



Nieuwe aanpak voor ledenwerving en ledenzorg



INHOUD

- 3 "SAMEN GAAN WE VOOR DE KNIK IN DE CURVE"
- 6 DIENSTENCENTRUM ELSENE, ENKEL NOG OP AFSpraak
- 7 GOEDE PUNTEN VOOR DIENSTVERLENING OP AFSpraak
- 8 DE SMARTPHONE IS DE NIEUWE STEMPELKAART
- 10 HALLO, MET WIM VAN HET CONTACTCENTER
- 11 MEER DAN OOI COACHT HET ACV JE DOOR JE LOOPBAAN
- 12 PROJECT DOORSTART
- 13 "WE BEGELEIDEN LERAREN DIE HET MOEILIK HEBBEN"
"MEER DAN 1,6 MILJOEN EURO GEREcupEREERD VOOR ONZE LEDEN"
- 14 EEN WARM WELKOM VOOR NIEUWE LEDEN
- 16 HOE WORDEN DE BIJDAGEN BIJ ONZE LEDEN GEIND?
- 18 MAAK JE EIGEN WERVINGSFOLDER VOOR JOUW BEDRIJF OF ORGANISATIE
- 19 TIPS EN TRICKS OM LEDEN TE WERVEN
- 20 GLOEDNIEUWE WEBSITE WWW.HETACV.BE
- 22 CAMPAGNE YOU'VE GOT MAIL
- 23 ARGUMENTEN OM LEDEN TE WERVEN
- 24 LEDENZORG IN JE BEDRIJF
- 25 ORGANISING: HET TOVERMIDDEL VOOR LEDENWERVING?
- 27 UNITED FREELANCERS
DE VAKBOND VOOR ZELFSTANDIGE WERKNEMERS
- 29 ONDERHANDELEN VOOR WERKNEMERS EN FREELANCERS
- 30 JE BENT JONG EN JE WIL WAT
- 32 "BELANGRIJK DAT WE ER ZIJN VOOR JONGEREN"
- 33 INSCHRIJVINGSFORMULIER
- 34 EXTRA VOORDELEN ACV-LIDMAATSCHAP
- 36 TABASCO, MEER PIT IN LEDENWERVING

COLOFON

Redactie Vakbeweging: Postbus 10 – 1031 Brussel
tel. 02/244.34.81 – e-mail: pers@acv-csc.be
website: www.hetacv.be

Redactie teksten: Johan Van Baelen, Ayla Serbest,
Herman Fonck, Monique Braam, Ronald Van Riet,
Joke Vermeersch, Patrick Van Looveren

Eindredactie: Patrick Van Looveren

Foto's: Layla Aerts, Jan Agten, James Arthur, Stefaan Beel,
Michael De Lausnay, Aurélie Geurts, Linda Léonard, Daniël Rys,
Rob Stevens, Aude Vanlathem

Vormgeving: Gevaert Graphics

Druk: Corelio Printing

Verantwoordelijke uitgever: Dominique Leyon



WAT IS EEN QR-CODE?

In deze Vakbeweging vind je QR-codes. Dit zijn een soort streepjescodes die je kunt scannen met je smartphone. Als je de QR-code scant kom je meteen op de website waar de code naar verwijst. Zo kun je snel meer informatie vinden over een onderwerp of product.

Het enige dat je hiervoor nodig hebt, is een QR-code-scanner. Er bestaan veel gratis apps en programma's om QR-codes te scannen en te decoderen. Via je smartphone of tablet start je de app.

Eens een app geïnstalleerd, richt je vervolgens de camera op de QR-code en scan je de code door op de cameraknop te drukken. Probeer je smartphone goed stil te houden en pas te drukken als de QR-code goed zichtbaar is (de camera moet scherpstellen op de QR-code).

Nu verschijnt de link waar de QR-code naar verwijst op je scherm. Klik op de link om er direct naartoe te gaan.

“SAMEN GAAN WE VOOR DE KNIK IN DE CURVE”

Een bijzonder nummer van Vakbeweging helemaal over ledenwerving en ledenzorg. En een rist van nieuwe initiatieven. Waarom? Een vraag voor Ann Van Laer, die vanuit het Dagelijks Bestuur van het ACV de dienstverlening aanstuurt.

Ann Van Laer: “Omdat onze leden op de eerste plaats komen en we best beter kunnen als we samen, verbonden en centrales en confederatie, onze strategie bepalen. We hebben met het ACV heel lang de luxe gehad dat ons ledenaantal bleef stijgen. Sinds de Tweede Wereldoorlog kwamen er elk jaar leden bij. We leken wel immuun voor het massale ledenverlies waar de andere Europese vakbonden mee kampen. En ook nu nog zijn we afgetekend de grootste vakbond van het land. In het Europees Vakverbond zijn we vanuit ons klein landje de vijfde grootste bond. Groter dan elk van de bonden in Zweden, Frankrijk, Nederland, Denemarken, Spanje, Portugal, Polen, Oostenrijk, Hongarije, ... noem maar op.

Maar sinds 2012 groeien we niet meer. De groei was de jaren voordien al minder groot en ons marktaandeel liep een beetje terug. Eerst was er een daling bij de categorie werkzoekenden, ook door het dalende aantal werklozen in België. Nu loopt ook bij de actieven het marktaandeel langzaam terug. Door de groei in de arbeidsmarkt zag je dat niet meteen in de ledencijfers.

Elk jaar schrijven we nu nog steeds een 100.000-tal nieuwe leden in. Vooral werkenden, minder werkzoekenden. Soms enkele duizenden meer, soms

enkele honderden minder. Maar elk jaar neemt ook een 100.000-tal leden ontslag: daaronder een grote groep natuurlijke afvloei: gepensioneerden en mensen die de arbeidsmarkt verlaten. Maar ook nogal wat actieven, zeker bij de jongere leeftijdsgroepen. En dat is wel een grote zorg. We moeten de achterdeur langs waar ze vertrekken weer sluiten. En dat kan alleen door leden verder waar voor hun geld te blijven geven. En de jongeren terug de weg te laten vinden naar de vakbond.”

Hadden we eerder moeten ingrijpen?

Ann Van Laer: “Het klopt zeker dat we de afgelopen jaren niet overal heel systematisch en actief hebben ingezet op ledenwerving en ledenbehoud. Er was blijkbaar minder nood aan dan nu. De manier waarop we werkten, was heel verschillend van organisatie tot organisatie. Met de werven is vooral een sein gegeven om daaraan te werken, om een gelijke aanpak voor elk lid te voorzien. Vandaar de nieuwe werking. De eerste stap is inmiddels trouwens gezet met hetzelfde welkomstpakkiet voor elk nieuw lid. Voortaan krijgt elk nieuw ACV-lid 24 uur na zijn inschrijving een eerste mailbericht. En binnen de week volgt per post een infobrochure over onze dienstverlening.”

Naast eenzelfde verwelkoming voor iedereen, werden intussen een 30-tal projecten van dienstverlening en ledenzorg uitgewerkt. Waarover gaan die?

Ann Van Laer: “Het zijn heel verschillende projecten die ingezameld werden na een rondtoer bij al onze organisaties over wat dringend, nuttig en wenselijk werd geacht om samen aan te pakken. Uit al die vragen werden een 30-tal projecten geselecteerd, elk met hun eigen doel. Kleine en grote projecten. Soms gaat het om moeilijke en gevoelige kwesties zoals ons veel te grote aantal bijdragetarieven: daaraan sleutelen heeft meteen financiële gevolgen voor organisaties en leden-groepen. Maar ook dat lukte de afgelopen maanden na zorgzaam overleg en solidaire inspanningen: meer dan 150 verschillende tarieven werden al opgedoekt. Maar er is nog een grote weg te gaan. Andere vragen gingen bijvoorbeeld over de uitbouw van een gepensioneerdenerwerking of rond het organiseren van belacties naar leden met betalingsachterstal. We willen graag in alle organisaties en met alle personeelsleden vorming en sensibilisatie opzetten rond de aanpak van onze ledenwerving en ledenzorg. En in alle organisaties willen we met het personeel een actieve participatie en overleg opzetten over de meest effectieve manier om ons ledenaantal opnieuw in de juiste richting te krijgen.”

Wordt er ook op militanten een beroep gedaan bij die projecten?

Ann Van Laer: “Ja zeker. Een van de meest voor de hand liggende projecten is onze ambitie om onze leden te kunnen bereiken via mail of gsm. Daarmee kunnen we onze leden dan ook snel en heel gericht informeren over wat hen aanbelangt: nieuwe wetswijzigingen en regels, de uitbetaling van premies, ... Maar om efficiënt te zijn moeten we van meer leden een correct mailadres en gsm-nummer hebben. Op korte termijn willen we van 1 miljoen van onze leden hun mailadressen en gsm-nummers hebben. De afgelopen maanden lukte het ons om er 150.000 méér in te zamelen.



**“WE MOETEN DE
ACHTERDEUR
LANGS WAAR LEDEN
VERTREKKEN WEER
SLUITEN.”**

Ann Van Laer

Dat moet ons ook de volgende maanden opnieuw lukken. We sleutelen daarvoor aan onze administratieve processen om die beter en efficiënter te maken. Na de zomer willen we naar het goede voorbeeld van de CNE hiervoor ook militanten inschakelen: iemand in de militantenkern die rechtstreeks ledengegevens kan aanvullen en corrigeren (*meer hierover op blz. 24*). Daar hoor je nog van. Dat is de werkmethode die we willen hanteren. We willen leren van elkaar: goed uitzoeken wat er al met succes is uitgeprobeerd in deze of gene organisatie. En die goede voorbeelden doorgeven aan elkaar. We hebben er goede hoop op dat we de knik in de curve samen kunnen ombuigen. Met de troeven die we in huis hebben – en waar andere bonden ons om benijden – moet dat zeker lukken!”

Die daling van het aantal werklozen, wat voor effect heeft dat op onze dienstverlening?

Ann Van Laer: “Die daling van het aantal werklozen merken we uiteraard meteen in onze dienstverlening. Het aantal dossiers en het aantal betalingen die het ACV dagelijks uitvoert daalt zienderogen, op vijf jaar tijd met 25%. Wat we tegelijk ook zien is dat de complexiteit van de dossiers verhoogt door de vaak kortstondige wijze waarop vandaag mensen tewerkgesteld zijn en de moeilijkheden die dat oplevert voor de berekening van hun rechten. Onze jarenlange expertise helpt dan zeker om passende oplossingen te geven. Het is daarom geen wonder dat meer dan 88% van alle werklozen een beroep blijft doen op een vakbond als ze werkloos worden, ook al kunnen ze kosteloos bij de Hulpkas terecht. Wij bieden een snelle, volledige en deskundige service, en komen ook tussen bij de werkgever als er daar wat fout liep.”

Verwachten werklozen vandaag ook een andere soort dienstverlening?

Ann Van Laer: “Niemand zit graag lang te wachten en aan te schuiven in onze dienstencentra. We proberen dat te verbeteren en te voorkomen met

een meer aangepaste en bereikbare dienstverlening. Naast telefoon en mail willen we ook inzetten op online dienstverlening, chat en Whatsapp. Er lopen proefprojecten waarbij leden online een persoonlijke afspraak kunnen maken om zonder wachttijd terecht te kunnen in het dienstencentrum (*meer hierover op blz. 6-7*). Of waarbij werklozen per mail verwittigd worden van de betaling van hun werkloosheidsvergoeding. Daar komt ook de elektronische stempelkaart (EC3, in de toekomst wellicht ook de EC6) bij (*meer hierover op blz. 8-9*). Met verbeterde digitale informatie willen we het comfort verhogen voor onze leden. En vermijden dat zij hiervoor naar een dienstencentrum moeten komen of telefoneren."

Op heel wat plaatsen zijn dienstencentra gesloten. Gaan we zo geen leden verliezen?

Ann Van Laer: "De laatste jaren zijn er inderdaad een reeks dienstencentra gesloten in verschillende verbonden. Dat heeft uiteraard alles te maken met het dalende aantal werklozen, het dalende aantal dossiers en dus ook de fors dalende administratievergoeding die het ACV krijgt van de overheid voor dit werk. We hebben geen keuze en moeten de tering naar de nering zetten. We pakken dat echter heel zorgvuldig aan, bestuderen telkens grondig het bezoek aan dienstencentra, en zorgen er zoveel mogelijk voor dat de dienstencentra op een aanvaardbare afstand van de woonplaats van onze leden blijven ingeplant. Samen met afgestemde openingsuren en het werken op afspraak moet dit onze leden een maximale bereikbaarheid van het ACV garanderen."

Kunnen werknemers die tijdens de dag moeten werken ook na de werkuren bij het ACV terecht?

Ann Van Laer: "Al onze kantoren hebben minstens één keer per week een avondzitdag waar leden terecht kunnen met al hun vragen. Voor leden die in bijzondere statuten tewerkgesteld zijn of omwille van hun job enkel in de loop van de dag kunnen komen is het

"LEDEN HEBBEN NU ANDERE VRAGEN DAN VROEGER."

Ann Van Laer

mogelijk om een afspraak te maken op een bepaalde dag en uur. Op deze manier stelt het ACV zich maximaal flexibel op om voor de leden bereikbaar te zijn in functie van hun uurrooster op hun werkplaats. Indien dit niet zou lukken is er ook nog steeds de telefonische dienstverlening en de mogelijkheid om een mail te sturen naar het ACV voor het bekomen van informatie. Telefonisch kom je dan terecht bij een van onze contactcenters. Die krijgen dagelijks honderden oproepen van leden en niet-leden over tal van onderwerpen. In het begin van de maand zijn die contactcenters klassiek zo druk bevraagd dat de wachttijden oplopen. Dit heeft dan vooral te maken met leden die bellen voor informatie over de uitbetaling van hun werkloosheidsuitkering. Die pieken willen we wegwerken door proactief zelf onze leden onmiddellijk te informeren over de uitvoering van hun betalingen."

Werknemers hebben vandaag andere vragen dan vroeger. Zijn er ook nieuwe vormen van dienstverlening waarop we inzetten?

Ann Van Laer: "Het klopt dat onze leden nu andere vragen hebben dan vroeger: vragen over loopbaanplanning, groepsverzekeringen, cafétaria-plannen, ... Vragen ook van zelfstandigen zonder personeel. We passen onze dienstverlening daarop aan en willen daarvoor nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkelen en veralgemenen. Weer volgens ons beproefde recept om te leren van de goede voorbeelden in sommige van onze organisaties en dat geleidelijk overal uit te rollen."

Bij wie of hoe kunnen militanten terecht in de dienstverlening voor dringende vragen?

Ann Van Laer: "Ook daar willen we verder vernieuwen en verbeteren. Nu al weten onze militanten de weg naar de secretaris van hun beroepscentrale die de syndicale werking in hun onderneming begeleidt en volgt. En kunnen ze voor ondersteuning rond veiligheid en gezondheid terecht bij de ACV-welzijnsdeskundigen, rond economische en financiële informatie bij de efi-deskundigen, en bij de vormingsdiensten voor de nodige opleiding en ondersteuning. Vaak is ook geregeld dat delegees rechtstreeks contact kunnen hebben ten behoeve van hun leden met onze eerstelijnsdiensten, voor het collectief binnenbrengen van documenten, of oplossen van allerlei vragen en problemen. Dat kan mits afspraken met de lokale verantwoordelijken voor de dienstverlening. Na de zomer willen we ook werk maken van de toegang van daartoe aangeduide militanten tot de administratieve gegevens van de leden in hun bedrijf. Zo kunnen ze zelf snel en efficiënt opvolging doen van vragen rond lidmaatschap, premies, een vraag of een klacht. Ook dat willen we volgend werkjaar over het hele land uitrollen. Je hoort en leest er nog van."



DIENSTENCENTRUM ELSENE, ENKEL NOG OP AFSPRAAK

Said

In 2017 heeft het ACV-dienstencentrum van Elsene zijn aanpak van werkloosheidsdossiers helemaal omgegooid. “We zijn het eerste dienstencentrum, dat nog uitsluitend op afspraak werkt. “Twee jaar na de invoering zijn de resultaten positief, zowel voor onze leden als voor de ACV-medewerkers”, zegt Said El Manti, de verantwoordelijke van het dienstencentrum van Elsene. “Andere Brusselse dienstencentra hebben sindsdien ook de stap gezet.” Een interview met Said, nadat we uiteraard eerst een afspraak hebben gemaakt ☺.

Said, kan je ons uitleggen hoe je ertoe gekomen bent om voortaan nog uitsluitend op afspraak te werken?

Said El Manti: “In februari 2016 zijn we in Elsene verhuisd naar een nieuwe locatie. Vroeger waren we gehuisvest in een klein, helemaal niet aangepast dienstencentrum, dat toen al instond voor de begeleiding van leden uit drie gemeenten. 's Morgens stonden mensen al één uur voor het dienstencentrum open ging buiten op straat aan te schuiven, zelfs in putje winter, om hun ticket te bemachtigen. Toen we er de dienstverlening voor nog drie andere gemeenten bijkregen, namen de files alleen maar toe, ook al hadden we het gebouw ondertussen aangepast. We zijn dan op zoek gegaan naar een nieuwe werkwijze om de ontvangst van onze leden te verbeteren. En zo kwam het idee naar voor om te werken op afspraak. In het begin hebben we proefgedraaid. Gedurende

enkele maanden wisselden we het ticketsysteem af met het afsprakenstelsel. Na twee of drie maanden zijn we volledig overgestapt op dienstverlening via afspraak.”

Is er nog een onthaal voor mensen die geen afspraak hebben en hoelang duurt het om een afspraak vast te krijgen?

Said El Manti: “Tijdens de vaste openingsuren is er altijd permanentie voorzien. De file is een stuk korter dan vroeger het geval was. Aan dit loket kan je algemene informatie krijgen of documenten controleren. En eventueel een afspraak maken als daar nood toe is. De gemiddelde tijd om een afspraak vast te krijgen varieert van één week tot 10 dagen. Dat is afhankelijk van het personeelseffectief dat we beschikbaar hebben en of er feestda-

**“WE ZIJN HET EERSTE
DIENSTENCENTRUM
DAT NOG
UITSLUITEND OP
AFSPRAAK WERKT.”**

Said El Manti

GOEDE PUNTEN VOOR DIENSTVERLENING OP AFSPRAAK

gen in die periode vallen. Gemiddeld hebben mensen dus een afspraak binnen de twee weken. Als een lid veel te laat is om tegemoet te komen aan een verplichting in zijn dossier, dan is er in onze backoffice iemand die die persoon ontvangt of nagaat wat best gebeurt. Een afspraak maken loopt sowieso via het dienstencentrum of via het contactcenter, omdat deze mensen best kunnen beoordelen of een afspraak noodzakelijk is of dat er een alternatief is."

Hoe reageerden de leden?

Said El Manti: "De meerderheid van onze leden is zeer tevreden over het systeem omdat ze op korte tijd (meestal in minder dan een kwartier) geholpen zijn. De sfeer is veel meer ontspannen met minder frustratie. Leden vertellen ons regelmatig dat het nu veel beter is dan vroeger. Ook voor de ACV-medewerkers is het veel aangener werken. Niemand wil terug naar het ticketsysteem."

Wat zijn de volgende stappen voor de dienstencentra in Brussel?

Said El Manti: "In het Brussels Gewest (Brussel-19) werkt sinds begin 2019 drie vierde van de ACV-dienstencentra (Jette, Elsene, Molenbeek, Schaarbeek en Vorst) voor 100% op afspraak. De andere dienstencentra in het Brussels Gewest volgen de komende maanden. En naar ik verneem zit dit er ook op nationaal niveau aan te komen. Misschien niet, zoals bij ons, dat 100% op afspraak gebeurt. Maar alle verbonden kunnen op zijn minst een deel van hun permanentie op afspraak organiseren."

In november 2018 voerde ook ACV West-Vlaanderen in de meeste kantoren dienstverlening op afspraak in. Sinds dan kunnen ACV-leden ook voor een werkloosheidsdossier een afspraak maken. Een bevraging bij de mensen die al van die mogelijkheid gebruik maakten, leert dat dit een goede keuze was.

Een tweehonderdtal leden die op afspraak langskwam, vulde hierover een bevraging in. "De resultaten van die bevraging bevestigen onze inschatting: de mogelijkheid om op afspraak te kunnen komen, zorgt voor heel tevreden bezoekers", vertelt Matthias Bauw, diensthoofd dienstverlening bij ACV West-Vlaanderen.

Alleen maar voordelen

Dienstverlening op afspraak biedt volgens Matthias Bauw alleen maar voordelen: 'Je hebt geen wachttijd en je krijgt meteen de consulent die je dossier behandelt. Bovendien kies je zelf het ACV-kantoor waar je het makkelijkst of snel naartoe kan. Dichtbij je woonplaats of dichtbij je werkplaats of ergens tussenin, dat kan je zelf bepalen.'

Wachten hoeft niet

Uit de bevraging blijkt dat mensen die op afspraak komen, amper moeten wachten. "Vier op de tien geven aan dat ze niet moesten wachten, en 90% zat binnen de tien minuten bij de ACV-consulent. In de huidige tijden waar de combinatie tussen werk en gezin voor veel gezinnen een moeilijke opgave is, is zo'n afspraak dus heel handig om de tijdspuzzel te leggen.", zegt Matthias.

Informatie vooraf

"Een ander voordeel is dat je bij het vastleggen van de afspraak ook informatie krijgt over welke documenten je het beste meeneemt", gaat Matthias verder. 'Op die manier vermijd je dat je achteraf nog documenten moet binnenbrengen of dat de consulent bijvoorbeeld geen berekening kan doen. We bevestigen de afspraak, samen met die informatie, trouwens ook via e-mail aan de leden die ons hun e-mailadres geven."

Hoge tevredenheid

'Uiteraard doen we bij het ACV aan kwaliteitscontrole. Daarom bevragen we via steekproeven regelmatig onze bezoekers. Onze dienstverlening op afspraak blijkt voor onze leden een schot in de roos te zijn: 96% vindt het een verbetering en 98% geeft aan voor het volgende bezoek opnieuw een afspraak te willen maken. Dat is een heel goed rapport. Mogelijk zullen we dus in de toekomst bijkomende momenten op afspraak voorzien,' besluit Matthias.



Matthias

DE SMARTPHONE IS DE NIEUWE STEMPELKAART

Eddy

De digitalisering van onze wereld is een feit. En de werkloosheidskaart vormt daarop geen uitzondering. Een volledig werkloze kan nu zijn controlekaart invullen en versturen vanaf zijn smartphone of computer. Een veilig, gemakkelijk en snel alternatief voor de papieren kaart. Het dienstencentrum in Vilvoorde heeft van alle ACV-dienstencentra procentueel het hoogste aantal leden dat zijn C3 online invult. Eddy Demeyer, medewerker van het dienstencentrum van Vilvoorde en verantwoordelijk voor het project 'digitalisering' van de verbonden Brussel-Halle-Vilvoorde en Leuven geeft toelichting.

Hoe heb je het project van de grond gekregen?

Eddy Demeyer: "Het project verloopt in twee fasen. Eerst, de ACV-medewerkers overtuigen van de meerwaarde dat werkzoekenden hun controlekaart online invullen en laten zien hoe eenvoudig deze toepassing werkt. De tweede fase is om iedere nieuwe werkloze te motiveren gebruik te maken van de digitale stempelkaart. We

kunnen de toepassing installeren bij wie een smartphone heeft. Om mensen op weg te helpen bij de installatie, hebben we een flyer gemaakt met QR-codes. Scan die in en installeer onmiddellijk de app, van bij de opmaak van je dossier. Deze flyer bestaat in het Nederlands, Frans en Engels, de drie meest gebruikte talen. Als het niet lukt om de app te installeren, hebben we nog een hulplijn voorzien via mail. We geven geen antwoord via mail, maar nemen zo snel mogelijk telefonisch contact op met het lid. Deze hulplijn is er niet voor info over je dossier, maar is louter bedoeld voor technische vragen en problemen. We zijn nog in een beginfase. We zijn gestart met Vilvoorde, Leuven en deze maand is daar Elsene bijgekomen. Het is heel belangrijk dat, als we mensen motiveren om digitaal te gaan, dat we hen daar goed in begeleiden. Als we dit niet zouden doen, dan is de kans groot dat ze terugkeren naar de papieren versie."

**"ALS LID BESPAAR JE
VERPLAATSINGSKOSTEN,
PARKEERGELD EN WACHTTIJDEN."**

Eddy Demeyer

Dit is voor de nieuwe werkzoekenden, hoe is het met leden die reeds veel langer werkloos zijn?

Eddy Demeyer: "Ook hen willen we aanzetten om over te stappen, al ligt dit soms wat moeilijker. Ze zijn nu eenmaal de papieren versie gewoon. Maar het slaat aan. Als een lid langskomt

“OM MENSEN OP WEG TE HELPEN BIJ DE INSTALLATIE, HEBBEN WE EEN FLYER GEMAAKT MET QR-CODES.”

Eddy Demeyer

om controlekaarten te vragen, maak ik hem of haar duidelijk dat de papieren versie op termijn zal verdwijnen. Ik leg hen uit hoe het werkt en meestal is de digitale versie dan verkocht. 95% van onze leden beschikt over een smartphone, al dan niet met internet. Voor de leden die over geen internet beschikken gebruiken we ons wifi-netwerk. De overige leden beschikken meestal over een pc. Beschikken zij niet over een kaartlezer, dan geven wij een kaartlezer mee, na eerst de digitale controlekaart te activeren. Zo zijn we 100% procent zeker dat ze digitaal gaan."

Wat zijn de reacties van de leden?

Eddy Demeyer: "Meestal is hun antwoord: 'Waarom heeft niemand mij dit eerder verteld'. Jong of oud, het maakt niet uit. Het voordeel is dat je dit thuis kan doen. Zo bespaar je verplaatsingskosten, parkeergeld en niet onbelangrijk, wachttijden. Maar ook de collega's van het dienstencentrum doen hier hun voordeel mee. Hierdoor kunnen ze meer tijd steken in de werkloosheidsdossiers."

Wat zijn de volgende stappen?

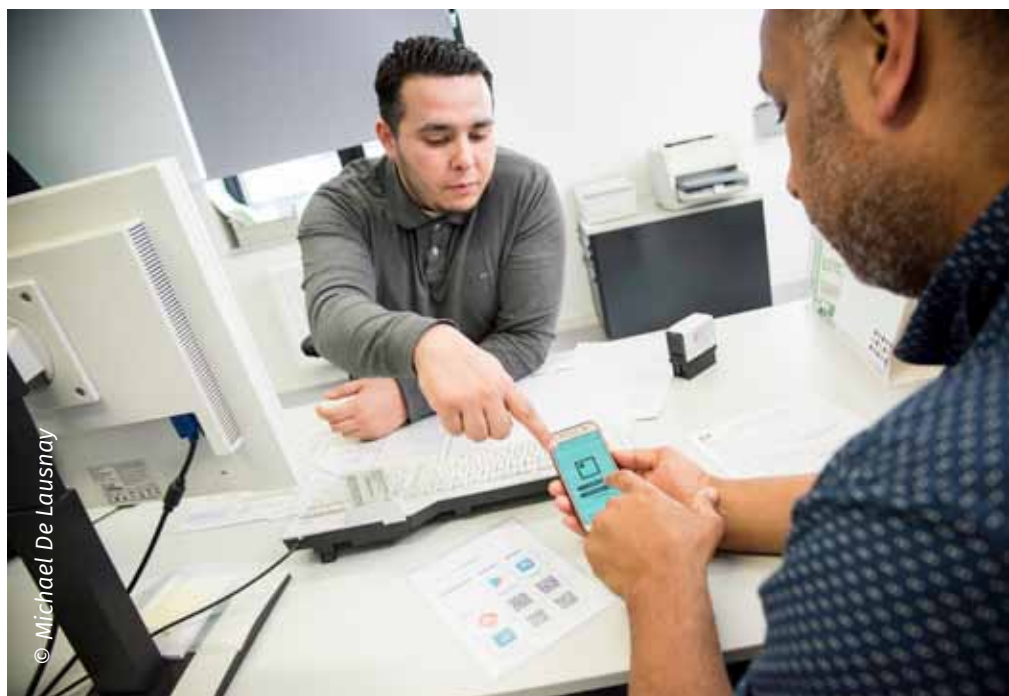
Eddy Demeyer: "Aan het begin en einde van iedere maand proberen we promotie te maken aan de brievenbus om zo de bestaande werklozen te overtuigen om over te stappen naar de online controlekaart. We leggen hen de voordelen uit en geven de flyers over 'e-C3' en 'Mijn ACV' mee. Verder geven we de flyers ook mee aan leden die attesten komen vragen



of naar hun syndicale premies informeren. Ook zij kunnen de uitbetaling nagaan via hun smartphone of pc. Tot slot zullen we regelmatig infosessies voorzien rond digitalisering en hoe je die toepassingen installeert op je smartphone."

Instructiefilmpjes

Wil je weten hoe zo'n digitale stem-pelkaart werkt? Bekijk de filmpjes op <http://ec3.hetacv.be>





Wim

HALLO, MET WIM VAN HET CONTACTCENTER

Wie naar het ACV belt, komt allicht bij een ACV-contactcenter terecht. Maar wie zijn deze collega's en hoe proberen zij onze leden zo goed mogelijk te helpen? We vroegen het aan Wim Lesage, de verantwoordelijke van het contactcenter West-Vlaanderen. Het interview doen we op een moment dat de telefoon wat minder rinkelt. De leden eerst, zoals het hoort.

Wim, welke vragen krijgen jullie zoal?

Wim Lesage: "De laatste tijd bellen steeds meer leden om een afspraak te maken. Zo moeten ze veel minder wachten in een dienstencentrum. Traditioneel bellen nog altijd veel leden met een vraag in verband met de reglementering werkloosheid of om te weten of hun werkloosheidsuitkering al werd gestort. Dat laatste kunnen ze nochtans nu al zelf controleren via 'Mijn ACV' (op www.hetacv.be). Zodra de uitkering is gestort, verschijnt dit onmiddellijk in hun persoonlijk dossier op 'Mijn ACV'. Maar omdat velen toch bellen, zijn de eerste 10 dagen van de maand erg druk. Ook krijgen we nog steeds veel vragen over loon- en arbeidsvoorwaarden, opzegtermijnen of stopzetting van een tewerkstelling."

Hoeveel telefoons beantwoorden jullie?

Wim Lesage: "In 2018 hebben we 117.000 mensen aan de telefoon gehad. Op heel drukke dagen beant-

woorden onze collega's tussen de 140 en 180 telefoons per dag. De gemiddelde wachttijd voor leden die bellen is ongeveer 45 seconden. We proberen elke telefoon te beantwoorden alsof het de eerste van de dag is. Als een nieuwe collega begint, wordt hij/zij daar ook op getraind. Al zullen we daar in de toekomst nog meer werk van moeten maken."

Hoe willen jullie de dienstverlening via het contactcenter nog verbeteren?

Wim Lesage: "In de toekomst zal het mogelijk worden voor leden om zelf afspraken via de website in te boeken. Zo kiezen mensen zelf wanneer ze willen komen en moeten ze niet meer bellen. En hoe minder telefoons, hoe meer tijd we kunnen nemen voor andere vragen. Een heleboel attesten kunnen nu trouwens ook al opgevraagd worden via de website of per mail. Daarnaast starten we binnenkort met een pilootproject CRM. CRM staat voor Customer Relations Marketing en is een manier om leden nog beter en

sneller te helpen. Daarbij wordt alle informatie van verschillende databanken samengevoegd. Als een lid belt, dan weten we, op basis van het telefoonnummer en/of rijksregisternummer, onmiddellijk wie we aan de lijn hebben en krijgen we toegang tot alle relevante informatie, bijvoorbeeld de laatste betalingen, werkloosheid, premies, tewerkstelling, contactgegevens en alle contacten die hij/zij onlangs heeft gehad met het ACV. Hierdoor kunnen we de leden sneller helpen. In Vlaanderen en Brussel proberen we bovendien in alle contactcenters op eenzelfde manier te werken. Het zou toch mooi zijn, mochten we ooit maar één telefoonnummer kunnen communiceren naar onze leden. Daarvoor is het wel essentieel dat er nog meer samenwerking en interne transparantie komt tussen centrales en verbonden zodat we het lid steeds correct kunnen doorverwijzen."

Krijg je vaak moeilijke vragen?

Wim Lesage: "Dat valt wel mee. Al maak je soms de raarste dingen mee. Zo had ik onlangs iemand aan de lijn die zijn paspoort niet kon halen omdat hij in bad zat. En bij een collega werd de beller aangehouden terwijl hij in de auto aan het bellen was."

MEER DAN OOI T COACHT HET ACV JE DOOR JE LOOPBAAN

Tijdens je loopbaan kom je vaak voor keuzes te staan: op zoek naar werk, minder werken, van job veranderen, enz. Op zo'n momenten kan je als lid bij het ACV terecht voor informatie en advies.

Bij de start van je loopbaan

Zijn er tewerkstellingsmaatregelen die mijn kans op een job verhogen, wat is een inloopbaan: als je afstudeert, heb je hopen vragen. Net daarom bestaat er sinds kort een startersservice voor jongeren die net zijn afgestudeerd of beginnen te werken. Jongeren krijgen handige tips of kunnen vragen stellen via Whatsapp. Geen e-mail, brief of afspraak. Alles via de smartphone. Ook bij de bijblijfconsulenten kunnen leden terecht, bijvoorbeeld voor het opstellen van een curriculum vitae, hoe je best solliciteert of hoe je je kan voorbereiden op een assessment. Werk zoeken gebeurt steeds meer digitaal. De bijblijfconsulenten geven daarom collectieve informatiemomenten en individuele begeleiding om te leren werken met de VDAB-tools zoals 'Mijn Loopbaan'.

Wat als je lang ziek bent geweest?

Riky De Bièvre, verantwoordelijke bijblijfwerving: "Na een lange periode van afwezigheid terug naar je baas stappen, is niet evident. Wat zijn mijn rechten en plichten? Wat mag ik verwachten? Wat doe ik als mijn plaats al ingenomen is? Toen we twee jaar geleden vanuit ons bijblijfproject de kaart van de re-integratie trokken en ons

hierin gingen specialiseren, hadden we geen idee hoe groot de vraag was. We merken echter dat we als vakbond misschien wel de laatste veilige haven zijn waar mensen hun verhaal mogen doen zonder gevolgen, zonder kans dat ze hun uitkering verliezen of in een procedure terechtkomen. Ze mogen hun rugzakje uitkappen, zonder dat er een oordeel volgt. Onze consulenten helpen dat rugzakje te organiseren zodat ze verder kunnen. Niets is zo erg om na een fysiek gevecht, soms op leven en dood, opnieuw te moeten vechten voor je plaatsje op de arbeidsmarkt."

Help, mijn bedrijf sluit de deuren!

Riky De Bièvre: "Getroffen door collectief ontslag, door sluiting of herstructurering? Op speciale Doorstart-groepssessies (zie kaderstuk op blz. 12) informeren we werknemers over de gevolgen, rechten en plichten. Leden en niet-leden kunnen voor een eerste gesprek bij de bijblijfconsulenten terecht."

Stress, burn-out... dat overkomt mij nooit

Riky De Bièvre: "Hoewel de boekjes en kranten er vol van staan, merken we nog dagelijks dat mensen die getroffen worden, niet weten wat te doen. Bij ons kunnen ze terecht voor tips en tricks hoe je ermee om kan gaan en

"NIETS IS ZO ERG OM NA EEN FYSIEK GEVECHT, SOMS OP LEVEN EN DOOD, OPNIEUW TE MOETEN VECHTEN VOOR JE PLAATS OP DE ARBEIDSMARKT."

Riky De Bièvre

welke mogelijkheden er zijn om er uit te geraken."

De job van je leven? Ik denk het niet!

Riky De Bièvre: "Wanner mensen aangeven dat ze ongelukkig zijn in hun werk, iets doen dat ze zeker niet willen blijven doen, al een tijdje denken om van werk te veranderen maar niet goed weten in welke richting, ... dan vissen wij voor hen uit of ze recht hebben op loopbaancheques en welke loopbaanbegeidingscentra er in de buurt zijn. Hebben mensen geen recht op loopbaancheques en kunnen ze niet op een andere manier terecht bij een loopbaancoach? Dan hebben we nog een ander aanbod voor hen. In onze loopbaandriedaagses kunnen ze in kleine groepjes werken aan 'wie ben ik, wat kan ik en wat wil ik'. Heb





je nood aan een intensievere begeleidingstraject, dan kan je kiezen voor loopbaanbegeleiding. In een traject van minimaal vier uur ontdek je met de loopbaancoach jouw competenties, loopbaandoelen en kansen in je huidige of een nieuwe job. Je betaalt met loopbaancheques die je bij de VDAB bestelt. Goed om weten: een werknemer met meer dan 1 jaar ervaring heeft elke 6 jaar recht op loopbaanadvies van 8 uur. Hiervan krijg je bij het ACV 4 uur gratis aangeboden.”

Minder werken tijdens of op het einde van je loopbaan?

Tim Swaans, loopbaandienstverlener in de provincie Antwerpen: “We zijn in 2015-2016 gestart met een team loopbaandienstverlening in de provincie. Leden die werken in de privésector kunnen bij ons terecht met al hun vragen over tijdscrediet, landingsbanen en thematische verlopen (ouderschapsverlof, thematisch verlof medische bijstand en palliatief verlof). Dus zowel over de voorwaarden, de duur, de aanvraagprocedure, de gevolgen voor het inkomen en sociale zekerheid (vooral het pensioen), overstapmogelijkheden, ... Ook over SWT kunnen leden uit de privésector met tal van vragen bij ons terecht: voorwaarden, simulatie van het inkomen, gevolgen voor het pensioen,

beschikbaarheid, We zijn er ook voor vragen over opleidingssystemen: betaald educatief verlof (vanaf september 2019 Vlaams opleidingsverlof). We bieden ook een basisdienstverlening aan rond pensioenen: wanneer kan ik op pensioen, hoe hoog zal mijn pensioenbedrag zijn, hoe moet ik mijn pensioenaanvraag doen, enz. We onderzoeken momenteel nog hoe we deze service, in samenwerking met CM en OKRA, kunnen uitbreiden. Als militanten dat wensen, komen we over al deze thema's toelichting geven op militantenkernen of beroepsbesturen. De meeste vragen die we krijgen, zijn zonder twijfel de vragen rond de landingsbanen en het zorgverlof: ‘hoe kan ik op latere leeftijd mijn job nog op een deftige wijze blijven uitoefenen’ is duidelijk een vraag waar meerdere van onze leden mee worstelen. Zowel mijn collega's als ikzelf zijn ervan overtuigd dat de leden die ons gecontacteerd hebben onze dienstverlening appreciëren. Niet alleen vanwege onze expertise, maar ook omwille van het feit dat wij tijd kunnen, willen en mogen uittrekken voor hen.”

PROJECT DOORSTART

Peter Huybrighs is sinds februari 2018 aan de slag als doorstartconsulent voor het ACV. Peter was voorheen hoofddelegee bij lampenfabrikant Sylvania in Tienen, waar hij dertig jaar werkte en meerdere herstructureringen doormaakte. Zijn uitvalsbasis is ACV Leuven, maar hij trekt het ganse Vlaamse land door en bezoekt zoveel mogelijk ondernemingen waar een herstructurering aangekondigd is. Hij werkt steeds na overleg met de betrokken secretarissen en delegees van de getroffen onderneming.

Peter Huybrighs: “Doorstart is een project van de drie vakbonden en de VDAB, waarbij we mensen willen helpen een doorstart te maken na een herstructurering. Ik zorg voor de opmaak van een plan waarbij mijn collega's – de ACV-bijblijfconsulenten – zo snel mogelijk ondersteuning geven aan de getroffen werknemers en een antwoord trachten te geven op hun vragen. Dit is een gratis dienst voor leden en niet-leden.

Meer info op www.acv-bijblijven.be - Peter.Huybrighs@acv-csc.be



“WE BEGELEIDEN LERAREN DIE HET MOEILIJK HEBBEN”

De Christelijke Onderwijscentrale (COC) start vanaf het schooljaar 2019-2020 met een begeleiding voor personeelsleden die het moeilijk hebben voor de klas of in de school en zelf op zoek zijn naar hulp. “Zo willen we vermijden dat leraren voortijdig het onderwijs verlaten of slechter gaan presteren.”, zegt Koen Van Kerkhoven.

Koen Van Kerkhoven: “Nu al vinden personeelsleden die moeilijkheden ondervinden met hun functioneren de weg naar ons. Maar meestal pas nadat ze een onvoldoende hebben gekregen bij een evaluatie en dan is het al te laat. Door preventief te werken willen we problemen voorkomen. We gaan de taak van de directies niet overnemen, maar we willen wel helpen waar het nodig is of waar er vraag naar is. Het doel is leraren in het onderwijs te houden. Als het personeelslid evenwel zelf aangeeft nieuwe horizons te willen verkennen, dan zullen wij hem of haar doorverwijzen naar een externe loopbaancoach en daar ook financieel voor tussenbeide komen.”



“MEER DAN 1,6 MILJOEN EURO GERECUPEREERD VOOR ONZE LEDEN”

Hoe vernieuwt een centrale zijn dienstverlening? We vroegen het aan Joos Demeulenaere, verantwoordelijke voor de dienstverlening bij ACV Voeding en Diensten.

Joos Demeulenaere: “Sinds enkele jaren zetten we in onze centrale volop in op een professionele, bereikbare én klantvriendelijke dienstverlening. Zo kunnen onze leden dagelijks terecht in 22 lokale secretariaten bij onze eerstelijnsdienstverleners voor algemeen advies of bij gespecialiseerde klachtenbehandelaars voor arbeidsrechtelijke dossiers. Via collectieve opleiding en individuele coaching trainen we onze dienstverleners om de steeds complexere wetgeving correct toe te passen en de rechten van onze leden te verdedigen tegenover werkgevers, indien het moet voor een rechtbank. Meer dan 7000 leden maken elk jaar gebruik van hun rechtsbijstand. De voorbije twee jaar konden we zo meer dan 1,6 miljoen euro per jaar recupereren voor onze leden. Op die manier maken we echt een verschil voor hen.”

EEN WARM WELKOM VOOR NIEUWE LEDEN

HOE SCHRIJF JE EEN NIEUW LID IN?

Om het onthaal van nieuwe leden zo goed mogelijk te laten verlopen, werd de onthaalprocedure in heel het land op eenzelfde manier uitgewerkt en geautomatiseerd. Zo zijn we zeker dat nieuwe leden, of ze nu in Brugge of Bergen wonen, de juiste informatie krijgen zodra ze lid worden. Hiervoor is het wel belangrijk dat ze correct worden ingeschreven.

Nieuwe leden kunnen zich voor hun inschrijving aanmelden in een **ACV-dienstencentrum**. Maar ze kunnen zich ook **online lid maken** via www.hetacv.be ('Word nu lid'). Ook jij kan hen op weg helpen om dit online inschrijvingsformulier in te vullen. Zorg ervoor dat nieuwe leden zeker hun privé e-mailadres en gsm-nummer invullen, omdat dit belangrijk is voor een goede dienstverlening. En check ook zeker de gegevens van de tewerkstelling. We weten dat daar de meeste fouten gebeuren. Heb je weinig tijd om alles in te vullen? Geen probleem: in het online inschrijvingsformulier kan je ervoor kiezen om

enkel de belangrijkste gegevens in te vullen en de inschrijving later af te werken. Nieuwe leden ontvangen dan een e-mail met de vraag om de ontbrekende gegevens later aan te vullen.



Heb je geen toegang tot het internet om nieuwe leden in te schrijven, maak dan gebruik van het bestaande **papieren inschrijvingsformulier**. We hebben het afgedrukt op blz. 33. Maak er een aantal kopies van. Gebruik enkel dit formulier. Zo zijn we zeker dat er geen

[illegible]

Huidige of laatste werkgever (of voornaamste opdrachtgever freelancer/zelfstandige zonder personeel)

Naam*: Philips Turnhout
Straat*: lichtstraat
Postcode*: 2380
RSZ-nummer: Gemeente*: Turnhout
KBO-nummer: 0233333333
GSM-nummer (op het werk): Telefoon (op het werk):
E-mailadres (op het werk):

Ik werk voltijds / deeltijds* 40 (uren voltijds arbeidsregime) / _____ (uren jouw arbeidsregime)
RVA-toeslag: Ja / Neen Meerdere tewerkstellingen: Ja / Neen
Begin tewerkstelling*: .. / .. / Einde tewerkstelling: .. / .. /

Status*: ☐ Scheider ☐ Bediende ☐ Kader ☐ Onthaalouder ☐ Artist

- De inschrijvingen komen **sneller** terecht bij de ledenadministraties.
- Alle gegevens komen **rechtstreeks in onze databank** en de ledenadministraties moeten al de gegevens niet meer overtypen.
- Het onthaal gaat sneller en zijn er **minder onduidelijke, onleesbare of ontbrekende gegevens**.

HOE WETEN NIEUWE LEDEN DAT HUN INSCHRIJVING IN ORDE IS?

Twee weken na de inschrijving ontvangen ze een overschrijvingsformulier (voor zij die niet kozen voor domiciliëring of overschrijving per e-mail) met de vraag om hun bijdrage te betalen.

Voor bronbetalers – ACV-leden waarvan het lidgeld rechtstreeks wordt afgehouden van het loon – zoals personeelsleden van de NMBS die zijn aangesloten bij ACV-Transcom of onderwijzers die zijn aangesloten bij COV en COC – geldt een aparte onthaalprocedure.

Heb je vragen of problemen bij de inschrijving van een nieuw lid? Aarzel niet en neem contact op met je ledenadministratie.

“SCHRIJF NIEUWE
LEDEN ZOVEEL
MOGELIJK VIA DE
WEBSITE IN.”



HOE WORDEN DE BIJDAGEN BIJ ONZE LEDEN GEIND?



Om de belangen van onze leden te verdedigen in hun regio en bedrijf heeft het ACV een heel netwerk van dienstencentra en experts. Die geven individueel advies, maken persoonlijke berekeningen, geven juridische bijstand en onderhandelen op bedrijfs-, sectoraal en nationaal niveau voor sterke cao's. Maar koken kost geld. En dus hebben we voldoende bijdragen nodig om kwaliteit te blijven bieden aan onze 1,6 miljoen leden. Om de bijdragen bij onze leden vlot, makkelijk en tijdig te innen, is heel de procedure sinds kort veranderd.

"70% VAN DE LEDEN BETAALT VIA DOMICILIËRING. MAKKELIJK VOOR HEN EN VOOR ONS."

NIEUWE PROCEDURE OM BIJDAGEN TE INNEN

Leden hebben nu meer keuze hoe ze willen betalen en de brieven met het overschrijvingsformulier werden helemaal herwerkt in een duidelijke en klare taal. Wie niet op tijd betaalt, rekenen we geen extra kosten aan maar sturen we meer gepersonaliseerde brieven op maat van hun situatie. Zo krijgen bijvoorbeeld werklozen andere brieven dan leden die een klacht via het ACV hebben lopen.

Leden kunnen hun bijdrage voortaan op 3 manieren betalen: via domiciliëring, een overschrijving per post en sinds kort ook via een overschrijving per e-mail. Voor die laatste keuze hebben we uiteraard wel een e-mailadres van het lid nodig. Leden kunnen op elk moment hun voorkeur van betaling aanpassen. Dat kan via 'Mijn ACV' (op www.hetacv.be) of door de ledenadministratie te contacteren per telefoon of e-mail.

DOMICILIËRING IS HET MAKKELIJKST

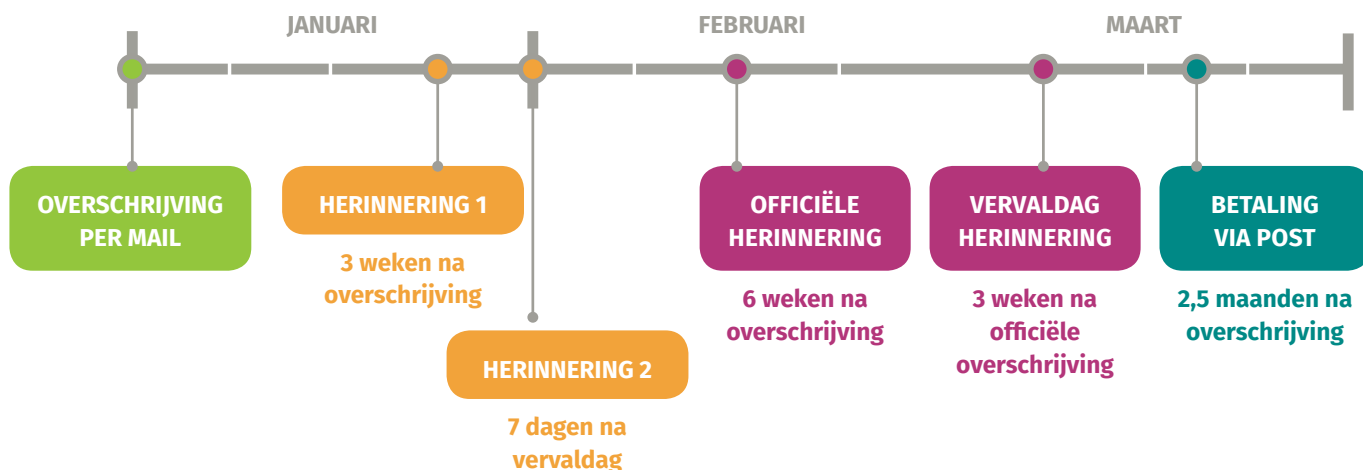
Leden die kiezen om maandelijks te betalen via domiciliëring, maken het zichzelf en het ACV het makkelijkst. In dat geval gebeurt de betaling immers

automatisch door hun financiële instelling. Op tijd en correct. Leden die per domiciliëring betalen, blijven ook langer lid, zo blijkt. Momenteel betaalt 70% van de ACV-leden via domiciliëring.

OVERSCHRIJVING PER E-MAIL

Maar niet iedereen betaalt graag via domiciliëring. Daarom kunnen leden nu ook kiezen om hun overschrijving per e-mail te ontvangen. Voor steeds meer mensen wordt de smartphone immers de nieuwe bankkaart. Zo bankieren en betalen meer dan 3 op de 4 Belgen, een recordaantal, met hun smartphone. Bij jongeren tussen 18 en 34 is dat zelfs meer dan 90%. En die aantallen blijven spectaculair stijgen. Leden die hun overschrijving per mail ontvangen, brengen hun betaling in een knip in orde. Ze hoeven geen bijlagen te openen of in te loggen op een app zoals doccle of zoomit. De betalingsgegevens worden gewoon in de e-mail vermeld. We proberen op die manier de communicatie zo eenvoudig en duidelijke mogelijk te maken. Belangrijk voor leden die nog niet zo vertrouwd zijn met elektronisch bankieren. Leden die digitaal betalen, hebben ook minder werk met hun paperassen. De laatste overschrij-

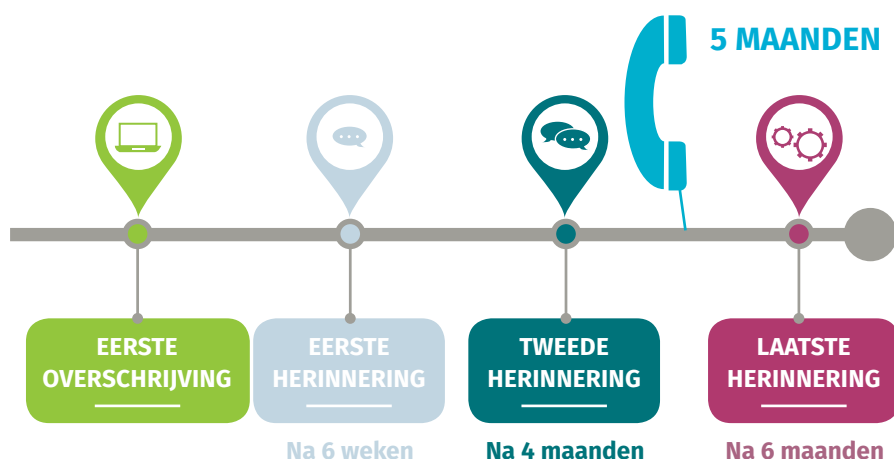
OVERSCHRIJVING PER E-MAIL



ving vinden ze makkelijk terug in hun mailbox. Sinds de invoering van deze betaling per e-mail, zijn er al 150.000 leden die zo hun bijdrage betalen. In de toekomst willen we het gebruiksgemak nog verbeteren. Bijvoorbeeld via een betaalknop waardoor je met één druk op een knop of via een QR-code kan betalen. Zo moderniseren en vernieuwen we verder onze procedure op maat van al onze leden.

Hier vind je een voorbeeld wanneer leden hun overschrijving per e-mail ontvangen. Leden die de overschrijving per e-mail ontvangen, maar toch niet betalen, krijgen 5 herinneringen. Hebben ze dan nog niet betaald, dan sturen we 4 maanden na de eerste overschrijving een brief per post.

OVERSCHRIJVING PER POST



OVERSCHRIJVING PER POST

Zij die kiezen om de overschrijving per post te ontvangen en toch niet betalen, ontvangen na 6 weken een eerste herinnering, na 4 maanden een tweede herinnering en een brief met de aankondiging van de schrapping na 6 maanden. Heel wat verbonden en centrales bellen daarnaast leden die een betalingsachterstand hebben van 5 maanden. Met succes, want meer dan 30% van deze leden betaalt uiteindelijk toch nog zijn bijdrage.

BIJDRAGEN MEER OP ELKAAR AFGESTEMD

Vorig jaar werden een aantal ACV-bijdragen verhoogd. Dat was nodig om verder te investeren in een betere dienstverlening, zoals een digitaal loket op de website, dienstverlening



op afspraak, individuele loopbaanbegeleiding en nieuwe diensten. Door de verhoging werden de bijdragen ook meer op elkaar afgestemd. Het aantal bijdragen is

sterk verminderd en het verschil tussen de verbonden werd grotendeels weggewerkt. Zo is het nu veel makkelijker om de juiste bijdrage te kennen. En dat is belangrijk bij het werven van nieuwe leden. Op www.hetacv.be/lidmaatschap/bijdragen-en-premies vind je een overzicht van alle bijdragen.

MAAK JE EIGEN WERVINGSFOLDER VOOR JOUW BEDRIJF OF ORGANISATIE

Om nieuwe leden te werven, bestaan er verschillende folders: een nationale folder, een regionale folder en een folder op maat van jouw bedrijf of organisatie.

1. Nationale folder

Werk je in een bedrijf of organisatie waar collega's uit veel verschillende regio's komen, dan gebruik je best deze folder. Deze kan je altijd en overal gebruiken en is bedoeld voor alle niet-leden. Praktisch vind je er een overzicht van alle voordelen, hoe men lid kan worden, hoe hoog de bijdrage kan zijn en de telefoonnummers van alle contactcenters.

2. Regionale folder

Werk je in een bedrijf of organisatie waar er vooral collega's uit de regio werken, dan kan je deze gebruiken. Hierin staat concrete info over de regio: een overzicht van alle voordelen, hoe men lid kan worden en de praktische info over de dienstencentra, het telefoonnummer van het contactcenter, enz. De regionale en nationale folder kan je opvragen bij je secretaris.

3. Folder op maat van jouw bedrijf of organisatie

Op ww.hetacv.be vind je ook een handige tool om een folder te maken helemaal op maat van je bedrijf of organisatie.

Log in als militant. Klik vervolgens op 'Nationaal – huisstijl en download-center'. Daar vind je de tool 'Maak je eigen onthaalfolder'. Je kan kiezen om de nationale of regionale folder te personaliseren.



1



2



3

WAT KAN JE ALLEMAAL PERSONALISEREN?

- De **juiste bijdrage** die voltijdse en deeltijdse werknemers moeten betalen én het **bedrag van de syndicale premie** die leden ontvangen in je bedrijf. Op de folder wordt nadien vermeld wat leden netto betalen per maand (bijdrage verminderd met de syndicale premie). Op die manier maken we duidelijk dat de kostprijs van het lidmaatschap heel wat lager ligt dan de gewone bijdrage;
- De **naam van het bedrijf/de organisatie**. Die verschijnt nadien op de cover;
- De **namen van de militanten**;
- In de personaliseerbare folder kan je bovendien nog heel wat **extra tekst** toevoegen. Zeker interessant voor militanten van broncentrales. Zij kunnen hierin bijvoorbeeld verwijzen naar de ledenadministratie of contactcentra van hun organisatie. Je kan er ook de bijkomende voordelen van je centrale of interessante afspraken in het bedrijf vermelden.

IN VERSCHILLENDE TALEN

Heb je alles ingevuld? Download dan de folder in het Nederlands of Frans (handig als er ook anders-taligen in je bedrijf werken) en druk af.

TIPS EN TRICKS OM LEDEN TE WERVEN

DOOR DIRK CLAES,
TRAINER-COACH, EYE FOR PEOPLE

- **Je krijgt maar één keer de kans op een eerste indruk:** je bent immers de eerste gesprekspartner van het ACV waarmee een (mogelijk) nieuw lid in contact komt. Zorg voor een positieve uitstraling en glimlach!
- **Straal ook enthousiasme uit** en zorg ervoor dat je op een krachtige en duidelijke manier kan zeggen waarom een ACV-lidmaatschap zinvol is. Focus met andere woorden op 'voordeelcommunicatie': waar hebben ze allemaal recht op wanneer ze lid worden?
- **Elk (nieuw) lid is bovendien uniek:** geef hem of haar ook dat gevoel wanneer je spreekt over het ACV, ook al heb je al zo vaak dezelfde uitleg gegeven. Zorg er ook voor dat je tijdens je uitleg het lid aankijkt. Via oogcontact toon je respect en interesse.
- Indien het lid reageert, **luister** dan ook **aandachtig**. Geef voldoende signalen dat je wat hij/zij zegt ook echt laat binnenkomen. Zorg er ook voor dat je mogelijke weerstanden om aan te sluiten kan weerleggen door middel van weldoordachte argumenten.
- Indien het nieuwe lid signalen uitstuurt dat hij/zij wel geïnteresseerd is in een lidmaatschap, **durf** dan ook **assertief te zijn**. "Ik stel vast dat je interesse hebt om aan te sluiten, is het oké om je lidmaatschap in orde te brengen?"

"EEN NEEN HEB JE, EEN JA KAN JE KRIJGEN."



© Daniël Rys

Dirk



GLOEDNIEUWE WEBSITE WWW.HETACV.BE

Zopas werd de gloednieuwe website www.hetacv.be boven het doopvont gehouden. Aangepast aan de noden van deze tijd, *responsive* zoals dat in dure termen heet, kan de ACV-website (eindelijk) op smartphone en tablet bekeken worden. Verder is de site een stuk interactiever dan zijn voorganger zoals de rubriek Mijn ACV of de chat van ISA (de infolijn studentenarbeid) illustreren. De site wil bovendien uitgroeien tot hét digitaal loket van het ACV, het lid staat immers centraal. Maar natuurlijk hebben militanten een streepje voor. www.acv-militanten.be werd volledig herwerkt. Een overzicht.

HETACV.BE: EEN HUIS MET VEEL KAMERS

Voor de lancering van deze site kende het ACV 36 (!) verschillende sites die grotendeels los stonden van elkaar. Immers ieder verbond en iedere centrale had een eigen site. Met de komst van www.hetacv.be zijn alle sites echter in één platform verenigd, natuurlijk met de nodige ruimte en autonomie voor de verschillende deelorganisaties. Dat betekent dat een url als www.acv-limburg.be zal verwijzen naar de content van de betreffende regio, weliswaar ingebed in het grotere geheel. Idem voor www.acv-puls.be. Enzovoort.

De site kent drie taalkeuzes: Nederlands, Frans en Duits.

PERSONALISEER JE WEBSITE

Omdat alle ACV-organisaties vanaf nu één platform delen, kan de informatie makkelijker worden gepersonaliseerd. Wat betekent dat in de praktijk? Als

bezoeker van de site kan je er voor opteren om je regio en/of je sector te selecteren. Je keuze wordt opgeslagen in een cookie zodat de site je bij een volgend bezoek herkent en je steeds extra regionale en sectorale informatie aanbiedt. Je kan deze voorkeuren altijd wijzigen. Voorlopig kies je bij statuut voor bediende of arbeider, maar binnen een maand kunnen bezoekers ook opteren voor 'werkzaam in het onderwijs' of 'werkzaam in de openbare sector'. Immers op deze site vind je informatie over alle werknemersstatuten.



Eenmaal gepersonaliseerd zie je je voorkeuren rechtsboven op de website verschijnen onder de tab 'Mijn regio' en/of 'Mijn sector'. Wat levert dat op? Als je surft op de site krijg je bijvoorbeeld onder 'Mijn Loopbaan' naast de algemene regelgeving rond het arbeidsrecht de sectorale afspraken (mits die bestaan) te zien. En zie je bij de rubriek 'Actualiteit' naast het nationale nieuws direct het nieuws van je regio of sector. Op voorwaarde dat de betreffende centrale of verbond voor content (input) heeft gezorgd.

LID OF MILITANT?

INLOGGEN IS DE BOODSCHAP

Inloggen op de site gaat nog een stap verder dan de personalisatie. Als je inlogt als lid of militant krijg je meer waar voor je lidgeld. Leden krijgen toegang tot de module 'Mijn ACV' die hen de mogelijkheid geeft om hun persoonlijke en tewerkstellingsgegevens te controleren en te actualiseren. Ook kan een lid een overzicht van zijn ontvangen premies raadplegen. Werklozen kunnen in 'Mijn ACV' hun syndicaal werkloosheidsdossier raadplegen. Als militant krijg je na inloggen toegang tot www.acv-militanten.be (de militantenwebsite). Zowel algemene informatie als militanteninfo van de centrales en verbonden vind je onder www.acv-militanten.be. Kortom, gedaan met de versplintering. Je vindt alle info netjes bijeen.

Als het ACV je woonplaats en je tewerkstellingsgegevens kent, zal de site automatisch – net zoals bij de personalisatie – de extra regionale en sectorale informatie aanbieden.

Hoe inloggen?

Inloggen kan op verschillende manieren, via:

- **eID.** Inloggen via eID biedt de meeste mogelijkheden. Leden kunnen online hun gegevens updaten. Je krijgt ook direct toegang tot andere online diensten van bijvoorbeeld de overheid. Sowieso moeten werklozen om toegang te krijgen tot hun syndicaal werkloosheidsdossier inloggen via eID;
- **lidnummer, geboortedatum en postcode.** Je kan 'Mijn ACV' consulteren, maar eventuele aanpassingen kan je niet zelf doen. Je kan wel middels een formulier aanpassingen doorgeven aan het ACV;
- **gebruikersnaam en wachtwoord.** Idem;
- **Facebook of Office 365.** Idem.

“ALS JE INLOGT ALS LID OF MILITANT KRIJG JE MEER WAAR VOOR JE LIDGELD.”

TOOLS

Op www.hetacv.be vind je ook allerlei tools.

Eenzijds handige **rekentools** zoals de bruto-netto calculator. In een handomdraai berekent deze tool je nettoloon. Daarnaast kan je met een andere tool je vakantiedagen berekenen. Twijfel jij of een collega over tijdscrediet? Gebruik dan de tool die het nettoloon berekent bij opname van tijdscrediet. Onverhoopt ontslagen? Dan kan je online je opzegtermijn berekenen.

Anderzijds biedt hetacv.be ook een aantal handige **applicaties die je vakbondswerk ondersteunen**. Aan de slag met het thema gender? Gebruik dan een tool die de loonkloof in je onderneming kan berekenen. Wil je onderzoeken hoe sociaal jouw bedrijf of organisatie is? Hoe scoort je werkgever op vlak van personeelskost, aantal uitzendkrachten, de scholingsgraad, het genderevenwicht? Check het met de applicatie sociale benchmarking.

HELPDESK ISA EN INTERIM

Hetacv.be wil op termijn uitgroeien tot een heus digitaal loket. We zetten met de lancering reeds voorzichtige stappen op weg naar een digitale dienstverlening.

ISA, de infolijn studentenarbeid, is hiervan een voorbeeld.

Via www.chatmetisa.be kunnen jongeren contact opnemen met Jong ACV. Via mail, telefoon en chat beantwoorden ACV-collega's al hun vragen rond studentenwerk.

Een andere doelgroep die we via de site willen bereiken zijn de uitzendkrachten. Via www.acv-interim.be vinden uitzendkrachten de nodige info over hun rechten en plichten. De site biedt de mogelijkheid om online vragen te stellen via de helpdesk interim.

WWW.ACVMILITANTEN.BE

Voor militanten is er een uitgebreide, aparte rubriek voorzien op de website. Je krijgt echter alleen toegang als je inlogt (bovenaan de website zie je 'militanten', daar kan je inloggen). Het luik bestaat uit een eerder algemeen gedeelte, ACV-nationaal, aangevuld met content van de diverse centrales en verbonden. Kortom alle militanteninfo netjes bij elkaar. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat deze rubriek nog in volle opbouw is en de komende weken zeker nog zal worden aangevuld.

Momenteel vind je op www.acv-militanten.be onder meer informatie over het sociaal overleg en thema's als welzijn op het werk, milieu en efi (economisch-financiële informatie). Daarnaast een breed scala aan publicaties specifiek gericht op militanten. Zo kan je de Wegwijzer Sociale Wetgeving downloaden op basis van aparte fiches. Handig en concreet. Je vindt er ook publicaties rond je syndicaal mandaat, veiligheid op het werk, personeelsbeleid en werknemersinspraak. En natuurlijk kan je je lijfblad Vakbeweging consulteren en downloaden.



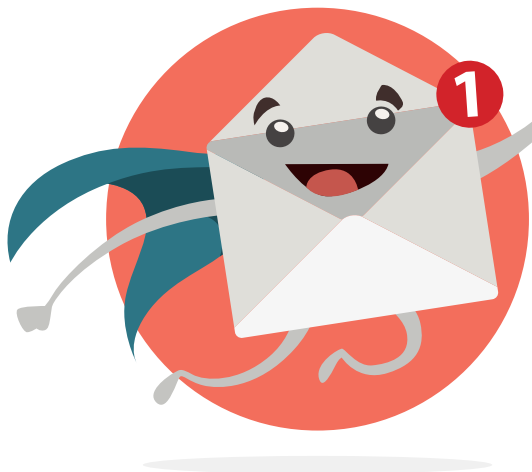
YOU'VE GOT MAIL



CAMPAGNE YOU'VE GOT MAIL

Leden hebben recht op een goede dienstverlening en informatie. Hoe meer die bovendien is aangepast aan hun persoonlijke situatie, hoe tevredener ze zijn. Juist daarom is het belangrijk om zoveel mogelijk over onze leden te weten: waar werken en wonen ze, werken ze vol- of deeltijds, enz. Hoe meer we weten over onze leden, hoe beter we onze dienstverlening op maat kunnen aanbieden en we onze communicatie kunnen personaliseren. Want mensen verwachten informatie die hen persoonlijk interesseert. Die brieven per post versturen is echter onbetaalbaar. Per e-mail of via sms kan wel. Maar dan hebben we uiteraard wel een e-mailadres of gsm-nummer nodig. Twee jaar geleden zijn we daarom gestart met de campagne 'You've got mail' om meer e-mailadressen en gsm-nummers van onze leden te verzamelen. Met succes. Hadden we toen van 41% van onze leden een e-mailadres, dan zitten we nu aan 55%. Maar we willen meer. En daar hebben we goede redenen voor.

- Voor een **betere dienstverlening**. Met een juist e-mailadres en gsm-nummer kunnen we heel gepersonaliseerde boodschappen versturen. Onze dienstverleners kunnen per e-mail communiceren. En we kunnen bepaalde communicaties automatiseren. Zo sturen we nu reeds een gepersonaliseerde e-mail naar nieuwe leden, bij betaling van een syndicale premie of betaling van de werkloosheidsuitkering. In Wallonië ontvangen werklozen een sms als hun uitkering is gestort. Op die manier **communiceren we heel direct, heel snel en concreet** met onze leden.



- Voor een **sterker ACV**. Een voorbeeld: voor de campagne 'pensioengeknoui' stuurden we ongeveer 300.000 mails naar specifieke doelgroepen. Telkens met een aangepaste boodschap voor die specifieke doelgroep. Meer dan 150.000 leden openden deze mail en meer dan 70.000 stuurden een boodschap naar de regering om hun ongerustheid duidelijk te maken.
- Om **kostenbesparend** te werken. Een brief per post verzenden kost veel geld. Elke communicatie die we per mail kunnen versturen, zorgt voor een besparing die we kunnen investeren in de uitbouw van onze dienstverlening.
- Om ons vandaag al **voor te bereiden op de communicatie van morgen**. Steeds meer jongeren (en ouderen) communiceren via Whatsapp, Facebook, Messenger. Als we hierop willen inzetten in de toekomst, dan hebben we hun e-mail en gsm-nummer nodig. Deze zijn immers vaak gelinkt aan deze communicatiekanalen.
- Leden **willen graag geïnformeerd worden via e-mail**. Uit algemeen onderzoek blijkt dat 90% via een e-mail op het internet terecht komt. Daarnaast wil 81% informatieve berichten het liefst via e-mail ontvangen.



“ELKE COMMUNICATIE
DIE WE PER MAIL
KUNNEN VERSTUREN,
ZORGT VOOR EEN
BESPARING DIE WE
KUNNEN INVESTEREN IN
DE UITBOUW VAN ONZE
DIENSTVERLENING.”

- Meer juiste e-mailadressen en gsm-nummers verzamelen is een belangrijke eerste stap om ook **de rest van onze gegevens in orde te krijgen**. Want die zijn uiteraard ook belangrijk.

Vanaf het najaar kunnen militanten ook zelf nagaan of het ACV beschikt over een e-mail en gsm-nummer van de leden van hun bedrijf. In een tweede fase kunnen militanten deze gegevens zelf aanvullen (*lees meer hierover op blz. 24*).

ARGUMENTEN OM LEDEN TE WERVEN

DOOR RONALD VAN RIET, VORMINGSMEDEWERKER ACV

Waarom worden mensen lid van het ACV? Grosso modo kan je al die redenen opdelen in drie categorieën:

- WHIDA (WAT HEB IK DAAR AAN): Bij deze redenen primeert het ik-gevoel. Je collega wordt lid omdat hij denkt er ‘beter’ van te worden. Bijvoorbeeld: omdat hij of zij bepaalde vragen heeft, omwille van de sociale bescherming, omwille van de lastige arbeidssituatie, omwille van de dienstverlening ...
- Sociale redenen: Mensen zijn op zoek naar een wij-gevoel. Ze willen ‘erbij’ horen. Samen willen ze iets bereiken. Leg je collega uit wat hij kan betekenen voor het ACV, benadruk het ‘samen’-gevoel.
- Ideale redenen: Hier vinden we de mensen die veel belang hechten aan normen en waarden. Ze worden lid omdat ze geloven dat het ACV goede standpunten inneemt en de juiste acties voert. Met een beetje zin voor overdrijving zouden we hen de wereldverbeteraars kunnen noemen.

Wees spaarzaam met je argumenten

Wees spaarzaam met je argumenten, breng er één of twee naar voor en laat de andere reageren.

Geef argumenten op maat

Pas je argumenten aan aan de collega die je wil vragen om lid te worden. Niet iedereen is gevoelig voor dezelfde argumenten. Denk zeker aan de WHIDA.

Veeg bezwaren niet onder de mat

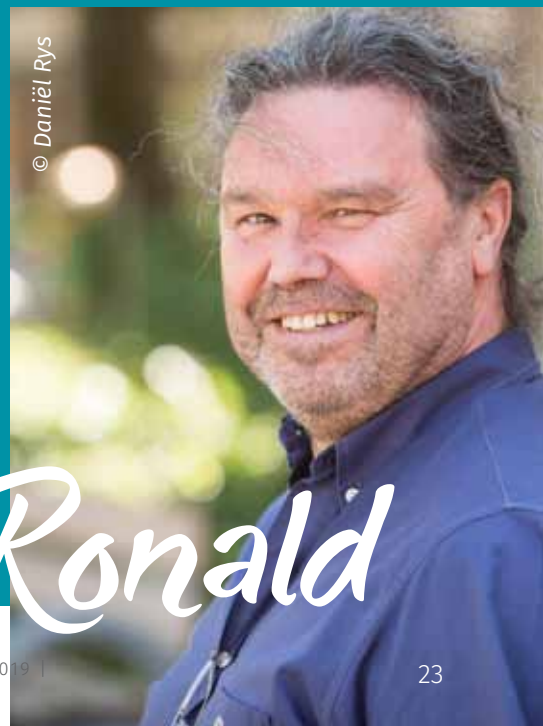
Bezwaren zijn eigenlijk doodnormaal als je iemand vraagt om lid te worden. De slechtst mogelijke manier om op bezwaren te reageren is ze minimaliseren. Hierdoor krijgen mensen het gevoel dat je hen niet au sérieux neemt. Praat dus over het bezwaar, fiets er niet rond en geef zeker ook niet meteen op.

Stel vragen

Zo krijg je een beter zicht op de bezwaren. “Het is te duur”, is niet zelden een gemaskeerde vorm van: “ik weet eigenlijk niet goed waarom ik me zou aansluiten”.

Zorg dus steeds dat er communicatie blijft en kom pas met je tegenargumenten wanneer je voldoende zicht hebt op het werkelijke probleem van de ander.

© Daniël Rys



Ronald



LEDENZORG IN JE **BEDRIJF**

In het kader van de campagne 'You've got mail' werkte het ACV een tool uit voor ondernemingsmilitanten. Hiermee kunnen ze zelf de ledengegevens van hun bedrijf – gestructureerd en met respect voor de privacy – controleren en aanpassen. Deze tool volgt de werkwijze van CNE, de Franstalige bediendencentrale. CNE moedigt binnen zijn ondernemingskernen militanten aan om de rol van 'secrétaire aux affiliés' (SAF) op te nemen. In het Nederlands korten we dat af tot VLZ (verantwoordelijke ledenzorg). De SAF (we houden het in dit artikel bij SAF) doet de administratieve opvolging van de ledengegevens in zijn of haar bedrijf. De centrale – CNE in dit geval – ondersteunt de militanten actief via zijn SAF-database en geeft hen toegang tot geselecteerde ledengegevens, bijdragegegevens en tools. Roland Hauwaert, coördinator van de informatica- en ledendienst van CNE, geeft toelichting.

Wat betekent SAF?

Roland Hauwaert: "SAF is de afkorting voor 'secrétaire aux affiliés': een mandaat dat we ruim tien jaar geleden hebben gecreëerd omdat we het lidmaatschap weer centraal wilden stellen in onze ondernemingswerking. 1400 ondernemingsmilitanten zijn ondertussen SAF. Zij waken erover dat de administratieve gegevens van het lid correct zijn: zijn contactgegevens, zijn werkplek, zijn bijdragecategorie, zijn beroepsstatuut, zijn vakbondspremie... De SAF vormt dus de schakel tussen het lid en onze administratie."

Wat is de rol van de SAF?

Roland Hauwaert: "De SAF ontvangen elke maand een ledenlijst van hun onderneming. Deze lijst bevat de contactgegevens van het lid (adres, rijksregisternummer, privémail, gsm-nummer), zijn

beroepsstatuut (arbeider, bediende, kaderlid), gegevens over zijn lidmaatschap (datum van lidmaatschap, afrekening van de bijdrage, bijdragecategorie, betalingswijze en – als dit het geval is – datum en reden van ontslag) en informatie over de eventuele betaling van zijn laatste vakbondspremie. De SAF controleert of deze gegevens juist zijn en neemt eventueel contact op met het lid, bijvoorbeeld in geval van betalingsachterstand. Administratief gezien krijgen ze hulp van onze ledendienst voor de verwerking van de wijzigingen. De SAF kunnen ons op elk moment contacteren door te mailen naar een speciaal daarvoor aangemaakt e-mailadres. We hopen dat ze binnenkort een aantal wijzigingen zelf zullen kunnen doorvoeren via de module 'Mijn ACV'. We hebben ook een specifieke webruimte waarin de SAF alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben voor hun

werking: regelgeving rond lidmaatschap, de bijdragen, standaarddocumenten, argumenten, ... en tutorials en instructiefilmpjes. Daarnaast bestaat er nog een werkgroep met de SAF, onze ledendienst en vrijgestelden. Die werkgroep komt een vijftal keer per jaar samen om zowel de tools als onze werking rond lidmaatschap en ledenzorg te verbeteren."

Waarom werd deze tool uitgewerkt?

Roland Hauwaert: "Om het verloop van onze leden een halt toe te roepen. Elke maand weten we mensen te overtuigen om lid te worden, maar onze groei wordt afgeremd doordat er tegelijk ook leden vertrekken. Daarom wilden we dus aan ledenzorg doen. Je hebt drie categorieën leden. Voor de inactieve leden kan je als centrale weinig doen. Voor de leden die werken in een bedrijf zonder vakbondsafvaardiging proberen we onze dienstverlening permanent te verbeteren. En dan heb je nog de leden in bedrijven waar we wel een kernwerking hebben. Daar houden de SAF voortdurend contact met de leden, tot hun tevredenheid. We beschikken zo ook over geüpdatete gegevens, waarmee we onze werking op alle niveaus kunnen optimaliseren. Onze SAF-werking is dus een initiatief dat perfect past in een proces van ledenzorg."



ORGANISING: HET TOVERMIDDEL VOOR LEDENWERVING?

© Jan Agten – Wolf&Wolf

Je kan er moeilijk aan ontkomen: **organisising** (organizing in de Verenigde Staten en Canada) lijkt wel het nieuwste en sexy modewoord in vakbondslan als het om ledenwerving gaat. Britse vakbonden zoals Unite beweren dat het hen tienduizenden nieuwe leden opleverde. Ook Scandinavische en Nederlandse bonden gingen er mee aan de slag. Het gaat om een methodiek van vakbondswerk in ondernemingen en instellingen, waarbij je systematisch alle stappen van het vakbondswerk terugkoppelt en laat vertrekken vanuit de achterban. Vakbondswerk met het volk, voor het volk, en door het volk. Geen twijfel aan, vele van onze delegees doen al jaren dat soort vakbondswerk. In meerdere of in mindere mate. Met de **organisising-technieken** wordt heel systematisch en methodisch ingezet op het planmatig betrekken van de achterban. Dat kan je best uitleggen door twee werkvormen met elkaar te vergelijken.

bespreken het met de preventieadviseur of/ en met een directielid. We signaleren het aan de meestergasten, vragen systematisch naar vorderingen in het overleg, brengen het informeel aan, gebruiken het te pas en te onpas als pasmunt of wederwoord in het overleg. Je kent dat wel, de kapotte grammofoonplaat-techniek. Tot het opgelost geraakt. Zo gaat het meestal in het vakbondswerk: met kleine stapjes vooruit. En als dat niet helpt, dan maar eens met de vuist op tafel. 'Uw job, ons werk', zo noemen we dat in onze baseline. Vechten voor oplossingen. We maken er (verder) werk van. En we rekenen erop dat zoveel constructieve inzet door onze achterban wel zal opgemerkt en geapprecieerd worden. Bij de sociale verkiezingen herinneren we daar nog wel eens aan. Efficiënt vakbondswerk noemen we dat.

DE ORGANISING-METHODIEK

Bij de **organisising-methodiek** gaat het heel anders. Daar zorg je er systematisch voor dat er voor en na elk stapje overlegd wordt met en informatie en feedback volgt naar de hele achterban.

We hernemen ons verhaal, maar dan met de **organisising-aanpak**. Stel, je bent vakbondsafgevaardigde in een onderneming. En je hoort af en toe

DE KLASSIEKE AANPAK

Stel, je bent vakbondsafgevaardigde in een onderneming. En je hoort af en toe wat klachten over de verwarming: te koud, te warm. Of over de verlichting. Of over uurroosters die te laat worden uitgehangen. Een doorsnee ACV-delegee legt dan zijn oor goed te luisteren. En bespreekt dat in de vakbondskern. Hoorden andere collega's ook die klacht? Wat kan er aan worden gedaan? Waar en hoe kaarten we dat aan bij de baas? En hupla, we zijn vertrokken. We trekken naar de baas, leggen het probleem uit, bepleiten een oplossing. Lukt dat niet van de eerste keer, dan blijven we daarop doorgaan. We zetten het op de agenda van het comité of de ondernemingsraad of

“BETREK PLANMATIG JE
ACHTERBAN.”

wat klachten over de verwarming: te koud, te warm. Of over de verlichting. Of over uurroosters die te laat worden uitgehangen. Je bespreekt dat in de vakbondskern en je maakt een stappenplan. Met je collega's maak je een enquête en je gaat rond bij alle werknemers, bij leden én bij niet-leden. Een enquête over de verwarming, of over de verlichting, of over die uurroosters. En over gewenste oplossingen. Je vraagt je collega's die in te vullen. Of veel beter nog, je slaat met iedereen eerst een babbeltje en vraagt hen die in te vullen. Of je overloopt de vragenlijst met hen of vult het voor hen in bij een gesprek. En dan leg je de ingezamelde resultaten van de enquête samen in de vakbondskern. Je vat de resultaten samen, en dan ga je opnieuw rond bij je collega's met de resultaten van de enquête, om die bekend te maken. Met een krantje, met een A4-tje. En je spreekt er mensen over aan. Wat later verspreid je weer wat uitleg over het thema, wat wist-je-datjes, over voordelen en nadelen, over bepalingen in het arbeidsrecht, over mogelijke oplossingen. En je zorgt ervoor dat het thema zichtbaar wordt op een manier waarop collega's dat probleem mee zichtbaar kunnen maken. Door op een afgesproken dag allemaal samen een dikke jas te dragen of een warme sjaal als het weer eens te koud is. Of met een kartonnen waaier te zwaaien als het weer eens te warm is. Door een post-itje te hangen op de kapotte verwarming. Door een zaklamp op je werkvlak te leggen. Je verzint wel wat. Bescheiden, nog braaf, laagdrempelig, symbolisch, ludiek, het soort actie waar iedereen wel probleemloos aan kan meedoen.

Dan wordt het tijd om een trapje hoger te schakelen. Met een petitie bijvoorbeeld, waarvoor je weer iedereen gaat aanspreken. En brede steun verzamelt voor je vakbondseis. En handtekeningen verzamelt van alle werknemers, leden en niet-leden. Dus ook niet-leden vraagt de eis te steunen. En een passant die niet-leden ook aanspreekt over lidmaatschap.

“ALLE COLLEGA'S ZIEN WAAR JE MEE BEZIG BENT EN WAAR JE VOOR GAAT, OOK NIET-LEDEN.”

Dan pas stap je als delegee naar de directie met de ingezamelde steun. En je laat je achterban weten hoe die reageerde. En je vervolgt met de klassieke aanpak: overleg waar het kan, actie als het moet. Je vraagt systematisch naar vorderingen in het overleg, brengt het informeel aan, gebruikt het te pas en te onpas als pasmunt of wederwoord in het overleg. Je kent dat wel, de kapotte grammofoonplaat-techniek. Tot het opgelost geraakt. En als dat niet helpt, dan maar eens met de vuist op tafel.

DE VERSCHILLEN

Je merkt het al in dit banale karikaturale voorbeeld. Door het zo langzaam op te bouwen en breed te laten hangen, zorg je voor een groepsgevoel bij je achterban. Het is een gezamenlijk probleem geworden, waar je samen aan werkt. Vele mensen worden betrokken. Alle collega's zien waar je mee bezig bent en waar je voor gaat, ook niet-leden. Ook zij zien waar vakbondswerk goed voor is, dat vakbondswerk groepswork is en lonend is. En dat je samen meer kan bereiken.

Door het langzaam op te bouwen met kleine bescheiden symbolische stapjes, met een lage drempel, waar meedoen niet moeilijk of 'gevaarlijk' is: een sjaal meebrengen, een post-itje kleven, allemaal heel ludiek, symbolisch, een vriendelijk prikje, niet agressief, trek je mensen mee over de streep, niet enkel de luide roepers en de tafelspringers. Zo geef je mensen een goed zicht op wat je als delegee voor en met hen doet, waar je voor gaat, waarom je wat aanpakt. Dat helpt aardig om steun te verwerven bij je achterban, gedragen te zijn bij acties.

En ook voor een directie wordt het veel moeilijker om zo een breed opgebouwde vakbondsvraag af te wijzen. Ze

merken met de petitie of symbolische acties ook wel dat de vakbondsvraag leeft bij de brede achterban. En zullen dan vaker wat toeschietelijker zijn als ze de brede steun in rekening brengen. Ook voor de vakbondswerking zelf is dit soms een reality check. Wat leeft er bij de achterban, wat verwacht men van de delegees of de vakbondswerking in de onderneming? Zijn we goed bezig met wat de collega's beroert, pakken we aan wat voor hen belangrijk is, werken we breed en democratisch genoeg, pikken we goed op wat er leeft?

ORGANISERING-METHODIEK MOET JE LEREN

Bij een aantal buitenlandse vakbonden wordt die methodiek van vakbondswerk grondig getraind en ingeoeft. Met ervaren coaches die delegees begeleiden bij het opzetten en uitvoeren van zo een campagne. Met oefeningen en trainingen in het voeren van gesprekken. Met hulp bij het opzetten van enquêtes of het maken van krantjes en petitie's. Met onderhandelstechnieken. Met het voeren van wervingsgesprekken voor de vakbond. Met het selecteren van thema's voor campagnes. Het is bij uitstek een methodiek van vakbondswerk voor ondernemingen en instellingen waar al delegees en sociaal overleg aanwezig zijn. Maar waar het ledental of het succes bij de achterban wat achterop blijft. Geen spek voor de bek van pas ontluidend vakbondswerk. En overduidelijk: het is arbeidsintensief vakbondswerk. Het vergt een hoge inzet van delegees en tijdsruimte bij de coachende vakbondssecretaris. Daarom krijgt die vakbondssecretaris bij dat soort werk vaak de ondersteuning van doorwinterde collega's die tijd en energie kunnen vrijmaken om een vakbondskern op weg te zetten naar de organiserende aanpak. Ook een paar ACV-centrales willen met die aanpak experimenteren en proefprojecten beginnen. Als dat wat verder gevorderd is, komen we er in Vakbeweging op terug. Met een reportage. Beloofd.

UNITED FREELANCERS DE VAKBOND VOOR ZELFSTANDIGE WERKNEMERS

Martin

Het ACV wil alle werknemers verenigen en vertegenwoordigen, ongeacht hun statuut. Daarom lanceert het United Freelancers, een dienst voor alle zelfstandigen, zolang ze geen werkgever zijn. Martin Willems coördineert de werking van United Freelancers.

Martin Willems: “Meer en meer werknemers stappen (al dan niet noodgedwongen) in freelance statuten, van kinesisten over IT-consultants en journalisten tot chauffeurs en koeriers. Hoewel zij in een organisatie werken voor een hoofdopdrachtgever en vaak collega's hebben in dienstverband, kunnen zij niet rekenen op dezelfde bescherming. Werken in loondienst is vaak geen optie. Maar zelfstandige zijn betekent niet dat je geen recht hebt op goede arbeids- en loonvoorwaarden. Als we onderhandelen in een bedrijf (werkroosters, vakantie, verloning, voordelen, ...), doen we dat in naam van alle werknemers en we waken erover dat werknemers onder zelfstandig statuut gelijkaardige arbeidsvoorwaarden hebben als de andere werknemers.”

Waarom wil het ACV ook die zelfstandige werknemers aansluiten?

Martin Willems: “We stelden vast dat er problemen waren nadat we feedback vroegen van onze leden. Vanuit de transportsector bijvoorbeeld kregen we te horen dat werkgevers

steeds vaker van hun werknemers verlangen dat zij zelfstandige worden en hun vrachtwagen overkopen. Het alternatief is ontslag. Op de koop toe krijgen werknemers eenmalige contracten, zonder enige garantie op extra opdrachten of duurzame samenwerking. We plaatsten vraagtekens bij deze evolutie en bekeken hoe we ons syndicaal werk konden aanpassen en voortzetten in deze context, waarbij steeds meer een beroep wordt gedaan op onderaanneming en waarin de werknemers tot het uiterste worden gedreven. Het ACV is een organisatie die alle werknemers vertegenwoordigt, en dus ook zelfstandigen. De wettelijke bepalingen van de statuten waarin de werknemers worden geplaatst, zijn irrelevant. We willen de beste werkomstandigheden voor iedereen... Freelancers hebben niet altijd een keuze of het is slechts een halve keuze. Ook al is het een keuze, het betekent niet dat deze werknemers geen eisen of verwachtingen hebben met betrekking tot hun werkomstandigheden. Als we enkel het werknemersstatuut verdedigen,

missen we een deel van de werknemers en werken we mee aan sociale dumping, omdat we daarmee zouden accepteren dat werknemersgroepen tegenover elkaar komen te staan. Bovendien is het gros van het arbeidsrecht niet van toepassing op zelfstandigen. Geen betaalde vakantie, geen minimumloon, geen beperking van de (minimum- of maximum)arbeidstijd, ... Niets van alles wat we in de afgelopen eeuw hebben opgebouwd en vooral geen sociale dialoog.”

Wie kan aankloppen bij United Freelancers?

Martin Willems: “Er is maar één voorwaarde: geen werkgever zijn. We richten ons vooral tot zelfstandigen met een beperkt aantal opdrachtgevers, bijvoorbeeld een journalist die voor één of twee kranten werkt. En bij voorkeur degenen die in een collectieve werkomgeving (bedrijf, instelling, ...) werken, om op lange termijn een collectieve visie te kunnen uitbouwen.

Een zeer concreet voorbeeld zijn de kinesisten in ziekenhuizen. Zij zorgen voor patiënten die kine voorgeschreven hebben gekregen van de ziekenhuisartsen. Voorheen werkten ze vast in dienstverband, maar nu hebben bijna alle ziekenhuizen hen gedwongen om zelfstandige te worden. Ze rekenen



patiënten het RIZIV-tarief aan en van dit tarief moeten zij een deel teruggeven aan het ziekenhuis. Ziekenhuizen kunnen het bedrag van terugvordering ook eenzijdig wijzigen. Het is dan ook duidelijk dat de opdrachtgever fungeert als werkgever, dat er sprake is van een onevenwichtige relatie en dat de werknemers die te kampen krijgen met hetzelfde probleem, moeten georganiseerd worden om een tegenwicht te bieden.”

Wat is de unique selling proposition van United Freelancers, dat deze ACV-werking onderscheidt van andere organisaties voor zelfstandigen?

Martin Willems: “Het ACV is de enige Belgische organisatie voor freelancers die tegelijk onderhandelt met hun opdrachtgever(s) en hen organiseert. De andere organisaties voor zelfstandigen bieden enkel diensten aan. Ze organiseren de freelancers niet en roepen de opdrachtgever niet op het matje als het fout loopt. Onze sterkte is dat we dat wel doen.”

Als je al ACV-lid bent, kan je dan ook een beroep doen op de expertise van United Freelancers?

Martin Willems: “Een lid dat in vast dienstverband of als zelfstandige in bijberoep werkt, kan reeds contact opnemen met onze dienst. We krijgen veel vragen van leden die eraan denken om freelancer te worden en die zich vragen stellen bij hun lidmaatschap. Er verandert niets, het is dezelfde bijdrage als voor leden in een werknemersstatuut. Ze blijven bij dezelfde centrale (als ze hetzelfde werk blijven doen) en betalen dezelfde bijdrage. Als ACV-lid kan je bij ons terecht voor al je vragen rond werk, of je nu werknemer in dienstverband of zelfstandige bent. We hebben een kenniscentrum opgericht dat je als lid ondersteuning biedt bij al je vragen of dossiers. We maken je wegwijs in de administratie, geven uitleg bij je rechten en plichten, lezen je ontwerpovereenkomsten na en bezorgen je modelcontracten.”

DIENTEN OP MAAT DOOR UNITED FREELANCERS

Individuele steun

De deskundigen van United Freelancers:

- maken je wegwijs in de nodige administratie;
- geven uitleg bij je rechten en plichten;
- lezen je ontwerpovereenkomsten na;
- bezorgen je modelcontracten;
- ...

Juridische steun

United Freelancers komt tussen in het kader van geschillen en procedures voor de arbeidsrechtbank (ofwel via de rechtskundige diensten van het ACV, ofwel met een partneradvocaat). Bij conflicten voor de handelsrechtbank of de rechtbank van eerste aanleg draag je zelf de kosten voor het proces. We stellen wel een lijst van advocaten ter beschikking met wie we gunstige tarieven onderhandelden. Verander je van statuut (werknemer in dienstverband, werkloze of arbeider), dan behoud je je recht op juridische steun zonder opnieuw een wachtperiode van 6 maanden te moeten doorlopen.

Collectieve verdediging en verbetering van de arbeidsvoorwaarden

De verstandhouding tussen een freelancer en zijn opdrachtgever moet in balans zijn. De realiteit toont helaas aan dat de klant meer gewicht in de schaal kan leggen om zijn wil eenzijdig door te drukken. Het ACV is de enige Belgische organisatie voor freelancers die wil onderhandelen met jouw klant of baas. Wij behartigen jouw belangen op bedrijfs-, sector- en nationaal niveau. Op die manier strijden we voor de beste resultaten. Samen versterken we jouw onafhankelijkheid.

Professionele steun

Als lid ontvang je ook ledenvoordelen bij een aantal partnerorganisaties. Enkele voorbeelden: ondersteuning voor een kortingstarief op vlak van boekhouding en belastingen, verzekeringen, inning van facturen, ...

VOOR WIE?

United Freelancers is een dienst van het ACV die zich richt tot alle zelfstandige werknemers, voor zover ze geen werkgever zijn, in het bijzonder als ze regelmatig werken binnen een bedrijf of instelling:

- zelfstandigen zonder personeel, als freelancer of als eenmanszaak, afhankelijk van één of meerdere opdrachtgevers d.m.v. een relatie ‘B2B’/dienstovereenkomst;
- zelfstandigen in bijberoep;
- bijklussers (Wet De Croo over bijklussen).

Meer info:

Tel.: +32.2.244.31.00

E-mail:

Unitedfreelancers@acv-csc.be

www.unitedfreelancers.be

facebook.com/unitedfreelancersbelgium

linkedin.com/showcase/united-freelancers



**United
Freelancers**



ONDERHANDELEN VOOR WERKNEMERS EN FREELANCERS

Door de opkomst van sociale media en online diensten kwam de markt van papieren magazines de laatste jaren steeds meer onder druk te staan. Een van de slachtoffers hiervan was Sanoma dat de laatste jaren verschillende herstructureringen kende. “Na elke ontslagronde werden er steeds meer werknemers met een gewoon werknemersstatuut vervangen door freelancers.”, zegt Tijs Hostyn, secretaris ACV Puls.

Tijs Hostyn: “Zelfs in die mate dat delegees schrik hadden om binnen de kortste keren de vaste tewerkstelling in de verdrukking te zien komen. Voor ons moest de vaste tewerkstelling de norm blijven. We spraken daarom af dat het aantal freelancers in het bedrijf beperkt moest blijven. Zodat niet alle werknemers door freelancers zouden worden vervangen. En dat is gelukt. Toch wilden we de grote groep van freelancers niet links laten liggen. We onderhandelden ontslagvergoedingen en een syndicale premie voor werknemers én freelancers.

Tijdens de laatste herstructureringen hebben we meer de nadruk gelegd op een nieuwe vorm van inspraak. We kwamen tot een overlegorgaan met de freelancers, nl. de ‘freelance connection’. Freelancers komen er samen met de werkgever en de werknemersvertegenwoordigers om hun bekommernissen te bespreken. Deze

input nemen de delegees nadien mee in hun overleg op de ondernemingsraad.

Er is bij Sanoma altijd een grote solidariteit geweest tussen werknemers en freelancers. Ze beschouwen elkaar als collega's en ook de zelfstandigen voeren mee actie als het nodig is. Zo hingen ze op een bepaald moment overal post-its met onze eisen op de ramen, op initiatief van enkele zelfstandigen.”



Tijs

“WE BEKWAMEN OOK VOOR DE FREELANCERS EEN SYNDICALE PREMIE.”

JE BENT JONG EN JE WIL WAT

Voor ons zitten Jeroen Van Ranst, verantwoordelijk voor Jong ACV en Jeanne Maillart, verantwoordelijk voor Jeunes CSC. Beide jongerenwerkingen hebben een actieplan klaar om meer jongeren te rekruteren.

Geloven jongeren nog in de vakbond?

Jeroen en Jeanne: "Wanneer je met jongeren in gesprek gaat over wat een vakbond doet en waarvoor ze staat, dan merk je dat de meesten zich hier in kunnen vinden. Maar het klopt dat ze vaak een verkeerd beeld hebben van vakbonden. Daarom gaan we als Jong ACV veel spreken in scholen. Om jongeren informatie te geven over hun rechten en plichten. En om hun beeld van vakbonden bij te schaven. Dit jaar zullen we zo ongeveer 20.000 scholieren bereiken. Vanaf dit jaar staan er in een aantal scholen ook militanten mee voor de klas. Zo brengen we de werkvloer naar de klas en horen de scholieren uit eerste hand hoe jonge afgevaardigden zich inzetten voor hun collega's."

Waarom zouden jongeren nog lid worden van de vakbond?

Jeroen en Jeanne: "Steeds meer jongeren combineren hun studie met een studentenjob. Eens afgestudeerd gaan ze op zoek naar hun eerste job. Elke fase die jongeren doorlopen gaat gepaard met nieuwe uitdagingen, vragen en soms complexe wetgeving. Tussen alle informatie die beschikbaar is, is het moeilijk om de juiste info te vinden. En daar kunnen wij hen mee helpen. Jongeren zullen echter niet snel zelf de stap naar ons zetten. Wij moeten hen aanspreken. Ze worden ook niet meer automatisch lid. We moeten hen overtuigen wat we concreet voor hen kunnen doen. Onze dienstverlening is uiteraard een belangrijke troef. Volgend jaar zijn we nog meer dan anders aanwezig op jobbeurzen, in scholen, bij jongerenorganisaties. In Vlaanderen organiseren we bijvoorbeeld een jobstudentenkaravaan om jongeren te informeren en met onze terrassenactie tijdens de zomer spreken we jobstudenten aan terwijl ze aan het werk zijn.

Jongeren hebben er alle belang bij om lid te worden. De werkvloer wordt immers steeds flexibeler. En daar zijn jongeren het eerste slachtoffer van. Ze komen er vaak enkel in als uitzendkracht of met een tijdelijk contract. De regering-Michel I voerde ook het startersloon opnieuw in. Jongeren hebben nood aan ondersteuning. Op collectief vlak is er nog heel wat werk. In onze vakbondswerking moeten we ons meer focussen op de specifieke problemen waar jongeren mee worden geconfronteerd. Nog al te vaak richt



de vakbondswerking zich in bedrijven vooral op de sociale verworvenheden van oudere werknemers."

Richten jullie je vooral tot studenten?

Jeroen en Jeanne: "Zeker niet alleen. We hebben een uitgebouwde jobstudentenwerking. Jobstudenten kunnen met al hun vragen bij ISA terecht (zie verder). Ook als jongeren afstuderen of beginnen te werken zijn we er voor hen. We zijn hun aanspreekpunt als ze een vraag hebben. Als ze dat willen, lezen we bijvoorbeeld hun contract na. Momenteel zijn we volop bezig met een pilootproject waarbij jongeren die net zijn afgestudeerd informatie en advies op maat ontvangen via Whatsapp. Beleidsmatig – naar de politiek toe – werken we aan voorstellen die de autonomie van jongeren verbeteren."

Vinden jongeren de vakbond niet te duur?

Jeroen en Jeanne: "De kostprijs is voor jongeren inderdaad heel belangrijk. Ze hebben vaak nog maar een klein inkomen en zullen dus twee keer nadenken vooraleer lid te worden. Daarom bestaan er speciaal voor jongeren goedkopere formules. ACV-Enter is gratis voor studenten en schoolver-

WIE ZIJN DIE JONGEREN?

Als het over jongeren gaat, dan zijn de clichés nooit ver af. Uit een ACV-onderzoek bij 6000 jongeren tussen 18 en 30 jaar leren we vooral dat 7 op 10 zegt graag te willen werken, ook wanneer dat inkomen niet nodig is. Meer dan naar een goed loon zijn bijna alle jongeren op zoek naar een interessante job of een baan die hen zekerheid geeft. De verwachtingen staan echter vaak in contrast met de realiteit. 3 van de 4 jongeren maken zich zorgen over hun toekomst. De helft van alle werkenden twijfelt of het mogelijk is om na de huidige job een minstens even goede job te vinden. 4 op de 5 zijn bovendien ook nog eens bang om hun huidige job te verliezen. 2 op de 3 jongeren werken deeltijds, terwijl ze liever voltijds werken.





laters. Jongeren die pas beginnen werken, betalen het eerste jaar slechts 10 euro per maand met het ACV-GO-lidmaatschap en ze genieten vanaf de eerste dag gratis rechtsbijstand. Het is ook belangrijk om meteen te communiceren hoeveel de syndicale premie bedraagt. We weten uit onderzoek dat jongeren die een syndicale premie ontvangen, veel langer lid blijven.”

Wat kan je als militant doen om meer jongeren te rekruteren?

Jeroen en Jeanne: “Spreek jongeren aan. Als er in je bedrijf jobstudenten, uitzendkrachten of jonge werkne-

mers starten, laat hen dan weten dat ze bij jou terecht kunnen en wat het ACV voor hen kan betekenen. Een goed onthaal is zo belangrijk. In je militantenkern kan je bijvoorbeeld jonge afgevaardigden vragen om dit op te nemen. Misschien is de kans op

“JONGEREN HEBBEN ER ALLE BELANG BIJ OM LID TE WORDEN.”

Jeroen Van Ranst en Jeanne Maillart

succes wel groter wanneer jongeren worden aangesproken door een leeftijdsgenoot. Jongeren zoeken vooral een vertrouwenspersoon, iemand bij wie ze terecht kunnen als ze een vraag hebben. Daarnaast is het belangrijk dat je jongeren laat weten hoe je als vakbond voor jongeren het verschil maakt in het bedrijf. Veel militanten en leden zijn daarnaast zelf ook ouder van een student. Laat hen kennis maken met het ACV-Enter-lidmaatschap. Het is gratis en de jongeren krijgen er heel wat voor terug.”

JOBSTUDENTENKARAVAN

Joke Vermeersch, Jong ACV Oost-Vlaanderen: “Elk jaar doen meer dan 450.000 jongeren minstens één studentenjob. Jong ACV merkt in zijn contacten met studenten dat het niet altijd gemakkelijk is voor studenten om een studentenjob te vinden. Ook is de jobstudentenwetgeving niet éénvoudig: hoeveel uren mag ik als jobstudent werken, moet ik belastingen betalen, mag ik in een ploegensysteem werken, ... Jongeren hebben heel wat vragen omtrent studentenwerk. Met de jobstudentenkaravaan willen we een antwoord bieden op de noden van jongeren. In het voorjaar hebben we in Oost-Vlaanderen op 14 locaties met onze jobstudentenkaravaan halt gehouden. We hebben een beurs georganiseerd waar jongeren allerlei informatie kregen over studentenwerk. We gaven een overzicht van de jobstudentenvacatures in de regio, analyseerden cv's, gaven tips

over solliciteren en lichtten de jobstudentenwetgeving toe. In totaal hebben we 500 bezoekers over de vloer gehad. We proberen de beurs zo dicht mogelijk bij de jongeren te brengen. Daarom zoeken we samenwerking met

plekken waar veel jongeren komen, zoals jeugthuizen. Met vzw Jong in Gent hebben we een samenwerking op poten gezet waarbij we heel wat jongeren met een migratieachtergrond bereikten.”

www.jong-acv.be

ISA-INFOLIJN

Ben je zelf student of ouder van een student en heb je vragen over studentenwerk? Contacteer dan de ISA-infolijn! Onze ISA-infolijn is dagelijks bereikbaar via telefoon, mail en chat.

Telefoon

ISA is telefonisch bereikbaar op: 02 244 35 00, van maandag tot en met donderdag van 13-17 u. en op vrijdag van 9-12 u.

Chat

ISA is via chat bereikbaar, van maandag tot en met donderdag van 13-17 u. en op vrijdag van 9-12 u. Tijdens deze openingsuren vind je de chatbutton rechtsonder op je scherm. www.chatmetisa.be

Mail

Mailen kan ook: isa@acv-csc.be



“BELANGRIJK DAT WE ER ZIJN VOOR JONGEREN”

We lopen Recep Calagan (25) tegen het lijf op een opleiding van ACV-CSC METEA over industrie 4.0 in Elewijt. Een opleiding over automatisering en robots en het effect op de werkgelegenheid en hoe je daar als vakbond in je bedrijf mee omgaat.

“Ik probeer de opleidingen die ik kan volgen, mee te pikken. Je steekt er heel wat van op.”, opent Recep het gesprek. Hij werkt al meer dan vijf jaar voor het distributiecentrum van Stanley Black & Decker in Tessenderlo. “In ons bedrijf zijn ongeveer 600 mensen aan de slag, zo’n 400 met een langdurig tijdelijk of vast contract en 200 als uitzendkracht. Toen ik begon, wist ik niets over de vakbond. Ik dacht dat die er alleen ‘voor de dop’ was. Ik was eerst bij het ABVV aangesloten, ik wist niet beter. In de aanloop naar de sociale verkiezingen van 2016 heeft de hoofddelegee van het ACV mij aangesproken en gevraagd of ik geen ACV-kandidaat wilde zijn op de jongerenlijst. Ik vroeg wat dat inhield. ‘Jonge gasten die hier binnenkomen op weg helpen en begeleiden.’ Dat sprak me wel aan. Samen met een andere ACV-collega werd ik verkozen voor het jongerencollege, ik voor het Comité PB, hij voor de ondernemingsraad en we waren plaatsvervanger voor elkaar. Ondertussen is mijn collega vertrokken uit het bedrijf. Ik neem nu zowel het mandaat in het Comité PB als in de ondernemingsraad op en ben ook nog betrokken bij de vakbondsafvaardiging.”

“Mijn motivatie om me te engageren voor de vakbond is vooral dat ik niet tegen oneerlijkheid kan. Je kan wel niet altijd iedereen blij maken. Soms



© Aurélie Geurts

verwachten mensen teveel. ‘Je moet meer met je vuist op tafel kloppen’ zeggen ze dan. Ik leg hen uit dat het niet altijd zo werkt, dat je beter onderhandelt en praat. Dat is mijn stijl. Ik blijf altijd rustig, maar sta wel op mijn strepen. Als jongerenafgevaardigde ben ik er in de eerste plaats voor hen. Ik probeer er alles aan te doen om hen in het bedrijf te houden.

“JE MOET STEEDS DE REFLEX HEBBEN OM WERKNEMERS DIE NOG GEEN LID ZIJN DAAROP AAN TE SPREKEN.”

Recep Calagan

Als je goede evaluaties hebt gekregen, kom je gemiddeld na twee jaar in aanmerking voor een langdurig contract. In 2018 werden 90 interims omgezet in een tijdelijk contract, in juli 2019 zijn dat er nog eens 20. Als vakbondsafgevaardigde moet je er ook gewoon zijn voor de mensen. Onlangs was hier een jongere die thuis problemen had en daar heel boos over was. Ik heb hem gekalmeerd, gezegd dat hij rustig moest ademen en beter even bij mij kwam zitten. Hij koelde af, kwam weer tot zichzelf en vertelde zijn verhaal. Dat luchtte hem op. Hij bedankte mij dat ik naar hem wilde luisteren. Ik heb met de leidinggevende geregeld dat hij de rest van zijn shift niet moest doen, zodat hij naar huis kon gaan. Dat apprecieerde hij enorm. Soms ben je als werknemersafgevaardigde een

halve psycholoog, die zaken probeert te ontminnen. Ik ben er dan mischien voor de jongeren, maar help ook +25-jarigen verder. Een zwangere vrouw die vroeg wat haar rechten waren, heb ik de ACV-brochure over zwangerschap meegegeven. Die was supercontent. ‘Ik wist niet dat ik zoveel rechten had.’ Uit zulke reacties haal je persoonlijke voldoening, daarvoor doe je het.”

“Je moet steeds de reflex hebben om werknemers die nog geen lid zijn daarop aan te spreken. Het feit dat ik jongerendelegee ben en dat het ABVV geen jongerendelegee heeft in het bedrijf speel ik uit. Ik vertel dat ik speciale opleidingen volg om zo jongeren sneller te kunnen helpen. Als ze pas afgestudeerd zijn, zeg ik hen dat ze recht hebben op jeugdvakantie. De meesten weten dat niet en vanuit het bedrijf wordt daar niets over gezegd. Voor jongeren telt elke cent. Ik wijs hen op de syndicale premie waardoor ze een deel van hun lidgeld terugkrijgen en op het verminderde ACV GO-tarief – slechts 10 euro tijdens het eerste jaar lidmaatschap. ACV-CSC METEA heeft met Equivita ook een pak ledenvoordelen, die het leven goedkoper maken. Soms houden jongeren eerst de boot af, maar komen ze als iemand anders zich aansluit toch af.”

“Bij de volgende sociale verkiezingen sta ik opnieuw op de lijst, deze keer op de volwassenenlijst, omdat ik ouder zal zijn dan 26. De feeling die ik heb voor jongeren en de specifieke vragen waar zij mee zitten pak ik natuurlijk mee. Het is belangrijk dat we er als vakbond zijn voor jongeren.”

Persoonlijke gegevens

Geslacht*: M - V Taal*: NL - FR - DU (schrappen wat niet past)

Naam*:

Voornaam*:

Straat*:

Huisnr*: Bus: Land:

Postcode*: Gemeente*:

Geboortedatum*: .. / .. / Rijksregisternummer: - . . . - . . Nationaliteit:

Bankrekeningnr. IBAN* (begint bv. met BE):

BIC (enkel buitenlands rek.nr.):

Ik wil mijn bijdrage betalen via: ☐ domiciliëring (SEPA-mandaat) ☐ overschrijving per post ☐ overschrijving per mail

GSM-nummer: Telefoonnummer:

E-mail (privé):

Ik kom over van ABVV - ACLVB - Andere* was daar aangesloten sinds .. / .. /

Wens lid te worden vanaf .. / .. /

Huidige of laatste werkgever (of voornaamste opdrachtgever freelancer/zelfstandige zonder personeel)

Naam*:

Straat*: Huisnummer*: Bus:

Postcode*: Gemeente*:

RSZ-nummer: Paritair Comité: KBO-nummer:

GSM-nummer (op het werk): Telefoon (op het werk)

E-mailadres (op het werk):

Ik werk voltijds / deeltijds* (uren voltijds arbeidsregime) / (uren jouw arbeidsregime)

RVA-toeslag: Ja / Neen Meerdere tewerkstellingen: Ja / Nee

Begin tewerkstelling*: .. / .. / Einde tewerkstelling: .. / .. /

Statuut: ☐ Arbeider ☐ Bediende ☐ Kader ☐ Onthaalouder ☐ Artiest

☐ Onderwijzend personeel ☐ Ambtenaar ☐ Freelancer/zelfstandige ☐ Andere

Ik werk niet door: ☐ Ziekte ☐ Werkloosheid ☐ Werkloosheid met bedrijfstoelage

☐ Student ☐ Loopbaanonderbreking voltijds ☐ Gepensioneerd

☐ Inschakelingsuitkering ☐ Beroepsinschakelingstijd ☐ Andere

Ik werk met loopbaanonderbreking: ☐ Halftijds met vergoeding ☐ Zonder vergoeding RVA

Ik werk in het buitenland: ☐ Nederland ☐ Frankrijk ☐ Duitsland ☐ Luxemburg ☐

We hebben je toestemming nodig om je persoonlijke gegevens te gebruiken. We behandelen deze met de grootste zorg en respect voor de privacy. Zo geven we je persoonsgegevens nooit door aan andere organisaties zonder jouw toestemming. Meer info vind je op <http://gdpr.acv-online.be> of in de brochure 'Hoe gaat het ACV om met je persoonsgegevens'.

* ☐ Ik heb de privacyregels gelezen en ga akkoord

Dankzij je e-mailadres en gsm-nummer kunnen we je, indien nodig, veel beter informeren over je dossier, je betalingen, je premies, je rechten, enz. Gelieve daarom aan te duiden dat we je e-mailadres en gsm-nummer mogen gebruiken.

* ☐ Akkoord ☐ Niet akkoord

Ik geef het ACV toestemming om in het kader van de dienstverlening mijn gegevens op de kruispuntbank te kunnen raadplegen.

* ☐ Akkoord

Datum* .. / .. /

Handtekening*



EXTRA VOORDELEN ACV-LIDMAATSCHAP

© Daniël Rys

Uiteraard kan je bij het ACV terecht voor advies en hulp bij al je vragen over werkloosheid en werk. Maar een lidmaatschap brengt veel meer op. Zo hebben leden recht op premies en kortingen. En kunnen ze op elk moment in hun loopbaan bij het ACV terecht: jongeren die vragen hebben als jobstudent, werknemers die van werk willen veranderen of het op het einde van hun loopbaan wat rustiger aan willen doen. Ontdek hier welke extra voordelen ACV-leden genieten en hoe onze experts hen kunnen adviseren met zo veel meer.

JOUW VOORDELEN

- **Premie bij huwelijk of samenwonen** (niet voor ACV-Enterleden en voor leden van ACV-openbare diensten, CNE, COC, COV en CSC Enseignement)
 - Na 1 jaar lidmaatschap = 25 euro
 - Na 2 jaar lidmaatschap = 75 euro
- **Premie bij geboorte of adoptie van een kind** (niet voor ACV-Enterleden en voor leden van ACV-openbare diensten, CNE, COC, COV en CSC Enseignement)
 - Na 1 jaar lidmaatschap = 25 euro
 - Na 2 jaar lidmaatschap = 50 euro
- Afhankelijk van de sector waarin je werkt, krijg je een **syndicale premie**. Dat is een terugbetaling van een deel van je lidgeld.
- **Stakingsvergoeding**: 30 euro per dag
- **ISA: een gratis informatielijn voor jobstudenten**
 - Heb je jobstudenten in huis, dan kunnen jij en zij gratis terecht bij ISA, onze gratis informatielijn voor jobstudenten. Meer zelfs, maak hen gratis lid van ACV-Enter en ze genieten onmiddellijk van rechtsbijstand mocht dit nodig zijn. Een gratis omniumverzekering
- voor jobstudenten én schoolverlaters zeg maar.
 - www.chatmetisa.be en www.acv-enter.be
- Ook jongeren die pas aan het werk gaan en lid worden, hebben onmiddellijk rechtsbijstand en betalen het eerste jaar slechts een kleine bijdrage van 10 euro (**ACV GO**).
- **Korting van 10% bij Educo** (voor opleidingen in Hasselt en Gent). Zie www.educo.be
- **Gratis loopbaanadvies**: Wil je minder of meer werken? Zoek je een nieuwe uitdaging? Terug aan de slag na ziekte? Onze experts overlopen graag met jou alle mogelijkheden en gevolgen.
- **4 uur gratis loopbaanbegeleiding**
 - Heb je nood aan een intensievere begeleidingstraject, dan kan je kiezen voor loopbaanbegeleiding. In een traject van minimaal vier uur ontdek je met de loopbaancoach jouw competenties, loopbaandoelen en kansen in je huidige of een nieuwe job. Je betaalt met loopbaancheques die je bij VDAB bestelt.
 - Voorwaarden algemeen: een werknemer met meer dan 1 jaar ervaring heeft elke 6 jaar recht op loopbaanadvies van 8 uur.
 - Een loopbaancheque is goed voor 4 uur begeleiding. Zo'n cheque kost 550 euro, maar je betaalt maar 40 euro.
 - Het ACV betaalt een cheque van 40 euro terug als je lid bent.
 - We raden je aan om een kwaliteitsvol traject te volgen bij één van onze partners: Vokans, Alternatief vzw of Centrum voor Loopbaanontwikkeling ACV Puls. Aan Franstalige kant kan je terecht bij SOS Dépannage.
 - Op www.jeloopbaan.be vind je alle informatie.
- **Korting van 25% bij begeleiding door MyTrustO als partner bij schuldbemiddeling**.
 - Je betaalt voor de begeleiding door MyTrustO een startbedrag en een beperkte maandelijkse vergoeding.



Het ACV kon voor zijn leden alvast een korting bedingen van 25%. Deze dienstverlening bespaart je in ieder geval heel wat geld achteraf.

- **Hulp bij het invullen van je belastingbrief**

- Voor alle leden
- Invullen van de brief en maken van een berekening
- Geen fiscaal advies

- **Mijn ACV:** hier vind je al je persoonlijke gegevens. En een overzicht van je werkloosheidsdossier en ontvangen premies. Door de persoonlijke track en trace van je dossier, weet je precies of je uitkering al betaald is. Meer zelfs, indien je dat wenst, sturen we je een e-mail op het moment dat we de betaling uitvoeren.

- **Word je zelfstandige zonder personeel of freelancer?**

Dan kan je nu ook bij ons terecht bij onze nieuwe dienst United Freelancers voor persoonlijk advies, juridische bijstand, collectieve onderhandelingen en professionele steun.

- **Heb je vragen over (onbelast) bijverdienen?** Ook hiervoor kan je terecht bij onze dienst United Freelancers.

- **Ga je binnenkort op pensioen?** Dan bekijken we met jou graag de voorwaarden om met pensioen te gaan, het pensioenbedrag, hoeveel je nog mag werken tijdens je pensioen, je vakantiegeld en de gevolgen voor je belastingen.

- **Ben je al met pensioen?** Dan blijft het de moeite om lid te blijven. Je hebt twee mogelijkheden:

- Je betaalt slechts 2,60 euro per maand. Daarvoor kan je bij ons terecht voor al je vragen over je pensioen, hulp bij het invullen van je belastingbrief en advies als je iets wil bijverdienen. Daarnaast houden we je op de hoogte van de veranderingen voor je pensioen (bijv. bij een indexeringsverhoging) en komen we op voor jouw belangen. Zo onderhandelden we onlangs nog een verhoging van de minimumpensioenen en

een verhoging van het vakantiegeld voor alle gepensioneerden.

- Voor 2 euro per maand extra word je bovendien automatisch lid van OKRA en geniet je nog van bijkomende voordelen. Zie www.okra.be

- Leden van **ACV-BIE En ACV-CSC METEA** genieten nog **vele extra kortingen**. Zie www.hetacv.be/acv-metea of www.hetacv.be/acv-bie

- **Ben je grensarbeider?** Dan kan je terecht bij onze dienst grensarbeiders. www.acvgrensarbeiders.be

- **Loonadvies:** wil je graag weten wat het loon is voor jouw job? Op basis van een aantal gegevens kunnen wij je informeren over het loon dat je mag verwachten. www.startersloon.be



© Rob Stevens



© Jan Agten - Wolf&Wolf



TABASCO, MEER PIT IN LEDENWERVING

Meer sociale marketing, alle leden dezelfde voordelen, minder ACV-bijdragen, ons imago verbeteren, zorgen dat onze ledengegevens correct zijn, meer apps, onze dienstverlening beter communiceren, syndicale premies uitbreiden, nieuwe vormen van dienstverlening uitbouwen, blitz-ledenwervingsacties naar kmo's, nieuwe beroepen aanspreken, ... het zijn maar enkele van de vele voorstellen die we de voorbije maanden kregen voor een actieplan ledenwerving en -zorg.

Heb jij een concreet voorstel of een goed idee voor een betere ledenwerving en -zorg of heb je nood aan bijkomende tools, folders of ander materiaal, mail het naar tabasco@acv-csc.be. En geef zo mee pit aan de ACV-ledenwerving.

