

ACTIES UITGEVOERD BINNEN HET KADER VAN DE ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUES

EIND 2015

Workshops elektronische dienstencheques EO

Workshops met erkende ondernemingen om de voor- en nadelen van het toen gangbare elektronische en evolutievoorstellen te bespreken.

Informatiesessies geregionaliseerd dienstenchequesysteem

Uitgebreide presentaties aan ondernemingen over de nieuwe geregionaliseerde dienstenchequesystemen met tevens een focus op nieuwe initiatieven EDC en de focus digitalisering/automatisering in het Vlaamse DC-systeem

JANUARI 2016

Lancering mobiele app job tracker

Na een voorafgaande testfase met enkele EO, lanceert Sodexo de app "Job Tracker" die huishoudhulpen een nieuwe tool geeft om zeer eenvoudig prestaties in te geven en klanten te beheren. Ondertussen is de app uitgegroeid tot de meest gebruikte optie om prestaties te registreren.

Kortere terugbetalingstermijn EDC EO

De termijn voor de uitbetaling van elektronische dienstencheques wordt sterk ingeperkt, waardoor EO sindsdien binnen één werkdag vergoed worden voor de ingediende cheques.

Gratis omruiling van papier naar elektronisch voor gebruikers

Vlaamse gebruikers die over papieren DC beschikken kunnen hun cheques gratis laten omruilen naar elektronische cheques.

APRIL 2016

Enquête bij EO rond eDC

Enquête die EO uitnodigden om hun indrukken op het terrein rond EDC mee te geven, waaronder de voornaamste struikelblokken die toen nog gelden. Twee voorname punten kwamen naar voren: de niet volledige automatische validatie en de administratieve opvolging.

JUNI 2016

Lancering mobiele app gebruikers

De mobiele app wordt officieel voorgesteld en gelanceerd. Dankzij deze app kunnen gebruikers op eenvoudige wijze hun prestaties opvolgen en behouden ze onder meer ook een overzicht van het saldo van hun elektronische dienstencheques

Introductie action pass eDC

Een action pass, die de voornaamste voordelen van de elektronische dienstecheque meegeeft wordt mee in de enveloppe met papieren dienstencheques geplaatst. Zo worden ook gebruikers zonder e-mailadres bereikt.

Enquête bij gebruikers rond eDC

Gebruikers worden gevraagd om hun ervaringen/struikelblokken m.b.t. elektronische DC mee te geven. Deze enquête zal mee de basis vormen voor de Customer Insights analyse (zie verder).

JULI-AUGUSTUS 2016

Persoonlijke interviews EO

om te peilen naar de behoeften op het terrein bij EO waaronder ook de werking van de elektronische dienstencheque (12 EO vertegenwoordigd over de hele sector)

Peilen naar EDC ervaringen/EDC promoten

Actie om via de klantendienst ervaringen te vergaren en elektronische dienstencheques te promoten bij dossiers waar papieren DC door hun aard problemen oplevert.

SEPTEMBER-NOVEMBER 2016

Campagne gebruikers/werknemers

Gebruikers en werknemers (via hun erkende ondernemingen) worden uitgenodigd om deel te nemen aan een wedstrijd waarbij de deelnemers, na omschakeling naar elektronisch, kans maken op een mooie prijs

NOVEMBER 2016

Gepersonaliseerd rapport EO met percentage EDC

Iedere erkende onderneming ontvangt een rapport met het percentage, per maand, van ingediende elektronische dienstencheques. Dit laat hen toe om de evolutie hieromtrent op te volgen en eventuele acties langs hun kant te coördineren met behulp hiervan.

NOVEMBER-DECEMBER 2016

Bevraging "Best practices" bij EO met hoog e- DC%

EO met een hoog percentage verwerkte elektronische dienstencheques werden gecontacteerd en uitgenodigd om een aantal van hun best practices te delen, zodat ook andere EO hieruit inspiratie kunnen halen.

DECEMBER 2016

Automatische bevestiging van elektronische prestaties

Uitbreiding van de automatisch bevestiging naar de prestaties die door erkende ondernemingen ingegeven worden.

Roadshow EDC

Alle EO worden te Antwerpen uitgenodigd om de reeds genomen acties en de aankomende acties rond elektronische dienstencheques toe te lichten. Ook de best practices werden tijdens deze roadshow besproken.

DECEMBER 2016-JANUARI 2017

Customer Insights analyse

Op basis van de eerdere enquêtes, interviews en gesprekken werd in samenwerking met een onderzoeksbureau werd een analyse gemaakt van de profielen van de verschillende gebruikersgroepen.

JANUARI 2017

Review inhoud website dienstencheques

Analyse en aanpassing van de inhoud van de website met o.m. aandacht voor de communicatie omtrent elektronische dienstencheque.

FEBRUARI-MAART 2017

Bezoeken top 20 EO

Bespreking stand van zaken omtrent opvolging EDC en de technische mogelijkheden aangereikt door Sodexo. De conclusies hieromtrent worden besproken tijdens het sectoroverleg.

Contactopnames EO met laagste % EDC

Contactopname met ondernemingen om de eventuele resterende struikelblokken of andere redenen van niet-keuze voor elektronisch te achterhalen. De conclusies hieromtrent worden besproken tijdens het sectoroverleg.

APRIL 2017

Papieren formulier overschakeling EDC

Specifiek en eenvoudig in te vullen formulier bestemd voor de overschakeling van een papieren gebruikersprofiel naar een elektronisch gebruikersprofiel

Aftekenlijst prestaties

Ter beschikkingstelling van papieren document die bepaalde gebruikers kunnen hanteren om prestaties af te laten tekenen door de huishoudhulp. Zo houden elektronische gebruikers iets in de hand en krijgen zij een bijkomende geruststelling dat de betaalde prestaties verricht zijn.

Communicatietoolkit EO voor gebruikers/klanten

Toolkit met alle informatie omtrent de verschillende tools, brochures, formulieren etc. in het kader van EDC, die EO kunnen gebruiken met het oog op de begeleiding van klanten bij de overstap naar, en het gebruik van elektronisch.

MEI 2017

Lancering nieuwsbrief elektronische dienstencheques EO

Nieuwsbrief waarin nieuwtjes, tips, cijfers en best practices gedeeld worden

Lancering van de blog elektronische dienstencheques "Hoog Tijd"

Website voor en met erkende ondernemingen met relevante artikels aangaande elektronische dienstencheques. EO worden ook uitgenodigd om zelf hun ervaringen via deze blog te delen.

JUNI 2017

Infosessie EDC voor Vlaamse OCMW's en Zorgbedrijven

Infosessie georganiseerd in samenwerking met het VVSG met als doel Vlaamse OCMW's en Zorgbedrijven te informeren over het beheer van elektronische dienstencheques

Eerste webinars EO elektronische dienstencheques

Interactieve live webinars die eenvoudig toegankelijk zijn voor EO. De webinars worden tevens gepubliceerd via de website of de blog Hoog Tijd.

JULI 2017

Lancering online betaalmodule

Naast de klassieke betaalmethode van de overschrijving, kunnen gebruikers nu ook betalingen verrichten via een online betaalmethode. Dit laat onder meer toe om elektronische dienstencheques onmiddellijk ter beschikking te krijgen in de persoonlijke elektronische portefeuille

OKTOBER 2017

Optimalisatie traject online overschakeling

Het traject om online een nieuw login-paswoord aan te vragen werd vergemakkelijkt, waardoor ook het proces tot overschakeling via de Beveiligde Zone toegankelijker werd. Sinds de implementatie van deze verbetering merkt Sodexo een daling van bijna 70% van de hierover gesteld vragen via de klantendienst.

NOVEMBER 2017- 2018

Campagne #ikvolgdeevolutie

Ludieke online campagne die de focus plaatst op de gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en milieuvriendelijkheid van de elektronische dienstencheque. De acties binnen de campagne steunen op de eerder uitgevoerde customer insights analyse en richt zich tot gebruikers en EO.