

# nieuwsbrief

## cao callcenter

winter 20/21



Vakmensen

### GOED NIEUWS: NIEUWE CAO VOOR CALLCENTER-BRANCHE

Eindelijk ligt er in de callcenter-branche een cao waar meerdere partijen bij betrokken zijn. Dat is goed nieuws, want dat betekent dat er eindelijk sprake is van een breed draagvlak en fatsoenlijke afspraken.

Zo is de eerste stap naar een redelijke en nette beloning gezet. Bovendien heb je nu recht op een thuiswerkvergoeding (voor de mensen die thuis werken natuurlijk) en ligt er een eenmalige bonus voor je klaar! Lees in deze krant wat de afspraken concreet voor jou betekenen.

#### Stap voor stap

Als CNV zijn we blij met deze cao. Maar we zijn er nog niet natuurlijk. Graag willen we de cao nog verder uitbouwen naar een moderne cao die recht doet aan jou en je collega's. Hoe meer mensen zich bij ons aansluiten, hoe groter de kans dat dat uiteindelijk gaat lukken. Laten we het samen doen! Stap voor stap.



**Roderik Mol**, cao-onderhandelaar van CNV Vakmensen

## Thuiswerkvergoeding vanaf januari

**In de nieuwe cao is een beginnetje gemaakt met een thuiswerkvergoeding. Die bedraagt maximaal 35 euro per maand en ook uitzendkrachten hebben er recht op.**

Als gevolg van het coronavirus werken heel veel contactcenter-medewerkers tegenwoordig vanuit huis. Vaak met hun eigen laptop en hun eigen internetverbinding. 83% van de leden van CNV Vakmensen vindt dat daar best een vergoeding tegenover mag staan, zo blijkt uit een enquête. In de nieuwe cao hebben we daar dan ook een beginnetje mee gemaakt.

#### Waarom?

De werkgever is verantwoordelijk voor jouw arbeidsomstandigheden. Dus ook voor een verantwoorde werkplek thuis. Tot nu toe gaven veel werkgevers daar al wel een minimale vergoeding voor. Al was het maar omdat veel medewerkers extra kosten moeten



maken om überhaupt thuis te kunnen werken. Als CNV vinden wij dat alle werknemers daar recht op hebben. Ook uitzendkrachten. Gemiddeld vinden medewerkers een vergoeding van € 35,- redelijk. Dat hebben we dan ook afgesproken in de cao. Vanaf januari heb je er maandelijks recht op.

# De belangrijkste verbeteringen voor jou

## Loon

Per 1 januari wordt er een junior/medior/senior-model ingevoerd. Dat betekent dat er niet meer gestart wordt met belonen op het minimumloon, maar 1,5% daarboven. Dat is een eerste kleine stap naar een goede beloning. *Concreet:*

**Junior-medewerkers** van start tot 1 jaar in dienst: 101,5% van het wettelijk minimumloon

**Medior-medewerkers** vanaf 1 tot 2 jaar (plus een goede beoordeling): 103,5% van het wettelijk minimumloon.

**Senior-medewerkers** vanaf 2 jaar (plus een goede beoordeling): 105,5% van het wettelijk minimumloon.

## Thuiswerkvergoeding

In de afgelopen cao was geen thuiswerkvergoeding geregeld. Dat is nu wel het geval. De regeling gaat in per 1 januari.

→ Werk je fulltime en volledig vanuit huis met je eigen apparatuur?

Je ontvangt € 35,- per maand.

→ Werk je fulltime en volledig vanuit huis met apparatuur van je werkgever?

Je ontvangt € 25,- per maand.

## Pensioen

Graag willen we een pensioenregeling invoeren. Het liefst al in de volgende cao. Daarom beginnen we nu al met de besprekingen daarover.

## Bonus

Alle medewerkers die werken bij een bedrijf dat op 1 oktober 2020 lid is van de WFC per, ontvangen in januari 2021 een eenmalige bonus van €75,-. De voorwaarden hiervoor zijn:

1. Op 1 januari 2021 ben je minimaal 6 maanden in dienst.
2. 75 euro is op basis van een fulltime dienstverband (40 uur per week). Werk je de helft, dan krijg je ook de helft.
3. Daarbij wordt gekeken naar hoeveel uren je gemiddeld per week hebt gewerkt in de laatste 6 maanden.
4. De bonus is bruto.

# Thuiswerken is gewoon werkgeversrisico

**Regelmatig krijgt CNV Vakmensen klachten van medewerkers die gaan over thuiswerken. Of beter gezegd, over niet kunnen thuiswerken omdat de verbinding is weggefallen. Werkgevers vinden dat ze de tijd die hun medewerkers niet in de systemen kunnen, niet hoeven uit te betalen. Ongehoord, vindt CNV Vakmensen.**

Tuurlijk moet je thuis over een goede verbinding beschikken. Maar als je wel gewoon kunt internetten, bellen en tv kijken, maar geen verbinding kunt maken met de systemen van je bedrijf, heb jij er alles aan gedaan. Dan ligt het aan het systeem van je werkgever. Ben jij dus ingeroosterd en klaar om te wer-

ken, dan gaat de teller gewoon lopen.

## Op orde

De werkgever moet zorgen dat zijn systemen op orde zijn en kunnen communiceren met goedwerkende thuis-verbindingen. Het is immers de werkgever die er voor kiest om je

thuis te laten werken. En je dat bovendien in veel gevallen met je eigen device laat doen.

## Stekker

Dus zolang jij niet expres de stekker uit je modem trekt, is het ontbreken van een goede verbinding het risico van de werkgever. Die moet zorgen dat zijn systemen met jouw devices communiceren, en niet andersom. Als bij jou de verbinding eruit klapt, is dit ondernemersrisico en moeten je uren gewoon betaald worden.

Laat ons weten of jij het eens bent met de stelling dat dit risico voor de werkgever is én of jij hier ook mee te maken hebt.

→ Reageer op [www.jeachterban.nl/callcenters](http://www.jeachterban.nl/callcenters)



WAT CNV VAKMENSEN NOG MEER VOOR JE KAN BETEKENEN

# Bij de covid-helpdesk kregen CNV-leden alsnog het geld waar ze recht op hadden

**CNV Vakmensen is niet alleen bezig om voor jou de best mogelijke arbeidsvoorwaarden te regelen. Ook individueel of per bedrijf helpen we werknemers. Zoals bij de onlangs ingerichte covid-helpdesk.**

Sinds kort werken er veel mensen, waaronder CNV-leden, voor de speciale corona-helpline. Dat is een callcenter dat in korte periode uit de grond werd gestampt en dat mensen met vragen over het coronavirus te woord staat. In totaal werken er nu 5.000 mensen.

Maar er spelen nogal wat aanloopproblemen. Zo kreeg een aantal leden niet al hun uren uitbetaald, werd er niet betaald voor webinars en werden mensen maar niet opgeroepen voor de starttraining.

Ze meldden zich bij CNV Vakmensen

en wij ondernamen actie voor ze.

## **Alsnog geld**

Zo zochten we contact met het uitzendbureau en met Teleperformance om de zaken aan te kaarten. In veel gevallen direct met succes. Ook meldden wij het uitzendbureau dat de thuiswerkvergoeding onjuist was. Dit heeft men vervolgens voor iedereen hersteld, niet alleen voor de leden.

Als er mensen zijn die hun geld niet krijgen, dan schakelen we onze juristen in om hun recht op te eisen, dat was tot nu toe nog niet nodig. Ook

werden mensen eindelijk opgeroepen voor hun starttraining.

Daarnaast spraken we werkgevers aan op het feit dat uitzendkrachten inzage moeten krijgen in de oorspronkelijke urenregistratie, zoals dat in de cao voor uitzendkrachten is geregeld.

## **Ook een probleem?**

Uiteraard blijven we de covid-helpdesk kritisch volgen. Werk jij daar ook en heb je ook een probleem, maar ben je nog geen lid? Meld je dan nu aan. **Bij wijze van uitzondering kunnen we je toch (juridisch) bijstaan.**

## **EERSTE STAP OM ACHTERSTAND OP ANDERE CAO'S IN TE HALEN**



## VOORZITTER CAO-OVERLEG:

# ‘Als alle bedrijven zich aan deze cao houden, komt dat de branche ten goede’

### Wat vond je van de cao-onderhandelingen?

„Het was al snel duidelijk dat werkgevers en bonden ver uit elkaar lagen. Als voorzitter van de onderhandelingen is het dan mijn taak de partijen allemaal aan tafel te houden om in ieder geval een resultaat te behalen. Een resultaat waar beide partijen weliswaar water bij de wijn moeten doen, maar waarbij ze ook de overtuiging hebben dat ze er alles hebben uitgethaald wat er in zit. Dat betekent dus dat je op sommige punten genoeg moet nemen met minder dan je had gehoopt. Als er bereidheid is om er

*Bernard Romkes (60) uit Leeuwarden is zowel voorzitter van de OR-commissie van Cendris (onderdeel van PostNL) als voorzitter van het Platform voor Ondernemingsraden van Facilitaire Contactcenters. Ook tijdens de cao-onderhandelingen nam hij, als lid van de cao-commissie, de rol van voorzitter op zich.*



samen uit te komen, lukt dat ook.”

### Wat vind je van het resultaat?

„Niet optimaal, maar er zitten ver-

schillende lagen in. We wilden graag een cao waarmee we het imago van de branche kunnen opkrikken. Dat is gelukt denk ik. En we wilden een cao die algemeen verbindend verklaard kan worden door het ministerie. Dat betekent namelijk dat alle bedrijven, van groot tot klein, zich aan de cao moeten houden. En dat komt de hele branche ten goede. Dat is denk ook gelukt.”

### Wat zou je voor de volgende cao geregeld willen hebben?

„We zijn er nu alvast op vooruitgelopen, want in de volgende cao willen we afspraken maken over een pensioenregeling voor alle werknemers. Jonge mensen kunnen onmogelijk overzien wat de impact van pensioen is als dat pas over 45 jaar aan de orde is. Ik vind het een maatschappelijke verantwoordelijkheid van de werkgevers om hierin mee te denken en te voorzien. Daarnaast zal er in een volgende cao nog meer loon bij moeten om de achterstand op de andere cao's in Nederland in te lopen.”

## Voor het eerst breed draagvlak

De cao voor callcenters (officieel de Cao Facilitaire contactcenters) geldt voor mensen die werken bij facilitaire contactcenters zoals Webhelp, Teleperformance, Cendris etc.

De cao werd in het verleden afgesloten met maar één vakbond: Qlix. Daardoor was er maar weinig draagvlak en hadden wij als CNV nauwelijks of geen invloed op de afspraken.

Daarom zijn we blij dat er nu een cao is waar alle vakbonden partij bij zijn. CNV Vakmensen, FNV en Qlix trokken samen op om dat voor elkaar te krijgen. Het is een eerste stap om de arbeidsvoorwaarden en het imago van jouw werk te verbeteren.

Wat wil jij in jouw volgende cao per se geregeld hebben?

→ Laat het weten op [www.jeachterban.nl/callcenters](http://www.jeachterban.nl/callcenters)



# Praat mee en stel je vragen op Je Achterban

**Voor alle medewerkers in de contactcentra hebben wij een online community: Je Achterban!**

Daar kun jij 24/7 terecht met al jouw vragen en kun je zaken ter sprake brengen die spelen op jouw werk. Zijn dingen niet goed geregeld? Of juist wel? Ook de goede voorbeelden horen wij graag.

Laat van je horen, praat mee en ontmoet collega's uit je branche:  
**[www.jeachterban.nl/callcenters](http://www.jeachterban.nl/callcenters)**



## Contact met de cao-onderhandelaar

Ook kun je je vragen over je sector of over een eventueel lidmaatschap stellen aan de bestuurder/cao-onderhandelaar! Neem contact op met Roderik Mol. Stuur een mailtje naar [r.mol@cnvvakmensen.nl](mailto:r.mol@cnvvakmensen.nl).

---

**GEEN LOON BIJ GEEN VERBINDING  
VINDT CNV ONGEHOORD**

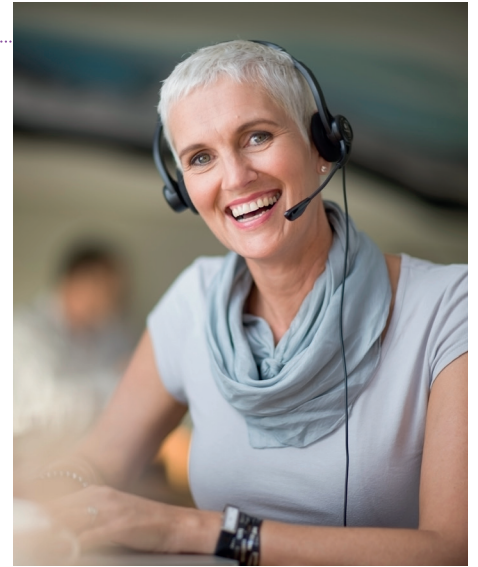
## DOEL VOOR DE VOLGENDE CAO: EEN PENSIOENREGELING

### Kaderlid

Als je al lid bent kun je ervoor kiezen om kaderlid te worden. Dat betekent dat je de cao-onderhandelaar helpt door aan te geven wat er op werkgebied speelt in de contactcenters. Zo word jij de ogen en oren van het CNV en kunnen wij dankzij jouw oplettendheid actie

ondernemen.  
Geïnteresseerd om kaderlid te worden? Neem contact op met de cao-onderhandelaar van het CNV, Roderik Mol.

Stuur een mailtje naar [r.mol@cnvvakmensen.nl](mailto:r.mol@cnvvakmensen.nl).



## Lid worden van CNV Vakmensen

Als je lid wordt heb je dat snel terugverdiend. Waarom? Omdat we je helpen met al je vragen over werk en inkomen. Zoals: Klopt mijn salaris wel? Wij rekenen het voor je na. Heb je een conflict met je werkgever? Wij staan je bij.

Je lidmaatschap bevat bovendien een **gratis rechtsbijstandverzekering**. Dus ook conflicten buiten de werkvloer lossen we voor je op. Bijvoorbeeld over je huis, je koelkast of je PlayStation die kapot ging binnen de garantieperiode etc.

Ga naar [cnvvakmensen.nl/lidworden](http://cnvvakmensen.nl/lidworden) of vul onderstaande bon in.

### Ben je al lid?

Dan ken je het belang van een sterke bond. Als je ook je collega daarvan weet te overtuigen en hem of haar lid maakt, **krijg je van ons een cadeaubon van €12,50**. En je collega krijgt de eerste 6 maanden **50% korting!**  
Ga naar [www.cnv-ledenwerven.nl](http://www.cnv-ledenwerven.nl)

### **cnv** | AANMELDINGSBON |

|                  |     |
|------------------|-----|
| Naam             |     |
| Voorletters      | M/V |
| Geboortedatum    |     |
| Adres            |     |
| Postcode         |     |
| Woonplaats       |     |
| Telefoonnummer   |     |
| E-mailadres      |     |
| Werkzaam bij     |     |
| Vestigingsplaats |     |
| Bedrijfstak      |     |

#### Je contributie is afhankelijk van je inkomen

kruis jouw bruto maandinkomen aan:

|                                                        | contributie 2021 |
|--------------------------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> tot € 1.051,-                 | € 5,48           |
| <input type="checkbox"/> vanaf € 1.051,- tot € 1.578,- | € 13,08          |
| <input type="checkbox"/> vanaf € 1.578,- tot € 2.630,- | € 17,54          |
| <input type="checkbox"/> vanaf € 2.630,-               | € 19,74          |

IBAN NL

Datum

Handtekening

- De opzegtermijn van het lidmaatschap is drie maanden.
- Wij gebruiken jouw contactgegevens (o.a. e-mail) om je te benaderen met info over werk en inkomen. Lees hoe wij omgaan met jouw gegevens op [www.cnvvakmensen.nl/privacy](http://www.cnvvakmensen.nl/privacy).
- Wij werken met automatische incasso. Betaal je liever met acceptgiro? Dat kan, maar kost € 1,- extra. Zet in dat geval hieronder een vinkje:

☐ Nee, ik betaal liever met acceptgiro (+€ 1,-)

Was je al eens lid van een bond?

Zo ja, welke?

In de periode van tot

Lidmaatschapsnummer

Dit lid is opgegeven door:

Adres

Postcode/Woonplaats

Lidmaatschapsnummer

Retouradres: CNV Vakmensen, t.a.v. Bedrijfsadm., antw.nr. 4308, 3500 VE Utrecht (postzegel niet nodig)

**ACTIE**  
50% korting  
eerste 6 mnd

### Vragen?

Heb je vragen over je cao? Kom je er niet uit met je werkgever?  
Mail of bel dan naar CNV Info:  
[info@cnvvakmensen.nl](mailto:info@cnvvakmensen.nl),  
030 7511007.