



Aangetekend en per e-mail

WFC

T.a.v. de heer Norbert van Liemt
Papendorpseweg 97
3528 BJ Utrecht
Nederland

Per e-mail: Norbert.vanLiemt@teleperformance.com

Datum

23 september 2022

Ons kenmerk

22-916/EH/WO

Betreft / Onderwerp

Voorultimatum

Doorkiesnummer

06 – 22 39 10 01

Email contactpersoon

Elly.Heemskerk@fnv.nl

Bijlage(n)

-

Geachte heer van Liemt, beste Norbert,

Deze brief bereikt u in het kader van uw functie als voorzitter van de Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters.

De vorige cao liep eind december 2021 af. Na diverse onderhandelingsrondes hebben wij van de WFC op 18 februari 2022 een eindbod ontvangen. Dit eindbod hebben de leden van de FNV massaal afgewezen, het was voor hen volstrekt onvoldoende. Tijdens de Teamsmeeting d.d. 30 maart hebben wij dit aan de werkgeversdelegatie meegedeeld en tevens dat dit betekent dat we uitonderhandeld zijn. In deze laatste bijeenkomst heeft u nog aangegeven een voorstel voor een pensioenplan te willen toesturen. Op 18 juli 2022 heb ik van u het voorstel voor pensioen in de cao gekregen. Dit voorstel ligt ver af van de inzet van de bonden.

De medewerkers in de contactcenters hebben dit jaar nog geen (cao) loonsverhoging gehad. Ondertussen stijgen de energieprijzen maar ook de prijzen van de dagelijkse boodschappen ongekend. Met een inflatiecijfer van 12% over de maand augustus 2022 staat velen het water aan de lippen. Veel van uw werknemers dreigen nog dit najaar kopje onder te gaan. Op dit moment vallen al 1 op de 5 werknemers in de contactcenters onder een loonbeslag. Het is geen koffiedik kijken als we er nu al van uitgaan dat de komende maanden dit aantal alleen maar zal stijgen. Ook zien we in de huidige krappe arbeidsmarkt dat de medewerkers van contactcenters hun onvrede laten blijken door een baan te vinden in een andere branche.

Op 27 oktober 2021 hebben wij u een voorstellenbrief gestuurd met de inzet van de FNV voor de nieuwe cao. Door het uitblijven van een cao-akkoord en door de hierboven genoemde enorme prijsstijgingen voldoen de voorstellen van vorig jaar niet meer. Immers zelfs als die voorstellen een op een worden overgenomen in de cao, gaan de werknemers er enorm in koopkracht op achteruit.

Dit is de reden dat wij u met deze brief een hernieuwde inzet van de FNV voorleggen. Wij doen een dringend beroep op u en uw leden om te zorgen voor de medewerkers die nu klem zitten of op korte termijn klem komen te zitten. De medewerkers van contactcenters zijn loyaal geweest in de Corona-periode. Dat is een van de redenen waardoor de branche grote winsten heeft kunnen maken en nog steeds maakt. Maar het lijkt een branche te worden die wordt gedreven door winstmaximalisatie. De werknemers willen meeprofiteren van de enorme omzetgroei van afgelopen jaren.

De leden van de FNV hebben ons onderstaande punten meegegeven om als hernieuwde cao-voorstellen bij u op tafel te leggen. In de hoop dat we er alsnog met elkaar uit kunnen komen en dat er een voor de sector aantrekkelijke cao met aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden wordt afgesproken.

Cao

Een cao met een looptijd van 1-1-2022 tot en met 31-12-2023.

Loon

- Automatische prijscompensatie per 1 januari voor alle medewerkers. Gebaseerd op CBS Consumenten prijsindexcijfer afgeleid over de ervoor liggende periode van 1 oktober t/m 1 oktober afgerond op 1 decimaal.
- Eenmalige uitkering van € 1.200,- bruto in december 2022
- Laagste uurloon naar € 14,- per uur
- 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 en controleerbaar zijn.

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.

Thuiswerkvergoeding

Thuiswerkvergoeding volgens Nibud-norm, op dit moment € 3,- netto (met apparatuur van het bedrijf) per dag. Zodra de Nibudnorm verandert, verandert de thuiswerkvergoeding automatisch mee. Voor heel 2022 een energiecrisis toeslag van € 2,- per dag vanwege de enorm gestegen energiekosten.

Thuiswerkregeling

Alle apparatuur waarmee de werknemer thuis werkt, wordt door de werkgever ter beschikking gesteld, zo niet dan staat daar een redelijk vergoeding tegenover. 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.

Werkingsfeer

De cao gaat gelden voor alle personeelsleden en niet alleen voor de agents/contactcenter-medewerkers. Er wordt vastgelegd dat het voor beide partijen essentieel is dat we de cao algemeen verbindend verklaren. Er zal een AVV verzoek bij het ministerie ingediend worden, 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.

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.

Indien u niet op onze voorwaarden ingaat of wij niets van u horen vóór **30 september 2022 12.00 uur** dan zijn wij uitonderhandeld. Uw reactie of het uitblijven daarvan zal met een vertegenwoordiging van onze leden besproken worden. Wij zullen zo nodig dan met de leden een ultimatum opstellen. U dient in dat geval rekening te houden met door ons uit te roepen acties bij de bedrijven van uw leden, waaronder stakingen en werkonderbrekingen voor langere of kortere tijd.

In afwachting van uw spoedige berichtgeving, verblijven wij.

Hoogachtend,
mede namens de kaderleden,



Elly Heemskerk
Bestuurder FNV Callcenters



Zakaria Boufangacha
Coördinator Arbeidsvoorwaarden FNV

Elly.Heemskerk@fnv.nl
06 – 22 39 10 01