 mensen onze website. Via onze corona-mailbox kon wie dat wou allerlei vragen stellen. Op 29 april telden we 10.378 individuele antwoorden die waren gegeven door een groot telewerkend team van collega's van centrales en het nationaal secretariaat die daarvoor werden ingeschakeld. En ook via Facebook en Messenger liepen honderden vragen binnen.

Met heel veel inzet van ACV-personeelsleden en een heel aangename samenwerking tussen collega's uit heel verschillende organisaties en diensten lukte het in heel moeilijke omstandigheden om deze helse klus te klaren. Maar uiteraard niet steeds op de wijze die onze leden van ons gewoon zijn en met de klassieke bereikbaarheid van onze dienstverleners in de dienstencentra, per telefoon en per mail. Vele leden on-



dervonden moeilijkheden om ons te bereiken: we dienden te rekenen op hun begrip voor deze uitzonderlijke situatie.

Ook nu nog, en ook de komende maanden blijft de werkdruk in onze dienstencentra zeer hoog. Het normale ritme is nog niet terug. Dat komt ook door de administratieve nasleep van de vorige periode, rechtzettingen en terugvorderingen die moeten uitgevoerd worden na controles door de RVA, betwistingen of leden al dan niet recht hebben op de beschermingspremie voor tijdelijk werklozen die tijdens de coronaperiode werd ingevoerd. Allerlei afwijkende en tijdelijke regelingen die bovendien met terugwerkende kracht werden doorgevoerd in de werkloosheidsreglementering laten een zware administratieve last na. Die nasleep zullen we ook de komende maanden nog moeten verwerken. Het worden nog moeilijke weken en maanden: voor onze dienstverleners en voor onze leden.

De transitie

De wijzigingen in de werking van het ACV onder invloed van de coronacrisis waren niet eens de belangrijkste veranderingsprocessen binnen het ACV van de afgelopen periode. Eind 2019 al was binnen het ACV afgesproken om een alomvattend veranderingsproces op gang te trekken: "de transitie". Met het ACV-Bestuur werd afgesproken om de eigen werking en structuren tegen het licht te houden om ook in de toekomst de vakbond te zijn en te blijven die toonaangevend en slagvaardig is en resultaten boekt op weg naar een meer solidaire en rechtvaardige samenleving.

Het Bestuur delegerde zijn bevoegdheden naar een aantal transitieteams waar een beperkt aantal beleidsverantwoordelijken op een meer intensieve wijze een reeks veranderingen gingen voorbereiden: een team rond de financiële aspecten dat werkt aan een financieel duurzaam ACV, een team rond de individuele belangen-



"ER IS EEN ALOMVATTEND VERANDERINGSPROCES OP GANG GETROKKEN."

Anne Léonard

behartiging dat nagaat hoe allerlei facetten van de dienstverlening van verbonden en centrales beter en meer efficiënt kunnen worden georganiseerd en een team rond collectieve belangenbehartiging dat nagaat hoe de syndicale werking in ondernemingen, sectoren en op lokaal vlak kan versterkt worden om meer impact te hebben. Ook de syndicaal-politieke werking wordt onder de loep genomen om beter te kunnen wegen op het sociaaleconomische beleid in dit land. Een ander team rond het interne personeelsbeleid binnen het ACV moet zorgen dat deze veranderingen ook kunnen plaatsvinden in een toekomstgericht personeelsbeleid.

Die interne veranderingsprocessen worden allicht het snelst zichtbaar voor militanten in onze dienstverlening. Verderop in dit nummer van

Vakbeweging vind je daarvan al een reeks voorbeelden die al zijn uitgewerkt. Zo wordt sterk ingezet op een versnelde digitalisering ter ondersteuning en aanvulling van onze dienstverlening.

In enkele regio's kunnen ACV-leden nu al via de website een afspraak maken met onze dienstverlening op een moment dat hen past, zonder wachttijden in een dienstencentrum of aan de telefoon. We werken eraan om dit verder uit te breiden naar meer regio's. Via onze website www.hetacv.be en de rubriek 'Mijn ACV' die je daar vindt hebben leden toegang tot hun persoonlijke gegevens bij het ACV. Ze kunnen ook zelf nagaan welke betalingen er in uitvoering zijn of attesten aanvragen en afdrukken van werkloosheidsbetalingen. We willen leden snel verwittigen per mail of sms van betalingen van werkloosheid of premie. Dat kan nu al met een automatische telefoonservice waarbij leden kunnen inbellen en door het ingeven van hun rijksregisternummer kunnen horen of hun werkloosheidsuitkering al werd betaald. Nieuw is ook de mogelijkheid voor leden om via de website klevers en stempelkaarten te bestellen. Dat wordt dan meteen geautomatiseerd afgehandeld.

We werken eraan om in steeds meer toepassingen mogelijk te maken dat leden hun dossierstukken kunnen overmaken langs elektronische weg, zonder papieren te moeten binnenbrengen of opsturen. Maar vaak, zoals in de werkloosheid en in vele sectoren voor syndicale premies, laat de reglementering dit nog niet toe. Daar werken we aan om ook dat mogelijk te maken.



Voor leden die hun weg zoeken binnen het ACV werken we aan één uniek nationaal telefoonnummer waar iedereen terecht kan. En waarbij we de leden door een sterke interne samenwerking van onze contactcentra snel en efficiënt willen verder helpen door hen meteen een antwoord te bieden, of hen in contact te brengen met de betrokken bevoegde dienstverlener, klachtenbehandelaar, rechtskundige dienst of vakbondssecretaris. Dat vergt intern een aantal ingrijpende wijzigingen in onze organisatie. Een heel belangrijk instrument daarbij is ook een informaticatoepassing waarbij de ACV-dienstverlener op zijn computerscherm meteen alle gegevens van een lid dat inbelt te zien krijgt. En waarbij dat scherm al kan verschijnen op het moment dat de computer het telefoonnummer herkent of op basis van het ingetikte rijksregisternummer alvast het dossier openzet.

Bij al deze vernieuwingen willen we blijvend oog hebben voor wie het moeilijk heeft bij het werken met informaticatoepassingen, daarmee niet vertrouwd is, of thuis niet over een computer of een internetaansluiting beschikt. Onze investeringen in nieuwe digitale toepassingen moeten er ook voor zorgen dat meer persoonlijke dienstverlening op mensenmaat mogelijk wordt. En dat zeker voor alle leden die het moeilijk hebben met louter digitale dienstverlening.

Verderop in dit nummer kan je ook meer lezen over de VELO-SAF-applicatie waarbij daartoe aangewezen militanten toegang krijgen tot de ledengegevens van hun onderneming en zelf wijzigingen kunnen aanbrengen en ontbrekende data aanvullen zodat alle leden foutloos hun syndicale premie of mailberichten kunnen krijgen. De militantenkern krijgt zo ook meteen een volledig en correct beeld van de ledenbeweging binnen de eigen instelling of onderneming: nieuwe leden, afhakende leden, achterstallige leden, de uitbetaling van premies, stakingsgelden, ...

Je zal het verder merken bij het doorlezen van dit nummer: de dienstverlening van het ACV wordt grondig vernieuwd en verbeterd. We maken er samen beter werk van.

Ann Van Laer
Nationaal secretaris ACV

Anne Léonard
Nationaal secretaris ACV

