

Representativiteits- onderzoek facilitaire contactcenters

Rapportage



Panteia

Representativiteits-onderzoek facilitaire contactcenters

Rapportage

Auteur(s)

Marianne van Marwijk-Hol

Gepubliceerd

Zoetermeer, 26-6-2023

Projectnummer

10888

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.



Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 1.1 | Achtergrond en doel | 4 |
| 2 | Opzet en werkwijze | 5 |
| 2.1 | Opzet | 5 |
| 2.1.1 | Vorming bedrijvenbestand | 5 |
| 2.1.2 | Nader onderzoek: telefonisch | 6 |
| 2.1.3 | Nader onderzoek: deskresearch | 7 |
| 2.1.4 | Analyse | 7 |
| 3 | Werkgeversgegevens | 8 |
| 3.1 | Direct aan de cao gebonden werkgevers | 8 |
| 3.2 | Werkgevers gebonden door de werkingssfeer | 8 |
| 4 | Gegevens werkzame personen | 9 |
| 4.1 | Direct aan de cao gebonden personen en personen gebonden op basis van artikel 14 Wet op de CAO | 9 |
| 4.2 | Personen gebonden door de werkingssfeer | 9 |
| 5 | Representativiteit | 10 |
| | Bijlage 1: Werkingssfeer cao facilitaire contactcenters | 11 |
| | Bijlage 2: Gehanteerde vragenlijst | 12 |



1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel

De cao partijen WFC, FNV, CNV en Qlix, betrokken bij de cao facilitaire contactcenters, willen inzicht in de omvang van de branche om te kunnen bepalen of kan worden voldaan aan de representativiteitsopgave van het ministerie van SZW voor het algemeen verbindend verklaren (avv) van de cao. Ofwel of het totaal aantal werknemers bij de direct aan de cao gebonden werkgevers voldoende werknemers uit de sector vertegenwoordigen (> 60 procent). De berekening hiervan is als volgt:

Het aantal werknemers in dienst van werkgevers gebonden door de cao, die naar aard van hun functie respectievelijk werkzaamheden binnen de werkingssfeer van de cao vallen

X 100% = ??

Het totaal aantal werknemers dat binnen de werkingssfeer van de cao zou vallen, indien deze algemeen verbindend zou worden verklaard

Bij de cao facilitaire contactcenters gaat het dan om de verhouding tussen het aantal werknemers van de WFC-leden ten opzichte van alle werknemers werkzaam in de sector.

Bij een eerder avv-verzoek van de cao partijen werden de representativiteitscijfers van de branche onvoldoende onderbouwd geacht. Voor een betere onderbouwing van de representativiteitscijfers hebben de cao partijen Panteia gevraagd nader onderzoek te doen naar de omvang van de branche.

Het doel van dit onderzoek was om inzicht krijgen in het aantal werknemers dat werkzaam is bij de werkgeversorganisatie die de cao heeft gesloten (WFC) ten opzichte van het aantal werknemers dat in de totale sector werkzaam is op peildatum **1 januari 2023**.

In dit rapport zijn de resultaten van het onderzoek vastgelegd.



2 Opzet en werkwijze

2.1 Opzet

Het onderzoek is uitgevoerd in 4 fasen, te weten:

- 1) Vorming bedrijvenbestand
- 2) Nader onderzoek telefonisch
- 3) Nader onderzoek deskresearch
- 4) Analyse en rapportage

2.1.1 Vorming bedrijvenbestand

Als eerste is Panteia gestart met het creëren van een bedrijvenbestand met werknemers die mogelijk behoren tot de sector facilitaire contactcenters. Het handelsregister van de Kamer van Koophandel kent de sbi code 8220 'callcenters'. Een callcenter is echter niet hetzelfde als een facilitair contactcenter. Callcenters zijn gespecialiseerd in het afhandelen van telefoongesprekken en alleen telefoongesprekken, terwijl een contactcenter naast telefoongesprekken ook e-mail, chat en andere communicatiekanalen kan afhandelen. Dit betekent dat nadere specificatie binnen deze sector nodig is. Tevens bleek uit vooronderzoek dat de WFC-leden-contactcenters ook andere SBI-codes hebben. Deze andere waren zo divers en a-typisch, waardoor er wel verder gekeken moest worden dan code 8220. Daarom is er voor gekozen de branche goed inzichtelijk te maken met meer bronnen. Om de totale branche goed inzichtelijk te maken heeft Panteia gebruikgemaakt van vijf verschillende bronnen, namelijk:

| | Bron ¹ | Aantal |
|---|--|---|
| 1 | het ledenbestand van Werkgevers Federatie Contactcenters (WFC) | 12 bedrijven cq. leden |
| 2 | het ledenbestand van de Klantenservice Federatie (KFS) | 230 bedrijven cq. leden |
| 3 | de website www.callcenters.site | 1.616 callcenters |
| 4 | de website www.klantgemak.nl | 87 callcenters |
| 5 | het handelsregister van de Kamer van Koophandel van bedrijven met SBI 8220 | 1.072 callcenters (op hoofvestigingsniveau) |

Deze vijf bestanden zijn vervolgens samengevoegd tot één bestand en na ontubbeling op bedrijfsnaam ontstond een eerste bestand met 1.599 bedrijven. Vervolgens zijn alle bedrijven waarvan geen telefoonnummer bekend was (n=138) (een callcenter waarvan geen telefoonnummer van bekend is en dus zelf niet bereikbaar zijn, hebben wij in dit onderzoek beschouwd als niet behorend tot de populatie) en alle bedrijven met een buitenlandse telefoonnummers (n=7) verwijderd.

¹ De volgorden van deze bronnen kent geen prioritering



Ook bedrijven zonder werknemers (n= 550 bedrijven) zijn buiten beschouwing gelaten, aangezien zij geen werkgever zijn. Het bestand dat vervolgens overbleef, bevatte 879 bedrijven en vormde de basis voor nader onderzoek.

2.1.2 Nader onderzoek: telefonisch

In een nader onderzoek moest vastgesteld worden of het bedrijf al of niet onder de werkingssfeer van de cao zou vallen. Hiertoe is een vragenlijst opgesteld, waarin bijzondere aandacht is gegeven aan de formulering van de werkingssfeer van de branche facilitaire contactcenters. De 4 hoofdactiviteiten die specifiek in de werkgeversdefinitie in artikel 1 van de cao worden genoemd, zijn uitgevraagd. Dit betreft:

1. het verzorgen van inbound calls voor een of meer derden
2. het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor een of meer derden
3. het verzorgen van outbound calls voor een of meer derden
4. het managen van klantcontact via het internet voor een of meer derden

Er is er voor gekozen om deze bedrijven telefonisch te gaan benaderen omdat mailadressen van de te benaderen bedrijven ontbraken en de respons in het algemeen via een mailverzoek niet hoger is dan 5%. Telefonisch wordt een hogere respons verkregen en indien medewerking wordt geweigerd kan gevraagd worden of het bedrijf behoort tot de sector facilitaire contactcenters en zo ja hoeveel werknemers er op de peildatum onder de werkingssfeer van de cao vielen.

Responsverantwoording

In onderstaande tabel wordt het resultaat van de telefonische benadering weergegeven.

| | Niet leden | | Leden | |
|--|------------|---------------|-----------|-------------|
| | Aantal | Percentage | Aantal | Percentage |
| Interview afgenomen | 221 | 25,5% | 12 | 100% |
| Geen interview afgenomen, vanwege: | 646 | | 0 | |
| In gesprek | 11 | 1,3% | 0 | |
| Geen gehoor | 115 | 13,3% | 0 | |
| Niet bereikbaar tijdens onderzoeksperiode | 5 | 0,6% | 0 | |
| Spreekt geen Nederlands | 4 | 0,5% | 0 | |
| Weigering | 150 | 17,3% | 0 | |
| Afgesloten telefoonnummer | 181 | 20,9% | 0 | |
| Bedrijf bestaat niet meer/niet actief | 124 | 14,3% | 0 | |
| Telnr klopt niet (geen bedrijf of ander bedrijf) | 13 | 1,5% | 0 | |
| Dubbel in bestand | 12 | 1,4% | 0 | |
| Andere reden non respons | 31 | 3,6% | 0 | |
| Totaal | 867 | 100,0% | 12 | 100% |

Bron: Panteia 2023



Uit de tabel blijkt dat alle WFC-leden hun medewerking hebben verleend.

Van de 867 niet leden hebben 221 bedrijven hun medewerking verleend. 330 bedrijven bleken niet meer te bestaan, een afgesloten telefoonnummer te hebben of dubbel in het bestand te zitten. Hierdoor is van 551 bedrijven een resultaat verkregen (t.w. 64%).

2.1.3 Nader onderzoek: deskresearch

Tot slot is van alle bedrijven die hun medewerking aan het telefonische onderzoek weigerden en die nog wel economisch actief zijn volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel, de website bekeken om te achterhalen of zij werkzaamheden verrichten die onder de werkingssfeer vallen.

2.1.4 Analyse

Alle verkregen informatie is samengevoegd en vervolgens geanalyseerd. Op basis van alle informatie kan vastgesteld worden dat maar 139 bedrijven (waarvan 12 WFC-leden) van de 1.599 bedrijven tot de sector facilitaire contactcenters behoort. De redenen zijn als volgt:

Tabel 1 Populatie bepaling

| Behoort bedrijf tot sector facilitaire contactcenter? | Aantal |
|--|--------|
| Behoort niet tot de sector, want: | 1.460 |
| Andere hoofdactiviteit / 50% of minder van de omzet komt voort uit de 4 activiteiten | 328 |
| Bedrijf is opgeheven | 315 |
| Dubbel adres | 66 |
| ZZP'er | 606 |
| Buitenlands nummer | 7 |
| Geen telefoonnummer | 138 |
| Behoort tot de sector | 139 |
| Totaal | 1.599 |

Bron: Panteia 2023

Van de 139 bedrijven die tot de sector facilitaire contactcenters behoren, hebben er 72 deelgenomen aan het onderzoek, waarvan er 12 lid zijn van de Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters (WFC). De overige 67 bedrijven weigerden hun deelname. Om toch het aantal werknemers te kunnen bepalen dat in dienst is bij deze 67 bedrijven, is gebruikgemaakt van de informatie die beschikbaar is via het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Om te kunnen bepalen hoeveel werknemers zich ook daadwerkelijk bezighouden met de activiteiten die onder de werkingssfeer vallen (artikel 2 van de cao), zijn de data geëxtrapoleerd door het gemiddelde percentage van de andere niet-leden te gebruiken.



3 Werkgeversgegevens

3.1 Direct aan de cao gebonden werkgevers

Aantal werkgevers dat direct onder de werkingssfeer van de cao valt:

12

Peildatum waarop de gegevens verzameld zijn:

1-1-2023

3.2 Werkgevers gebonden door de werkingssfeer

Totaal aantal werkgevers dat onder de werkingssfeer van de cao valt:

139

Peildatum waarop de gegevens verzameld zijn:

1-1-2023



4 Gegevens werkzame personen

4.1 Direct aan de cao gebonden personen en personen gebonden op basis van artikel 14 Wet op de CAO

Aantal personen dat direct dan wel op basis van artikel 14 van de Wet op de CAO aan de cao gebonden is:

9.390

Peildatum waarop de gegevens verzameld zijn:

1-1-2023

4.2 Personen gebonden door de werkingsfeer

Totaal aantal personen dat valt onder de werkingsfeer van de cao:

15.115

Peildatum waarop de gegevens verzameld zijn:

1-1-2023



5 Representativiteit

De cao-bepalingen waarop het verzoek tot avv betrekking heeft, moeten reeds gelden voor een naar het oordeel van de minister belangrijke meerderheid van de in de bedrijfstak werkzame personen (artikel 2, eerste lid, Wet AVV).

De representativiteit wordt berekend door het aantal personen werkzaam bij werkgevers gebonden door de cao, die naar de aard van hun functie respectievelijk werkzaamheden binnen de werkingssfeer van de cao vallen, uitgedrukt in een percentage van het totaal aantal personen die binnen de werkingssfeer van de cao zouden vallen (art. 4.1 Toetsingskader Wet AVV).

Een meerderheid van 60 procent of meer wordt in ieder geval als belangrijk gekwalificeerd (art. 4.1 Toetsingskader Wet AVV).

Berekening representativiteit contractcatering: $9.390 / 15.115 = 62,1\%$

Dit betekent dat er voldoende representativiteit is.



Bijlage 1: Werkingsfeer cao facilitaire contactcenters

Werkgever:

Degene die in Nederland medewerkers in dienst heeft en die middels een zetel en of bijkantoor in Nederland contactcenteractiviteiten voor derden verricht waardoor meer dan 50% van de omzet wordt behaald.

Artikel 2:

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op iedere persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van een Werkgever, in de zin van artikel 1, en die één of meerdere van de volgende contactcenteractiviteiten uitvoert:

- het verzorgen van inbound calls voor een of meer derden; en/of
- het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor een of meer derden; en/of
- het verzorgen van outbound calls voor een of meer derden; en/of
- het managen van klantcontact via het internet voor een of meer derden (hierna: "Medewerker").

Onder contactcenteractiviteiten wordt niet verstaan marktonderzoek of secretariaatsondersteuning.

Op personeel dat aan de Werkgever als bedoeld in artikel 1 ter beschikking wordt gesteld door of via derden zijn tenminste de arbeidsvoorwaarden van de onderhavige cao van toepassing.

Deze cao betreft een zogenaamde minimum cao. Hierbij geldt dat de cao de ondergrens is van wat de werkgever mag bieden en dat van de bepalingen van deze cao slechts in voor Medewerkers gunstige zin kan worden afgeweken.

Positieve verschillen in arbeidsvoorwaarden die bestaan op het moment van dat de cao inwerking treedt blijven gehandhaafd



Bijlage 2: Gehanteerde vragenlijst

Intro

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer mevrouw/mijnheer, u spreekt met ... van Panteia. In opdracht van de werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters zijn wij momenteel bezig met een kort brancheonderzoek.

Mag ik u enkele vragen stellen die betrekking hebben op uw branche? Het gesprek duurt maximaal 5 minuten. Uw antwoorden worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Bij Ja -> Vraag 1

Bij Nee -> INTRO vraag 13

Vraag 1

Volgens de gegevens van de Kamer van Koophandel behoort uw bedrijf tot de sector facilitaire contactcenters. Klopt dat?

1. ja
2. nee

Vraag 1a

Heeft uw bedrijf ook vestigingen in het buitenland?

1. ja, ook vestigingen in het buitenland
2. nee, alleen vestigingen in Nederland

Vintro2

Indien vraag 1a is 1

In dit onderzoek gaat het alleen om de werkzaamheden die in Nederland worden verricht.

Vraag 2

Ik noem nu een aantal activiteiten op. Kunt u aangeven of uw bedrijf zich hiermee bezighoudt?

Indien vraag 1a is 1: Het gaat dus uitsluitend om activiteiten die in Nederland worden uitgevoerd.

- a. het verzorgen van inbound calls voor derden
- b. het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor derden
- c. het verzorgen van outbound calls voor derden
- d. het managen van klantcontact via het internet voor derden

antwoordmogelijkheden:

1. ja
2. nee

Vraag 2a

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord

Hoeveel procent van de omzet van uw organisatie in Nederland komt voort uit deze activiteiten?

Percentage:

Vraag 3

Indien vraag 1 is nee en vragen 2a, 2b, 2c en 2d is nee

Wat is dan de hoofdactiviteit van uw bedrijf?

Indien vraag 1 is nee en vragen 2a, 2b, 2c en 2d en vraag 2a is nee is > 50%: SKIP einde

Vraag 4

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Hoeveel personen stonden er bij u op 1 januari 2023 **in totaal** op de loonlijst. Dit is inclusief directieleden en leidinggevendenden maar exclusief stagiairs, vakantie- en uitzendkrachten en payrollkrachten.

Het gaat om personen, niet om fte's

Aantal:

Vraag 5

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Hoeveel werknemers had uw bedrijf in loondienst op 1 januari 2023 die zich bezighielden met:

@prog: <de 'ja'-antwoorden op vraag 2 tonen>

Wilt u hier eventuele stagiairs, uitzendkrachten en payrollkrachten NIET meetellen. Ook leidinggevendenden aan deze werknemers dienen NIET meegeteld te worden.

Het gaat om personen, niet om fte's

Aantal:

Vraag 5a

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Verwacht u dat dit aantal in de komende 2 jaar -dus in 2023 en 2024- gelijk zal blijven, verwacht u een groei of een daling?

1. blijft gelijk
2. groei
3. daling



Vraag 6

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Had u op 1 januari 2023 ook uitzendkrachten en/of payrollkrachten bij u werken die zich bezighielden met:

@prog: <de 'ja'-antwoorden op vraag 2 tonen>

Meerdere antwoorden mogelijk

1. ja, uitzendkrachten
2. ja, payrollkrachten
3. nee

Vraag 7

Indien vraag 6 is 1

Hoeveel uitzendkrachten werkte er bij uw bedrijf op 1 januari 2023 die zich met die werkzaamheden bezighielden?

Het betreft dus de werkzaamheden:

@prog: <de 'ja'-antwoorden op vraag 2 tonen>

Vraag 8

Indien vraag 6 is 2

Hoeveel payrollkrachten werkte er bij uw bedrijf op 1 januari 2023 die zich met die werkzaamheden bezighielden?

Het betreft dus de werkzaamheden:

@prog: <de 'ja'-antwoorden op vraag 2 tonen>

Vraag 9

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Is uw bedrijf aangesloten bij een brancheorganisatie en zo ja bij welke?

1. Ja, bij WFC
2. Ja, bij KFS
3. Nee

Vraag 9a

Indien vraag 9 is 3

Overweegt uw bedrijf zich om zich aan te sluiten bij een brancheorganisatie en zo ja bij welke?

1. Ja, bij WFC
2. Ja, bij KFS
3. Nee, overwegen we niet

Vraag 10

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Is de cao Facilitaire contactcenters op dit moment in uw bedrijf van toepassing?

1. Ja, voor alle werknemers
2. Ja, voor een deel van de werknemers
3. Nee
4. Anders, namelijk:
5. Weet niet

Vraag 10a

Als vraag 10 is 2

Voor hoeveel van uw werknemers is de cao van toepassing?

Aantal:

Vraag V11

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Welke rechtsvorm heeft uw bedrijf?

1. Eenmanszaak
2. Besloten Vennootschap (BV)
3. Naamloze Vennootschap (NV)
4. Vennootschap Onder Firma (VOF)
5. Commanditaire Vennootschap (CV)
6. Maatschap
7. Vereniging
8. Coöperatie
9. Stichting
10. weet niet

Vraag V12

Indien vraag 2a of 2b of 2c of 2d met 'ja' is beantwoord en vraag 2a is > 50%

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

- 1: Nee
- 2: Ja, namelijk:

Skip einde

INTRO vraag 13

Mag ik u in plaats hiervan snel vier korte vragen stellen?

1. ja
2. nee



Vraag V13

Behoort uw bedrijf tot de tot de sector facilitaire contactcenters?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Vraag V13a

Als vraag V13 is nee

Wat is dan de hoofdactiviteit van uw bedrijf?

Als vraag 13 is nee, door naar einde

Vraag 14

Als vraag V13 is ja

Is uw bedrijf aangesloten bij de brancheorganisatie WFC of KFS?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Vraag V15

Hoeveel personen stonden er bij u op 1 januari 2023 op de loonlijst?

Dit is inclusief directieleden en exclusief stagiairs, vakantie- en uitzendkrachten.

Het gaat om personen, niet om fte's.

Een goede schatting volstaat!

Vraag 16

Is de cao Facilitaire contactcenters op dit moment in uw bedrijf van toepassing?

1. Ja, voor alle werknemers
2. Ja, voor een deel van de werknemers
3. Nee
4. Anders, namelijk...
5. Weet niet

EINDE

Dit waren mijn vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking!

