

CNV Vakmensen, t.a.v. de heer R. Mol
FNV, t.a.v. mevrouw E. Heemskerk
Qlix, t.a.v. de heer R. Harmsen

Zeist, 16 juni 2023

Betreft: Inzetbrief cao Facilitaire ContactCenters

Beste Elly, Roderik en Ron,

Zoals eerder met elkaar gedeeld mogen we trots zijn op het resultaat van de 2022-2023 cao. We staan aan de vooravond van de invoering van een premievrije pensioenregeling voor alle ContactCenter medewerkers, hebben we de salarissen tot 16% verhoogd en is de thuiswerkvergoeding aanzienlijk verhoogd. Daarnaast hebben we afgesproken om de werkingssfeer van de cao, de functiewaardering van de ContactCenter medewerkers en een mogelijke Code Verantwoordelijk marktgedrag te onderzoeken. Het representativiteitsonderzoek, uitgevoerd door Panteia, heeft aangetoond dat de WFC een vertegenwoordiging kent van 62.1% van de branche met als gevolg dat we de AVV inmiddels hebben aangevraagd.

Al zijn we nog drukdoende met de uitvoering van bovenstaande hebben we inmiddels alweer de gesprekken opgestart voor de nieuwe cao. In vervolg op onze gesprekken ontvangen jullie hierbij onze inzet.

Looptijd:

De WFC geeft er de voorkeur aan om een 2-jarige cao overeen te komen. Belangrijk argument is dat er behoefte is aan voldoende tijd en rust om de overeengekomen zaken uit te kunnen voeren. Naar verwachting zal de Algemeen Verbindend Verklaring in september dit jaar een feit worden wat betekent dat alle niet-WFC leden zich vanaf die datum óók dienen te conformeren aan de cao. We verwachten veel vragen uit de markt tijdens het implementatieproces waarvoor voldoende tijd benodigd is. Hetzelfde geldt voor de nieuwe cao. Ook werknemers hebben belang bij een meerjarige cao zodat ze meer stabiliteit en zekerheid hebben voor een langere tijd.

Modernisering van de cao:

De huidige cao is door de jaren heen steeds minder overzichtelijk geworden, doordat er continue nieuwe artikelen en aanpassingen hebben plaatsgevonden. Hierdoor ontbreekt soms de logica van de volgorde van de onderwerpen en maakt het zoeken naar informatie onnodig moeilijk. Daarnaast spreekt de formele aanspreekvorm de medewerkers niet aan. Hierdoor is het document voor veel medewerkers niet meer leesbaar en/of onvoldoende begrijpelijk geworden. De WFC wil graag een aansprekende, eenvoudig leesbare en transparante cao voor de branche en stelt daarom voor om de nieuwe cao te moderniseren in zowel woord als 'look & feel'. Uiteraard zonder afbreuk te doen aan de gemaakte afspraken en de juridische en wettelijke aspecten.

Cafetariamodel:

De WFC wil de medewerkers graag meer vrijheid geven om keuzes te maken over bepaalde arbeidsvoorwaarden. Hiermee willen we de medewerkers meer regie geven over het benutten van

arbeidsvoorwaarden zodat ze deze kunnen aanwenden naar eigen behoefte. Er is een tweetal keuzes die de WFC graag op zou willen nemen in de cao.

1. Bovenwettelijke verlofdagen uitruilen tegen geld: De cao kent 22 verlofdagen waarvan 2 dagen bovenwettelijk zijn. Niet te verwarren met tijd-voor-tijd urenopbouw vanuit (bijvoorbeeld) over- of meerwerk. Ons voorstel is om de medewerkers de keuze te geven om deze reeds opgebouwde dagen als verlof te laten staan of deze in te wisselen voor uurloon. Het uurloon wordt dan vermeerderd met 8% vakantiegeld (dit is wettelijk bepaald).

De regeling op cao-niveau zou dan onder de navolgende voorwaarden zijn:

- De uitruilmogelijkheid tegen maximaal 2 reeds opgebouwde bovenwettelijke verlofdagen per jaar (conform de cao-verlofdagenregeling);
- Dit maximumaantal geldt ook voor de werkgevers die meer verlofdagen kennen, bijvoorbeeld omdat ze de regeling van de 'niet ziek' bonusdagen per kwartaal en ook niet de wachtdagenregeling bij ziekte hanteren.
- Keuze tot uitruil en daarmee uitkeringsmogelijkheid geldt 1 x per jaar nadat het voorgaande jaar is afgesloten aangezien dan pas het saldo aan nog resterende (bovenwettelijke) vakantiedagen kan worden opgemaakt. Uitkering zou dan bijvoorbeeld in februari kunnen plaatsvinden.

2. Vakantiegeld 2 x per jaar laten uitkeren i.p.v. 1 x per jaar in de (traditionele) maand mei: De extra uitkeringsmaand zou dan december kunnen zijn.

PA-methodiek:

Omdat de lonen opgenomen in de cao per 1 januari 2023 niet meer zijn gekoppeld aan het WML, is het logisch om ook de PA-verhoging los te koppelen van het WML. Het voorstel is om op jaarbasis de waardering vast te stellen aan de hand van een percentage.

Loon:

Op 14 februari 2023 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de invoering van een wettelijk minimum uurloon op basis van 36 uur. Aangezien de cao Facilitaire ContactCenters tot op heden gebaseerd is op 40 uur zal deze aanpassing wederom een substantiële impact hebben op de lonen. Tevens zal dit tot gevolg hebben dat de tarieven van ContactCenter services, verzorgd vanuit Nederland, verder omhooggaan waardoor deze wettelijke aanpassing tot serieuze financiële uitdagingen zal leiden voor zowel de Facilitaire ContactCenters als haar Opdrachtgevers.

Ondanks dat de wet is aangenomen is de invoeringsdatum nog niet bekend. Vanwege de mogelijke impact als hierboven beschreven kunnen we niet eerder een loonvoorstel delen totdat er een definitieve invoeringsdatum bekend is. Tijdens onze eerstvolgende vergadering zullen we dit onderwerp met elkaar bespreken om de verwachtingen zo goed mogelijk te kunnen managen.

Pensioen:

Huidige prioriteit is de implementatie van de pensioenregelingen en het opdoen van ervaring aangezien de gemiddelde verblijfsduur van de medewerkers gemiddeld genomen relatief kort is. Veel pensioenregelingen kennen een verdeling van de inleg o.b.v. 50/50 werkgever/werknemer. We kunnen onze huidige regeling van 5.3% beschikbare premie vergelijken met 10.6% regelingen o.b.v. een 50/50 verdeling.

Onderzoek functiewaardering:

De WFC zet zich in voor het uitvoeren van een onderzoek naar een erkend functiewaarderingssysteem, in overeenstemming met de gemaakte afspraken in het

onderhandelingsresultaat/eindbod cao Facilitaire Contact Centers 1 januari 2022 t/m 31 december 2023. Dit betreft de functie(s) die opgenomen zijn in de werkingssfeerbepaling van de cao. De Junior/Medior/Senior-indeling in de cao zal daarbij uitgangspunt zijn. Wij treden graag in overleg rondom de invulling hiervan richting de nieuwe cao. De uitnodiging hiervoor is inmiddels verzonden.

Uitbreiding werkingssfeer:

Opvolgend op het onderzoek naar de functiewaardering van de agents zal de WFC, conform het onderhandelingsresultaat/eindbod cao Facilitaire Contact Centers 1 januari 2022 t/m 31 december 2023, zich inspannen voor een verkennend onderzoek naar een mogelijke uitbreiding van de werkingssfeer van de cao. Dit onderzoek spitst zich toe op het toevoegen van de functie van de direct leidinggevende van de agent. Er zal in kaart worden gebracht wat nodig is om deze functie toe te kunnen voegen en wat dit betekent voor de werkgevers binnen de sector alsook wat de impact hiervan zal zijn op de werknemers binnen de betreffende functiegroep.

Code Verantwoordelijk marktgedrag:

Onder leiding van de Klantenservicfederatie (KSF), die de gehele klantcontactketen van zowel Inhouse als Facilitaire ContactCenters als leveranciers vertegenwoordigt, wordt verder invulling gegeven aan een mogelijke Code voor Verantwoordelijk Marktgedrag.

Vanuit die gehele keten wordt gestreefd naar een duurzame, verantwoorde verbetering van de arbeidsvoorwaarden voor medewerkers in de facilitaire contactcenters. Goed werkgeverschap en goed opdrachtgeverschap gaan daarbij hand in hand.

Het doel is om een handzame code in de komende cao-periode te implementeren.

Imago:

Graag werken we samen met de vakbonden aan het verbeteren van het imago van de Facilitaire Contactcenter sector waarbij de 'tone of voice' in de externe communicatie een belangrijke rol vervult. Daarnaast dat is het van belang dat ook de niet WFC leden de cao gaan volgen. Over het controleren cq waarborgen van de cao (zodra ge-AVV'd) zullen we afspraken moeten maken met elkaar.

Tot slot:

Zoals eerder besproken, is het voor de WFC, haar leden en de rest van de markt na het AVV-traject van essentieel belang dat we eind september 2023 overeenstemming hebben over met name de financiële gevolgen van de cao. In september starten de Opdrachtgevers van onze sector met budgetteren waardoor de Facilitaire ContactCenters dan ook gevraagd worden hun 2024-tarieven te delen. Doen we dit niet of te laat, dan lopen we een serieuze kans dat er niet of te laat verhoogd kan worden waardoor Facilitaire ContactCenters in de financiële problemen kunnen komen. Dit zullen we te allen tijde moeten voorkomen. Mede door het late akkoord op de huidige cao zijn er voldoende voorbeelden te noemen die tot problemen hebben geleid.

Vriendelijke groet,
Namens Werkgeversvereniging Facilitaire ContactCenters

Norbert van Liemt
Voorzitter WFC