Nieuwsbrief cao-onderhandelingen 2019 Cao Facilitaire Contactcenters
25 oktober 2019

De Cao Facilitaire Contactcenters is op 30 september 2019 afgelopen. De cao is de basis van het contract van iedereen die bij een contactcenter werkt. Het is dus tijd voor een nieuwe cao, waarin loon en andere werkgerelateerde afspraken worden vastgelegd. Het is dus tijd voor een nieuwe cao. Het bestuur van de werkgeversvereniging WFC (die de bazen van de contactcenters vertegenwoordigen), heeft de vakorganisaties CNV Vakmensen, FNV en Qlix uitgenodigd voor een eerste gesprek over een nieuwe cao op 2 oktober. In dit gesprek hebben met name de werkgevers aangegeven wat ze willen in de nieuwe cao.

Vakbonden hebben de afgelopen periode de leden geraadpleegd, via enquêtes en gesprekken meningen van werknemers gepeild. Nadat het duidelijk was geworden dat werkgevers ook wilden onderhandelen hebben CNV Vakmensen, Qlix en FNV Callcenters besloten een gezamenlijke voorstellenbrief naar werkgevers te sturen.

Samenvatting van de voorstellen

Werknemers	Werkgevers
5% loonsverhoging	Geen voorstel
De grote blijfbonus (LIV) wordt vaste eindejaarsuitkering of blijfbonus voor iedereen	De grote blijfbonus (LIV) wordt geld dat je kunt besteden aan scholing
Afspraken over gezond en met plezier werken	Werkgevers willen werkdruk aanpakken
Pensioenregeling voor iedereen	Geen voorstellen
Eigen scholingsbudget	Blijfbonus wordt gebruikt voor scholingsbudget
Geen voorstel om de bonus te schrappen	Afschaffen 75 euro bonus
Transparante functie-indeling met objectief systeem	Invoeren junior/medior/senior functies
Iedereen in de sector valt onder de cao, ook teamleiders	Geen voorstellen (de cao blijft alleen gelden voor agent/klantenservicemedewerkers)

Dit zijn slechts een samenvatting uit de brieven. Je kunt de brieven zien op onze website: www.cnvvakmensen.nl.
Iedereen mag hier mee discussiëren over de cao, laat je mening horen! Mail ons. Als je niks zegt wordt er voor je beslist.

Wij houden jullie op de hoogte!

Roderik Mol, CNV Vakmensen
Elly Heemskerk, FNV ICT / Callcenters
Joost Bol, Peter Broumels, Qlix

Voorstellenbrief van de werknemers

De Cao Facilitaire Contactcenters liep op 30 september af. Werkgevers en vakbonden (CNV, FNV en Qlix) in de contactcenterbranche hebben aangegeven te willen onderhandelen over een nieuwe cao. Via deze brief willen de vakbonden aangeven wat hun inzet en visie en ambitie is op het ontwikkelen van de arbeidsvoorwaarden. Deze cao zou algemeen verbindend verklaard moeten worden voor de hele contactcenter branche.

Werknemers in de sector hebben bij vakbonden aangegeven dat men het belangrijk vindt dat de arbeidsvoorwaarden verbeteren. Vakbonden hebben via gesprekken, bijeenkomsten, enquêtes en onderzoek de mening van werknemers opgehaald. De conclusie is dat het huidige niveau van arbeidsvoorwaarden volgens de werknemers te wensen overlaat. De oorzaak van het lage niveau is dat er veel op prijs geconcurreerd wordt.
Het goedkoopste contactcenter krijgt de opdracht. Dit werkt natuurlijk door in de arbeidsvoorwaarden en in de arbeidsomstandigheden. Een cao voor de hele sector voorkomt dat partijen onder het gelijk speelveld kruipen. Iedereen valt dan onder de cao. Ook voor klanten is het helder dat er een bepaalde ondergrens is waar alle spelers zich aan moeten houden.

Vakbonden hebben de langjarige ambitie om de arbeidsvoorwaarden in de contactcenters op een hoger plan te brengen en tegelijk het imago van het werken in de sector te verbeteren. Dit is een lange termijn ambitie van meerdere jaren. Essentieel voor het slagen van de cao contactcenters op lange termijn is het creëren van een gelijk speelveld. Alle bedrijven die zich bezighouden met facilitaire contactcenter activiteiten moeten volgens ons onder deze cao gaan vallen.

We denken samen met de werknemers dat de grenzen aan gezond ondernemen en werken ondertussen wel bereikt zijn. Dit horen wij ook terug in uitspraken. Zonder deze opdrachtgevers is er echter überhaupt geen werk. We stellen voor om samen met werkgevers na te denken over het bewaken van de grenzen van verantwoord opdrachtgeverschap. Op die manier willen we graag voorkomen dat vakbonden, ondernemingsraden en werkgevers in de branche onderling strijd voeren, terwijl opdrachtgevers de druk blijven opvoeren. Druk die sowieso al voelbaar is door de krappe arbeidsmarkt, de perceptie van de buitenwereld op het werk in de klant contactcenters en het hoge verloop van het personeel. We slaan graag de handen in elkaar om vooruit te komen. Een vlot, constructief onderhandelproces, met als resultaat een gedragen cao, zou daarbij een mooie eerste stap zijn in het herwinnen van vertrouwen.

Vakbonden begrijpen de lastige positie van werkgevers in de contactcenterbranche. Ondanks hoogconjunctuur is er voortdurende druk op de marges. Naast klanten die het onderste uit de kan willen qua flexibiliteit en prijs heeft de sector ook te maken met wetgeving.

Hieronder vindt u onze voorstellen:
Looptijd en algemeen verbindend verklaren

Een één jarige cao met daarbij een onderdeel waarin we de ambitie langjarig vastleggen. Afhankelijk van de kwaliteit van de te maken afspraken zijn wij bereid een langere looptijd overeen te komen. Essentieel daarbij is voor vakbonden het algemeen verbindend verklaren van de cao, zodat die van toepassing wordt op iedere persoon die werkzaam is bij een facilitair contactcenter en ook in de branche gehandhaafd kan worden. Voor het financieren van de branche activiteiten willen wij nadenken over een paritair fonds dat we via deze cao in het leven roepen en financieren.

Loon
In mei dit jaar melde de ceo van Fintrex in het FD dat het loon in de contactcenters te laag is. De minister-president en partijen in de tweede kamer hebben recent aangegeven dat de lonen omhoog moeten. Maar ook IMF, OECD, DNB, CPB vinden de lonen in Nederland te laag.
De loonsverhogingen de afgelopen jaren waren minimaal volgens de cao. Werknemers die al langer werken krijgen al jaren 0% loonsverhoging. De afgelopen maanden was de loonsverhoging in de cao's in Nederland volgens de AWVN 2,8%, bij de contactcenter cao was de loonsverhoging 0% de afgelopen 12 maanden https://cao-kijker.awvn.nl/cao-seizoen-in-beeld/.
De wens van de werknemers is duidelijk, maar tegelijk begrijpen wij de spagaat van werkgevers. Alles overziende zetten wij in op een looneis van 5%.

Gezond en met plezier werken
Wij willen verder graag aandacht voor de mens en de menselijke maat in alle bedrijven in de branche. Van de werknemers horen wij dat ze het werken in een contactcenter leuk vinden. Van de werknemers horen wij ook dat de werkdruk, regeldruk, constante controle, hoog verloop collega's niet bevorderlijk zijn voor het werkplezier. Werken in contactcenters is leuk en levert tevreden werknemers op en is hier onze stip op de horizon. Wij geloven dat als werknemers meer trots op hun werk worden, dit het imago van de branche verbeterd.

Wij willen afspraken maken om dit te verbeteren. De onderwerpen zijn hierbij, hoge verloop, werkdruk, werkplezier, regeldruk/constante controle. Graag onderzoeken we samen met de werkgevers bijvoorbeeld de mogelijkheid om ruimere afhandelingstijd voor de calls af te spreken e.e.a. om de werkdruk binnen de perken te houden.

Het ziekteverzuim in de sector is, volgens de signalen van individuele werkgevers hoog, de vakbonden willen samen met werkgevers onderzoeken en kijken wat we hier in de sector aan kunnen doen. Wij willen de oorzaken van het ziekteverzuim onderzoeken en kijken welk beleid we daarop kunnen toepassen om het verzuim te verlagen.

Uitgangspunt voor vakbonden is dat ziek zijn iets is wat je overkomt. Wij geloven niet dat financiële prikkels het ziekteverzuim structureel effectief beïnvloeden. Onderzoek in de schoonmaakbranche toonde aan dat dergelijke maatregelen niet effectief zijn om het ziekteverzuim terug te dringen. Het gesprek zou moeten gaan over de oorzaken van verzuim, gelukkige tevreden werknemers verzuimen volgens ons minder. Naast bovenvermeld onderzoek stellen wij voor de 2 dagen die je nu krijgt als je niet ziek bent bij het normale verlof saldo toe te voegen. We stellen voor om de wachtdagen bij ziekte af te schaffen.

Daarnaast wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld om jaarlijks minimaal 3 weken aaneengesloten vakantiedagen op te nemen om te recupereren.

LIV ombouwen naar een vorm van vaste blijfbonus
Nu kennen de verschillende bedrijven verschillende periodieke uitkeringen en in de cao staat de LIV bonus. Wij stellen voor deze bonus te vervangen door een simpele jaarlijkse "blijfbonus" regeling voor iedereen. Daarnaast stellen wij voor dat als mensen hun bonus inzetten voor scholing werkgever dit (passend in fiscaal kader) verhoogt met 25%.

Scholing en ontwikkeling
De contactcenter sector geeft aan veel aan scholing te doen. In de cao staan echter geen harde afspraken. Wij willen afspraken die werknemers bij alle bedrijven, grote en kleine kunnen afdwingen. Werkgevers die het al goed doen ondervinden nu oneerlijke concurrentie van concurrenten die weinig aan scholing doen. We stellen een persoonlijk opleidingsbudget voor elke werknemer voor. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden van het oprichten van een branche breed opleidingsfonds waarbij subsidiemogelijkheden vanuit SZW onderzocht worden.

Toeslagen
We stellen t.o.v. de huidige cao de volgende wijzigingen voor wat betreft de toeslagen:
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%

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

Reparatie derde WW-jaar
WFC zal uitvoering geven aan de Regeling Private Aanvulling WW en WGA in lijn met de afspraken hierover in de Stichting van de Arbeid, dus herverzekeren bij Stichting PAWW (Stichting Private Aanvulling WW en WGA).

Pensioen
In de huidige cao is geen pensioen geregeld. Van werknemers horen wij dat een deel van het personeel wel een pensioen heeft en een deel niet. Wij willen afspraken maken om (op termijn) tot een pensioenregeling voor alle werknemers in de facilitaire contactcenter branche te komen. WFC gaat samen met de vakbonden en ondernemingsraden een werkgroep starten om uiterlijk eind 2021 een pensioenvoorziening voor iedereen te realiseren.

Daarnaast willen we praten over voorlichting om werknemers bewust te maken van het belang van een pensioenregeling.

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, enz.

Transparante functie-indeling
Wij vinden dat niet alleen de grote werkgevers maar dat alle werkgevers in de sector verplicht worden een professioneel objectief functiewaarderingssysteem te gebruiken.

Roosters en cao in overeenstemming met de WAB
Wij willen met u in gesprek over de gevolgen van de WAB voor de branche. Wij willen de cao in overeenstemming brengen met de komende wet arbeidsmarkt in balans (Flexwerkers 3 contracten in 3 jaar). Wij vinden daarbij dat een baan bij het contactcenter zelf de voorkeur verdient. Daarnaast willen we afspreken dat 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%. Graag willen we samen met de werkgevers onderzoeken of de opstarttijd (tot wel 20 minuten!) en afwerktijd verkort kunnen worden, tot die tijd stellen we ons op het standpunt dat de reële arbeidstijd volledig betaald dient te worden **(gewerkte tijd is betaalde tijd).**

Code verantwoordelijk marktgedrag
We willen samen met werkgevers en opdrachtgevers onderzoeken of we tot een code van verantwoordelijk marktgedrag kunnen komen. Onderdeel van de code is de invoering van een klokkenluiderregeling in de cao. Deze code zou moeten gelden voor alle partijen, klanten en aanbieders in de branche.

Invloed werknemers
Wij willen afspraken dat vakbonden ruimte krijgen om binnen de bedrijven actief te zijn. Hiervoor willen wij graag afspraken maken voor ruimte voor vakbondsactiviteiten. Vakbondsleden of andere werknemers die deelnemen aan cao of sociaal plan overleg of die deelnemen aan platformoverleg of vakbondstrainingen worden vrijgesteld van hun werk voor die tijd.

Internationale solidariteit
Wij willen een voorstel doen om op termijn een internationaal project te financieren, Deze financiering zou uit het op te richten paritaire fonds contactcenters kunnen komen.

Werkgeversbijdrage
Wij willen afspraken maken over een werkgeversbijdrage.

Wij behouden ons nadrukkelijk het recht voor om gedurende de onderhandelingen voorstellen toe te voegen, te wijzigen of in te trekken.

Met vriendelijke groet,

De verantwoordelijke bestuurders,
CNV FNV Qlix

Voorstellen werkgevers

Inzetbrief WFC CAO

WFC INZETBRIEF
Aan: FNV, CNV, Qlix C.c.: OR platform
Datum: 30 september 2019
Betreft: voorstellen voor een nieuwe WFC CAO

De afgelopen maanden zijn wij als WFC-leden met elkaar een proces gestart om te komen tot ons voorstel voor een nieuwe, toekomstbestendige WFC CAO. Op 17 juli en 31 juli jl. hebben informele gesprekken plaatsgevonden met u namens FNV, CNV en Qlix individueel en het WFC bestuur. Tijdens de call van 19 september jl. hebben wij u reeds mondeling geïnformeerd over onze visie op deze nieuwe CAO. Middels deze inzetbrief zetten wij de relevante onderwerpen voor de nieuwe cao schriftelijk uiteen.

Gedurende de voorbereidende gesprekken hebben we integraal overleg gevoerd met het OR platform, wat heeft geleid tot de contouren van de onderhavige inzetbrief. Bij de totstandkoming van de huidige CAO is de betrokkenheid van het OR platform immers zeer succesvol gebleken. Om ook nu weer voldoende draagvlak te creëren bij de werknemers wensen wij het platform wederom in het verdere proces te betrekken.

Situatieschets contact center branche
De competitieve markt van de afgelopen jaren is niet veranderd. Sterker nog, door de enorme krapte op de arbeidsmarkt en de sterke positie van onze opdrachtgevers is de druk op facilitaire contactcenters alleen maar toegenomen.
Met de nieuwe CAO wensen we, in het licht van de geschetste marktomstandigheden, onze flexibiliteit zoveel mogelijk te behouden om financieel gezond te blijven en in staat te zijn zo veel mogelijk arbeidsplaatsen voor onze medewerkers te kunnen blijven borgen. Met deze CAO willen we tevens anticiperen op de inwerkingtreding van de Wet Arbeid en Balans op 1 januari 2020.

Met oog op de toekomst streven wij naar het kunnen bereiken van een Algemeen Verbindend Verklaarde CAO om de positie van zowel de werknemers als de branche te verstevigen en concurrentie op gebied van arbeidsvoorwaarden te voorkomen.

Kort samengevat, met de nieuwe CAO streven wij de volgende doelstellingen na:

- betere balans vinden tussen de behoeften van werknemers en werkgevers
- toegankelijker maken voor de werknemer
- actualiseren.

Hieronder een overzicht van onze voorstellen voor deze nieuwe CAO
De werkgevers hebben als uitgangspunt de huidige CAO genomen, welke 30 september 2019 expireert.

Looptijd
Wij stellen voor om dezelfde looptijd als de huidige CAO te hanteren, te weten twee jaar, met dien verstande dat we uiterlijk 30 november 2019 tot een principeakkoord komen. Inzetbrief WFC cao.

Inkomen
De WFC stelt voor om de huidige opbouw van de salarisschalen, die is gebaseerd op Niveau Onderscheidende Kriteria (NOK), te vervangen door een nieuw model, op basis van een indeling Junior/Medior/Senior (J/M/S) . Aanleiding voor de wens dit te verbeteren is het feit dat de NOK-systematiek niet aansluit bij de praktijk: omdat de NOK op verschillende wijze te interpreteren zijn, leidt het tot onduidelijkheid en ongelijkheid voor de werknemers.
Met de introductie van J/M/S niveaus bieden we daarentegen een groeiperspectief aan de werknemers die meer rechtdoet aan hun achtergrond, ervaring en ontwikkeling in het vakgebied. Met dit model is het namelijk niet de opdracht die het loon bepaalt, maar wordt juist het individueel functioneren en de ervaring van de medewerker centraal gesteld om stappen te zetten in beloning. Bovendien is gedurende de huidige CAO periode gebleken dat de ontwikkeling van het minimumloon alle CAO afspraken heeft ingehaald. Anticiperend daarop stellen we voor een salarismodel in te voeren gebaseerd op percentages van het minimumloon en dit onder te verdelen in bandbreedtes van de niveaus van J/M/S.

Inzet van een keuzebudget
Om tegemoet te komen aan de wisselde behoeftes van onze werknemers en hun bestedingspatronen stellen wij voor de werknemer meer regie te geven over de wijze waarop deze zijn arbeidsvoorwaarden wenst aan te wenden. Dit realiseren wij door bepaalde arbeidsvoorwaarden, te weten (i) vakantiegeld, (ii) bovenwettelijke verlofdagen en (iii) overwerkuren, zodanig te flexibiliseren, binnen het kalenderjaar waarin de rechten zijn opgebouwd, dat de medewerker de ruimte krijgt hoe deze rechten ten gelden worden gemaakt.

Loopbaanbudget
In het kader van de steeds toenemende behoefte van werknemers om zich binnen én buiten hun vakgebied te ontwikkelen en de steeds grotere verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers

om hier gezamenlijk invulling aan te geven, beogen wij het invoeren van een loopbaanbudget. Met dit budget kan de individuele werknemer naar eigen inzicht en behoefte op basis van een al dan niet vakgericht keuzeaanbod zelf kiezen om een opleiding, cursus of training te volgen welke aansluit bij zijn individuele behoeften.

Dit loopbaanbudget wensen wij mogelijk te maken vanuit de LIV, zodat deze aangewend wordt voor een verbetering van de arbeidsmarktpositie en de duurzame inzetbaarheid van de werknemer. Wij menen hiermee meer recht te doen aan de geest van de LIV en waar deze in opzet voor bedoeld is, dan in de huidige cao het geval is.

Werkdruk
In verband met de algemene ontwikkelingen op de arbeidsmarkt constateren wij dat, ook in onze branche, vanuit opdrachtgevers de druk op arbeidsproductiviteit toeneemt. Wij wensen deze ontwikkeling zo veel mogelijk te beperken door dit thema uitdrukkelijk te benoemen in de CAO en hierover af te spreken dat wij als werkgevers, in nauwe samenwerking met onze opdrachtgevers, ons zullen inspannen de werkdruk voor onze medewerkers op een acceptabel niveau te houden.

Beoordelingsverhoging
Met het oog op het J/M/S model en de ruimte die dit schept voor loonontwikkeling zijn wij van mening dat de verplichte beoordelingsverhoging uit de huidige CAO overbodig is geworden. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de toenemende behoefte van werkgevers om zich aantrekkelijk te positioneren is het voor werkgevers heel belangrijk om voldoende perspectief op loonontwikkeling te bieden, waarmee dit naar onze mening voldoende is geborgd. Wij stellen daarom voor om de specifieke invulling van die loonontwikkeling op individueel werkgeversniveau te laten bepalen.

Wet Arbeidsmarkt in Balans
Het bieden van flexibiliteit is een van de cruciale succesfactoren van het bestaansrecht van de Facilitaire contact center branche. Deze flexibiliteit moet dan ook zo goed mogelijk geborgd blijven, echter met een goede balans voor de belangen van de werknemer. De huidige bepaling in de CAO dat het rooster 14 dagen voor aanvang van een ingeplande dienst beschikbaar moet worden gesteld, blijft derhalve wat ons betreft van kracht. Om echter de flexibiliteit te kunnen blijven waarborgen dient het mogelijk te blijven om 24 uur van te voren een werknemer op te roepen of een roosteraanpassing door te voeren. Werkgevers zullen zich inspannen om te zorgen dat dit alleen bij uitzondering wordt toegepast.

Afschaffing 75 Euro bonus
De leden van de WFC hebben de uitdrukkelijke wens om de bonus van € 75,00 die van toepassing is op werknemers die tijdens de werking van de voorlaatste cao (welke op 30 april 2012 afliep) af te schaffen. Deze wens is gebaseerd op het feit dat deze bonus niet te rechtvaardigen is aan de overige werknemers die na de werking van deze CAO in dienst zijn getreden. Deze bonus is immers niet gestaafd op enige vorm van door de werknemer geleverd tastbaar resultaat zoals functioneren, arbeidsbijdrage of enig andere contributie.

Toegankelijker maken van tekst
De leden van de WFC hebben geconstateerd dat de huidige CAO veel (citaten van) wetteksten bevat en dat het taalgebruik soms onnodig ingewikkeld is. Dit maakt de CAO minder toegankelijk en leesbaar voor de medewerker. Daarnaast zorgt de veranderende wetgeving voor onjuiste bepalingen in de CAO. Wij stellen daarom voor om (citaten van) wetteksten uit de CAO te verwijderen (maar er enkel nog naar te verwijzen) en het taalgebruik in de CAO, waar mogelijk, te vereenvoudigen.

Actualiseren van cao tekst
De tekst van de huidige CAO dient aangepast te worden in het licht van nieuwe wetgeving en actualiteiten die in werking zijn getreden tijdens de looptijd van de huidige CAO.
Graag treedt de WFC met u in overleg over de nieuwe CAO waarbij wij uiteraard ook de door u ingebrachte voorstellen willen betrekken. Wij zien het realiseren van goede afspraken voor een toekomstbestendige en duurzame CAO voor onze werknemers en onze branche met vertrouwen tegemoet.

Namens de WFC,
Norbert van Liemt
Ronald Smith
Ronald van Schijndel