

Voorstellen cao Contactcenters

De cao Contactcenters loopt op 31 december 2023 af. Dan geldt er geen cao meer voor de werknemers die werken bij de leden van de WFC. Werkgevers georganiseerd in de WFC hebben aangegeven te willen onderhandelen over een nieuwe cao.

CNV Vakmensen heeft de ambitie om het werk leuker te maken en de arbeidsvoorwaarden in de contactcenters op een hoger plan te brengen en tegelijk het imago van de sector te verbeteren. Dit is een lange-termijnambitie. 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 contactcenteractiviteiten moeten volgens ons onder deze cao gaan vallen. Ook voor klanten is het helder dat er een bepaalde ondergrens is waar alle spelers zich aan moeten houden.

Met z'n allen leuk, gezond en met plezier werken

Van de werknemers horen wij dat zij het klantcontact en het helpen van mensen het leukste vinden aan het werken in een contactcenter.

Van de werknemers horen wij ook dat de werkdruk, regeldruk, constante controle, wantrouwen, willekeur, sancties en hoog verloop collega's niet bevorderlijk zijn voor hun werkplezier. Wij willen afspraken maken om dit te verbeteren.

Werken vanuit vertrouwen in plaats controlerend. Wij willen graag meer aandacht voor de mens en de menselijke maat. De menselijke maat houdt in dat er rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden en talenten van de medewerker. Respect voor de medewerker. Werken in callcenters is leuk en levert tevreden werknemers op, dit is hier onze stip op de horizon.

- De cao geldt nu alleen voor agents, wij willen dat de cao voor zoveel mogelijk werknemers gaat gelden;
- Werken vanuit vertrouwen en meer autonomie, minder controle, minder regels, meer waardering en erkenning;
- Thuiswerken wordt als een pluspunt gezien door werknemers. Dit maakt de balans werk/privé/studie makkelijker en het werk leuker, geven ze aan. We willen een recht op thuiswerken afspreken;
- Wij willen dat bij het roosteren er meer rekening gehouden moet worden met de werk-privé-studiebalans van werknemers. De roosters moeten minimaal één maand van tevoren gedeeld worden;
- Wij willen afspreken dat AI (Artificiële intelligentie) ingezet gaat worden om het werk leuker te maken en niet wordt ingezet om mensen nog meer te controleren. AI kan mensen helpen zelf hun werk beter te doen.

Wij geloven dat als werknemers meer trots op hun werk worden, dit het imago van de branche verbetert. Je kunt weer (meer) trots zijn om bij een contactcenter te werken.

Financieren van deze brancheactiviteiten willen we in de toekomst doen via een fonds dat we via deze cao in het leven roepen en laten financieren door alle bedrijven in de sector.

Gezond

Het verloop en het ziekteverzuim in de sector zijn hoog, CNV vakmensen wil dat samen met de werkgevers veranderen. Jarenlang staat er in de cao dat als je ziek wordt, je loon lager wordt en je pas extra vakantie krijgt als je niet ziek bent. De strikte controles en boetes die bij ziekte toegepast worden. Deze aanpak werkt gezien het hoge verzuim niet.

Om dit te verbeteren adviseren wij elk bedrijf om in te zetten op het structureel lager brengen en houden van het ziekteverzuim en de werkdruk en het leuker maken van het werk.

- Veilig werken. De psychosociale belasting is een risico. Wij willen hieraan werken en ongewenst gedrag en systemen aanpakken;
- Goede werkplekken en thuiswerkplekken;
- Voorstellen om te werken vanuit vertrouwen, ziek is ziek en daar hoort geen straf bij. Bij ziekte word je het eerste jaar volledig doorbetaald en zijn er geen wachtdagen. Ongeclausuleerd recht op vakantiedagen;
- Iedere werknemer krijgt een vitaliteitsbudget van € 250,- netto;
- Project met lifestylecoach.

Ontwikkelen van mensen

De contactcentersector 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.

Daarnaast zal de technologische ontwikkeling gevolgen kunnen hebben voor de huidige populatie in de sector. Wij krijgen van werknemers te horen dat zij zich hier zorgen over maken. "Gaat de robot mijn baan overnemen".

De inzet van AI gaat er volgens de CEO van Teleperformance voor zorgen dat werk door AI overgenomen gaat worden. Wat wij willen afspreken, is dat vanuit de sector actief gewerkt gaat worden aan opleiding om mensen hierop voor te bereiden. Enerzijds mensen opleiden door met AI te gaan werken en daar waar werk verdwijnt, mensen helpen bij het vinden van ander werk.

- Alle bedrijven voeren een actief beleid waarbij mensen preventief om- of bijgeschoold gaan worden bij verwachte technologische ontwikkelingen die effect hebben op banen of baaninhoud;
- Een eigen loopbaanbudget of leerrekening afspreken van op termijn € 500,- per jaar;
- Iedere werknemer krijgt recht op een loopbaan-APK gedurende de looptijd van de cao;
- Iedere werknemer die behoefte heeft aan een budgetcoach, krijgt hier hulp bij.

Transparante beloning nu en later

De loonsverhoging in de vorige cao was goed voor een deel van de werknemers in de sector. Ook mooi is dat we afstand nemen van het minimumloon. Al is die afstand in juli weer verkleind. Wij willen deze afstand echter behouden. Een keerzijde was dat velen enkel met het minimumloon meegroeiden in het verleden, maar ook velen geen cao-verhoging kregen het afgelopen decennium.

De vorige cao kende een loonsverhoging voor de agents die minimaal 7% bedroeg en degenen die tegen het minimumloon aan verdienden, kregen wel 14%. De inflatie was 10% in 2022 en het gebrek aan inflatiecompensatie van de jaren ervoor, maken voor velen dat een looneis op zijn plaats is.

- Een loonverhoging van 12% van het feitelijk loon voor iedereen per 1/1/2024. Hierbij gaan we uit van een looptijd van 1 jaar;
- Alle tijd die werknemers aan werk besteden, inclusief alle pauzes, moet betaald worden en werknemers moeten inzage krijgen in alle registratiesystemen. Feitelijk hebben rechters deze situatie al meerdere malen bevestigd door het in de cao op te nemen en daarmee willen we alle twijfel wegnemen;
- Transparantie in belonings- en bonussystemen en altijd afgestemd met or of pvt, bij geen or of pvt dan met vakbond;
- Kerstgratificatie invoeren;
- Loyaliteitsbonus invoeren;
- Reiskosten stijgen mee met inflatie.

Pensioenen

In de huidige cao is een mooie eerste stap gezet naar een echt pensioen. Een solidair verplicht gesteld pensioen waar mensen iets aan hebben als ze met pensioen gaan, is ons doel.

- Binnen een termijn van 5 jaar willen wij het pensioen onderbrengen in een pensioenfonds;
- Daarnaast willen wij de premie verhogen naar 7%. Op termijn streven we in ieder geval de adequate pensioenpremie na zoals vastgesteld door de regering. Deze premie was 15,7% in 2023.

Functies

Werknemers en leden van CNV Vakmensen willen dat de functieomschrijvingen in alle bedrijven duidelijk zijn en volgens een transparante procedure gaan plaatsvinden. Dit is omdat wij van werknemers horen dat ze de huidige situatie als niet transparant en willekeurig ervaren, dit willen we veranderen.

- Alle werkgevers in de sector worden verplicht de functie van de werknemer in een loongroep in te delen met inachtneming van een objectief functiewaarderingsstelsel zoals Orba. We beginnen met agents, leidinggevenden en andere ondersteunende functies;
- Ervaring opgedaan bij WFC contactcenter gaat mee naar volgende facilitair contactcentra. We willen onderzoeken of er een verplicht getuigschrift van opgedane werkervaring verstrekt kan worden. Ervaring opgedaan bij het ene contactcenter, gaat meetellen bij de inschaling bij het volgende contactcenter.

Flexibele arbeid

Maximale flexibiliteit en kosten van werknemers is niet meer van deze tijd. Het kost moeite mensen vast te houden en het verloop maakt het voor zittende mensen minder leuk om steeds anderen in te werken:

- Daarom willen wij voorstellen de bepalingen die afwijken van het BW, te schrappen;
- Wij willen afspraken maken om de externe inhuur te beperken tot incidentele inhuur;
- Ook willen wij afspraken maken om "schijn" zzp-constructies de sector te voorkomen.

Solidair Branche fonds

- Het lijkt ons, in het belang van de branche, dat er op termijn een sociaal fonds komt, waaraan alle bedrijven meebetalen en van waaruit activiteiten voor de branche worden gefinancierd. Hierover willen we het gesprek starten.

Code verantwoord marktgedrag

- We hebben afgesproken dit te gaan doen. We willen dat hieraan ook echt gezamenlijk invulling wordt gegeven. Deze code moet vergezeld gaan van consequenties als partijen de code niet naleven.

Invloed/voorlichting werknemers

Wij willen afspraken maken dat vakbonden ruimte krijgen om binnen de bedrijven actief te zijn. Hiervoor willen wij graag afspraken maken voor ruimte voor vakbondsactiviteiten.

- Voorlichting over de cao en informatie over de rol van vakbonden moet 2x per jaar actief aan alle werknemers verzonden kunnen worden.

Internationale solidariteit

- Wij willen een voorstel doen om een internationaal project te financieren, bijvoorbeeld in Suriname.

Werkgeversbijdrage

- Wij willen afspraken maken over een werkgeversbijdrage en deze op termijn in lijn brengen met de AWWN-bijdrage van € 22,71 per werknemer. Wij willen dit in stappen gaan bereiken;
- Daar waar nodig, willen we de cao leesbaarder maken en in lijn brengen met recente wetgeving.

Onder voorbehoud van alle rechten, tijdens de onderhandelingen kunnen nog aanvullingen of wijzigingen voorgesteld worden.

