



Ilse Dielen, Provinciaal voorzitter
Van ACV Provincie Antwerpen

Minder kantoren en meer dienstverlening?

Inderdaad, onze dienstverlening is constant in evolutie!

De problemen, vragen en verwachtingen van onze leden, zijn niet meer dezelfde als deze van 20 jaar geleden. Voor de wetgeving en de steeds wijzigende reglementeringen geldt hetzelfde. Ons doel is om in elk dienstverleningspunt een totaalpakket aan te bieden aan onze leden. Grote en moderne kantoren, waar je zowel terecht kan voor werkloosheid, als voor syndicale dienstverlening. Zo voorkom je dat leden nodeloos in onze wachtruimtes moeten zitten.

Door te werken met het concept van een 'onthaalloket' zullen leden niet onnodig meer moeten wachten. Vandaar onze beslissing om te evolueren naar grotere kantoren binnen een redelijke afstand van de woonplaats van ieder lid.

Deze modernisering heeft dus meer om het lijf, dan louter een reorganisatie van onze dienstverleningspunten?

Zéér zeker! De tijd dat je een vraag of een probleem enkel kon voorleggen in één van onze dienstverleningspunten, ligt ver achter ons. We hebben een uitgebreide telefonische dienstverlening, die bemand wordt door ervaren dienstverleners. Daarnaast beschikken we over een uitgebreid netwerk van brievenbussen. Om een document aan het ACV te bezorgen, hoef je je echt niet meer te verplaatsen naar een dienstverleningspunt.

ACV Provincie Antwerpen gaat ook meer op afspraak werken. Het lid zal dus zelf kunnen bepalen, wanneer hij/zij naar het ACV komt!

Ook het internet speelt een steeds grotere rol in de ACV-dienstverlening?

Je kan niet voorbij aan de 'internetrevolutie'. Vandaag kan je al via mail contact opnemen met het ACV, kan je documenten bestellen via het internet én de stand van zaken in jouw werkloosheidsdossier (online) raadplegen. In de toekomst zullen deze mogelijkheden alsmaar uitgebreid worden! Daarnaast blijven we ook investeren in een 'persoonlijke dienstverlening' van mens tot mens.