



Deel A

Per 1 januari 2022

Looptijd en algemeen verbindend verklaren

- een cao voor een half jaar;
- partijen vragen algemeen verbindendheid aan;
- afspraken maken voor de toekomst van de cao met stip op de horizon.

Pensioen

Pensioenvoorziening afspreken waarbij de premie voor werkgeversrekening is, ondergebracht bij een APF en een ambitie van 95% van het middenloon als totaal van het pensioeninkomen.

Loon

- Algemene prijscompensatie voor alle medewerkers.
- 100 euro bruto verhoging voor alle werknemers per maand.
- Gelijk werk gelijke arbeidsvoorwaarden dus geen negatieve uitzonderingen voor jongeren en uitzendkrachten.
- Werken is betaald krijgen. Alle gewerkte minuten worden uitbetaald.
- Inzage in alle gegevens die over werknemer geregistreerd zijn zodat urenregistraties transparant zijn.

Thuiswerkvergoeding

Thuiswerkvergoeding € 2,- netto (met apparatuur van het bedrijf) per dag volgens Nibud-norm.

Thuiswerkregeling

Alle apparatuur waarmee de werknemer thuis werkt wordt door de werkgever ter beschikking gesteld, zo niet dat staat daar een redelijk vergoeding tegen over. Ook kan de werknemer op kosten van de werkgever thuis een werkplek inrichten. Te denken valt aan een verstelbare en arbo-goedgekeurde bureaustoel, bureau, beeldscherm, enz.

Tenslotte, wij behouden ons het recht voor om tijdens de cao-onderhandelingen met aanvullende of gewijzigde voorstellen te komen.

Elly Heemskerk
Ger Klinkenberg
FNV Callcenters

Roderik Mol
Bestuurder CNV Vakmensen

Peter Broumels
Bestuurder Qlix



Deel B

Serieuze toekomst voor de cao

Wij willen samen met werkgevers de contactcenter sector een sterke en aantrekkelijke branche maken. We denken dan aan vernieuwend, economisch gezond, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en goede arbeidsverhoudingen. Het imago van de werknemer en werken in de branche kan beter. Hier hoort een cao die past bij een volwaardige branche. Hierop willen wij ons langjarig focussen en willen wij samen met werkgevers een stip op de horizon zetten. Hierover willen wij met werkgevers in gesprek. Onderstaande ideeën zien wij als bouwstenen voor een toekomstige cao.

Werkingsfeer

We willen vastleggen dat het voor beide partijen essentieel is dat we de cao algemeen verbindend verklaren. Zodat die van toepassing wordt op iedere persoon die werkzaam is bij een facilitair contactcenter en zodanig dat ook in de branche effectief gehandhaafd kan worden.

Partijen maken ook afspraken om de cao te laten gelden voor alle personeelsleden binnen een bedrijf.

Voor het financieren van de branche activiteiten willen wij nadenken over een structuur waarmee we die via deze cao in het leven roepen en financieren. Zodat niet alleen de WFC- leden betalen maar dat alle facilitaire contactcenters gaan meebetalen.

Verblijftijd of attrition

De sector kenmerkt zich vaak door een groot verloop van de medewerkers. Wij willen samen met werkgevers werken aan een sector waar het leuk is om te werken en er ook langer te blijven. Een verloop van 80% vinden wij teveel. Wij begrijpen dat een deel van de populatie, studenten volatiel is en daar willen we ook over meedenken. Al denken wij dat het ook voor deze groep verstandiger is om ze langer te binden. Wij denken bijvoorbeeld aan de keuzemogelijkheid van meer vaste uren en vastere contracten aan te bieden. Wij willen naar bestaande onderzoeken kijken wat de grootste oorzaken van dit verloop zijn en wij willen gezamenlijk onderzoek doen om te kijken welke maatregelen nodig zijn en die met voorrang in de cao implementeren.

Functiegebouw

We willen heldere rechtvaardige salarisverhoudingen in de branche. Daartoe willen we beginnen met af te spreken dat alle functies worden ingedeeld in een professioneel gevalideerd (functiewaarderings-)systeem zoals bijvoorbeeld ORBA, Hays, etc. en dat alle bedrijven via dit systeem een eigen functiehuis instellen zodat het past op hun bedrijfsvoering. De indeling junior, medior, senior kan onderdeel zijn van dit functiehuis. Onderdeel van deze afspraken is dat werknemers het recht krijgen op toetsing van hun functie indeling.

Ontwikkeling

Ontwikkeling in brede zin is belangrijk maar nu vooral functiegericht. Wij stellen verbeteringen voor om met name het persoonlijk belang van ontwikkeling en scholing te stimuleren door bijvoorbeeld een recht, een loopbaan apk of een loopbaanadvies of om leerambassadeurs of leercoaches te benoemen of andere experimenten om leren bij alle werknemers te stimuleren. Verder wensen wij af te spreken dat de werknemers de beschikking krijgen over een persoonlijk opleidingsbudget of leerrekening. De werknemer heeft dan zeggenschap en verantwoordelijkheid over de aanwending van deze gelden.

Duurzaam werken, werk van waarde

Wij willen afspraken maken over goed en gezond werken en gezonde werkplekken. Hoe werk je gezond thuis, hoe richt je je thuiswerkplek verantwoord in volgens de arbo regels en welke bijdrage gaat werkgever leveren in de kosten.

In het Pensioenakkoord van juni 2019 hebben sociale partners onder meer afgesproken dat cao-partijen vanaf 1 januari 2021, 3 jaar voor de AOW-datum een RVU-boetevrij bedrag kunnen inzetten voor eerder pensioen van werknemers in zware beroepen. Dit bedrag als basis omdat op dat moment de AOW nog niet tot uitkering komt. Wij stellen voor per 1 januari 2022 het maximaal toegestane boetevrije bedrag als faciliteit beschikbaar te stellen gedurende de laatste drie jaren voorafgaand aan de pensioendatum van de werknemer. De looptijd van deze regeling willen wij koppelen aan de fiscale mogelijkheden.

Bereikbaar is tegenwoordig vaak onbepaald telefoon, whatsapp, facebook, instagram, etc.. In onze moderne tijd van digitalisering kan dit leiden tot een onevenwichtigheid in de balans werk en privé. Dit pleit voor een cao-afspraken waarin het recht op onbereikbaarheid wordt vastgelegd. Zonnodig kunnen we hiertoe gezamenlijk nader onderzoek verrichten.

We stellen voor om de wachtdagen bij ziekte af te schaffen. Ziek zijn overkomt de medewerker. Het gesprek zou moeten gaan over verzuim als gevolg van ziek zijn maar niet onder oneigenlijke (financiële) druk. Ook stellen wij dus voor de 2 dagen die je nu krijgt als je niet ziek bent bij het normale verlofsaldo toe te voegen.

Roosters en contracten

Wij willen de afwijkingen van ketenbepalingen niet meer afspreken. Zie ook onze voorstellen bij de verblijftijd. We willen vastere en minder flexibelere contracten waar mensen dat willen. Wij vinden verder daarbij dat een baan bij het contactcenter zelf de voorkeur verdient in plaats van via uitzenden/payroll/detacheren. Daarnaast willen we afspreken dat ingehuurde flexkrachten minimaal dezelfde arbeidsvoorwaarden in brede zin hebben als de werknemers in eigen dienst.

Roosters worden minimaal drie weken van tevoren beschikbaar gesteld aan de medewerker voor aanvang van een geplande dienst. Mocht onverhoopt het rooster op later moment worden vastgesteld en de werknemer gaat daarmee akkoord dan geldt voor dit rooster een toeslag van 10%.

Ook stellen wij voor het werken op bijzondere tijdstippen meer te belonen.

Zaterdag van 8.00 tot 22.00 uur 50%, Zaterdag van 22.00 tot 24.00 uur 100%, Zondag van 00.00 uur tot 24.00 100%.

Geldzorgen

Financiële problemen zijn voor werknemer en werkgever een zorg. De stijgende kosten maakt dat meer mensen moeite hebben de eindjes aan elkaar te knopen. Wij willen werknemers via de cao de mogelijkheid bieden om geldzorgen eventueel via een campagne bespreekbaar te maken en werknemers financieel zelfredzamer te laten worden en blijven.

Geboorteverlof

De wet geeft nu het recht bij geboorte aan de partner 5 weken onbetaald verlof te gunnen tegen 70% van het dagloon. In de cao willen wij opnemen dat dit tot 100% van het loon wordt aangevuld.

Rouwverlof

"Rouwen is geen ziekte maar een periode waarin je mogelijk niet in staat bent om je werk goed te doen". In de cao willen we een checklist opnemen zodat er op het werk op een goede manier mee wordt omgegaan. Ook willen wij de mogelijkheden verkennen die ertoe leiden dat er tijdens rouwverlof voor de medewerker geen zorgen zullen zijn met betrekking tot het inkomen.

Reiskostenvergoeding

We stellen voor om de reiskostenvergoeding woon-werk en zakelijk op te schroeven naar het fiscaal maximaal niveau.

Transparantie en vertrouwen in plaats van wantrouwen

Werknemers geven ons aan dat er binnen de branche veel gecontroleerd wordt. Wij willen afspraken maken dat digitale middelen er zijn om werknemers te ondersteunen in hun werk en niet om van werkenden robots te maken. Zie het onderzoek van het Rathenau instituut hierover:

<https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/werken-op-waarde-geschat>

Wij vinden een goede werkrelatie voor werknemers en werkgevers van groot belang. Vertrouwen en respect zijn de basis voor een succesvolle samenwerking. Open communicatie, begrip voor elkaars positie, rol en verantwoordelijkheid uitmondend in een gelijkwaardige respectvolle omgang met elkaar. Wij willen in de sector gaan werken aan vertrouwen in plaats van wantrouwen. Wij willen bijvoorbeeld het gesprek aangaan met de sector om meer vanuit vertrouwen en eigen regie van werknemers te gaan werken in plaats van wantrouwen.

Om te beginnen willen wij werknemers het recht geven op inzage in alle gegevens die geregistreerd zijn van werknemer. Dus alle inlog en uitlog en alle andere registraties en algoritmes. Zodat werknemer precies inzage krijgt wat er over hem geregistreerd staat.

Ook willen wij gezamenlijk kijken naar het protocol monitoring zoals dat door de KFS is opgesteld en in overleg elementen hiervan dwingend in de cao vastleggen.

Ook willen wij dat werknemers altijd schriftelijk inzage hebben in de (prestatie) criteria die meetellen voor de uiteindelijke beloning.

Verantwoord marktgedrag

De markt kenmerkt zich nu vooral door concurrentie op de prijs. De prijs van vandaag is dezelfde als 10 jaar geleden. Kwaliteit zou leidend moeten zijn. De klantenservice federatie, de moeder vereniging van de WFC gaf met de 7 service beloften een mooie aanzet. Helaas zijn het nog vage beloften en niet echt hard. Wij willen bindende handhaafbare afspraken maken over verantwoord marktgedrag. Liefst samen met de klantenservice federatie, omdat daar veel opdrachtgevers van de WFC lid zijn.

Internationale solidariteit

Vakbonden hebben niet alleen aandacht voor werknemers in Nederland. In het kader van internationale solidariteit steunen wij projecten in het buitenland die er op gericht zijn mensen in staat te stellen op aanvaardbare wijze zelf hun inkomen te verdienen en lokale vakbondsactiviteiten te ondersteunen. Hiervoor spreken wij graag een bijdrage uit deze sector af.

Werkgeversbijdrage

Wij willen afspraken maken over een werkgeversbijdrage voor vakbonden.

Tenslotte, wij behouden ons het recht voor om tijdens de cao-onderhandelingen met aanvullende of gewijzigde voorstellen te komen.

Elly Heemsker
Ger Klinkenberg
FNV Callcenters

Roderik Mol
Bestuurder CNV Vakmensen

Peter Broumels
Bestuurder Qlix