

DIENT- VERLENING GAAT MEE MET DE TIJD

Eddy

Welkom
Bienvenue

“Diverse projecten die de basis leggen voor een nieuwe visie op de toekomstige ACV-dienstverlening aan leden staan klaar. Kwaliteit en toegankelijkheid zijn daarbij de sleutelwoorden. Online dienstverlening en telefonische dienstverlening zullen een belangrijkere rol gaan spelen. Maar de ACV-collega’s blijven ter beschikking om leden te helpen die hiermee minder vertrouwd zijn of die een fysiek contact verkiezen. We willen ook voor hen toegankelijk blijven.”, zegt Eddy van Keer, diensthoofd van de Dienst Kwaliteit, Dienstverlening en Werkloosheid van het ACV.

HOE KUNNEN LEDEN HET ACV CONTACTEREN?

“Onze leden kunnen op verschillende manieren in contact komen met het ACV: via onze website, door een contactformulier in te vullen, via e-mail, door te bellen naar een contactcenter of een dienstencentrum en door een afspraak te maken. In de toekomst zullen de leden ons ook kunnen bereiken via één enkel nationaal nummer. Dit zal onze toegankelijkheid verder verbeteren. Nu al kunnen in een heel aantal verbonden leden via onze website een afspraak maken met één van onze medewerkers (zie blz. 21). Deze afspraak wordt direct in de agenda van het dienstencentrum opgenomen en de leden ontvangen per e-mail een bevestiging van hun afspraak.”

LEDEN KUNNEN NU OOK ONLINE DOCUMENTEN BESTELLEN?

“Met de coronacrisis moesten wij onze dienstverlening aanpassen en onze leden online toegang geven tot diverse documenten. Via www.hetacv.be/bestel-documenten kunnen leden rechtstreeks groene klevers, stempelkaarten, formulieren C3-deeltijds en werkloosheidsattesten bestellen, of zij kunnen deze documenten bestellen

vanuit hun e-dossier op www.mijnacv.be. Naast alle online diensten en de mogelijkheid om hun persoonlijke gegevens bij te werken, vinden zij er alle informatie over hun betalingen, fiscale fiches, ...”

ER ZIJN OOK PLANNEN OM KIOSKEN EN EEN CHATBOT TE INSTALLEREN?

“We zullen binnenkort inderdaad informatie- en welkomstkiosken installeren in de dienstencentra. Leden kunnen daar zelfstandig op zoek naar informatie. De kiosken zijn uitgerust met een aanraakscherm en kan je bedienen via je elektronische identiteitskaart. In de toekomst zullen zij een dubbele functie hebben: een registratiefunctie en een zelfbedieningsfunctie. Een andere nieuwe tool die binnenkort operationeel zal zijn op onze website is een chatbot. Dat is een computer die met een gebruiker kan praten. De chatbot zal vragen beantwoorden over werkloosheid. Hij zal leden op weg helpen die vragen hebben over werkloosheid en die het antwoord niet onmiddellijk op onze website kunnen vinden. Meer gedetailleerde informatie hierover volgt.”