

**Aan:**

Peter Broumels, Qlix

Elly Heemskerk, FNV

Roderik Mol, CNV

**Onderwerp:** CAO 2022

Doorn, 23 november 2021

Geachte bestuurders,

De 2021 CAO is een resultaat dat gedragen wordt door de WFC en haar leden. In de nog prille herstart van de vereniging zijn de inmiddels 11 leden, de grotere werkgevers in onze sector, op een lijn gekomen voor de minimale arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers. De opening voor een pensioen onder de leden is aanwezig waarmee de weg openligt voor de volgende stap in de lange termijn ontwikkeling van de sector. Tegelijk is de bereikte status quo kwetsbaar; kostenverhogende voorstellen liggen onder het vergrootglas en worden vanzelfsprekend afgezet tegen het mogelijke verdienmodel van vandaag en morgen. De organisaties houden elkaar nauwlettend in de gaten en het voorzetten van de 2021 CAO met de mogelijkheid tot pensioen kan slagen mits het proces van algemeen verbindend verklaren wordt gerealiseerd. Tegelijk is duidelijk geworden dat een onafhankelijk onderzoek naar de definitie van de sector en de marktpartijen noodzakelijk is.

**Inzet WFC**

Na een periode van lange en intensieve onderhandelingen is de 2021 cao tot stand gekomen. Aangezien dit proces door zowel de vakbonden als de werkgeversvereniging uiterst zorgvuldig en weloverwogen is doorlopen, concludeert de WFC dat de huidige cao een goede basis vormt om vanuit daar verder te ontwikkelen naar de toekomst. De WFC wenst de huidige cao met 1 jaar te verlengen, tot en met 31 december 2022. Tijdens de 2022 cao zal verder worden gewerkt aan:

1. het algemeen verbindend laten verklaren van de cao  
Het merendeel van de bedrijven binnen de Contactcenter sector dat niet is aangesloten bij de WFC hanteert geen cao. Op primaire- en secundaire arbeidsvoorwaarden wijken deze bedrijven substantieel af waardoor er veel te winnen valt voor de medewerkers die voor bedrijven werken die niet zijn aangesloten bij de WFC. Onder andere om het imago van de Contactcenter sector te kunnen verbeteren is het algemeen verbindend verklaren van de cao een vereiste. De WFC zal het onderzoek laten uitvoeren om vervolgens het proces van het algemeen verbindend verklaren van de 2021 CAO te kunnen af ronden.

2. het onderzoeken van een mogelijke pensioenregeling voor agents  
Gedurende 2021 is gestart met het onderzoeken van een pensioenregeling voor agents. De meerderheid van de WFC leden staat hier positief tegenover. Het streven van het WFC bestuur is om in S1-2022 met een advies te komen voor een basis pensioenregeling welke in S2-2022 verder kan worden uitgewerkt. Bij akkoord van de WFC leden kan deze regeling per 1 januari 2023 worden geïmplementeerd.
3. het opstellen van een thuiswerkregeling  
Aangezien het thuiswerken een onderdeel van het “nieuwe normaal” is geworden, zullen hier richtlijnen voor opgesteld gaan worden waardoor medewerkers goed en gezond hun werk kunnen blijven uitvoeren.
4. loon  
Het WML zal per 1/1/2022 ten opzichte van 1/1/2021 worden verhoogd met 2.5%. Het loonmodel binnen de Contactcenter cao is gekoppeld aan het WML en maakt daardoor dezelfde stijging door. Deze stijging ligt 13.6% boven de verwachting van de cao-loonstijging voor 2022 van 2.2% van het Centraal Planbureau (CPB). De WFC ziet geen aanleiding voor verdere loonstijging.
5. uitbreiding werkingssfeer  
Zoals eerder dit jaar gepresenteerd staat de WFC op basis van moverende redenen negatief tegenover een mogelijke uitbreiding van de werkingssfeer van de Contactcenter cao. De vakbonden zijn anders van mening en CNV zal het WFC een presentatie geven wat juist de voordelen zijn van een mogelijke uitbreiding van de werkingssfeer. Naar aanleiding hiervan kan de positie van de WFC eventueel worden heroverwogen.
6. lange termijn visie Contactcenter cao  
Mede gezien de verdeeldheid binnen de WFC en het feit dat de cao nog niet algemeen verbindend is verklaard kan de WFC nog geen overeenstemming vinden op de lange termijn visie. Zodra de Contactcenter cao algemeen verbindend is verklaard zal het WFC bestuur binnen 6 maanden de lange termijn visie presenteren.

Namens de WFC

Ronald Smit

Norbert van Liemt

Ronald van Schijndel