

Vakmensen

WERKT VOOR JOU!

*'Help! Ik krijg niet
wat ik verdien!'*

Werken en (mantel)zorgen:
Weet jij waar je recht op hebt?

Pingpongbal met
uitzendkrachten

Caroline Koetsenruijter:

'Agressie op het werk is zó doorgeschoten'

**'Mag ik vragen of mijn collega's zich
normaal kunnen gaan aankleden?'**

COLOFON

Vakmensen is het ledenmagazine van **CNV Vakmensen**.

Tiberdreef 4 / 3561 GG Utrecht

Postbus 2525 / 3500 GM Utrecht

030 75 11 007

e-mail redactie
magazine@cnvvakmensen.nl

www.cnvvakmensen.nl

redactie
Albert Daverschot (hoofd-redacteur), Miriam de Rooij (eind-redacteur), Jeroen Tjepkema, Kees de Vos

medewerkers
Peter van der Eijk, Arvid van de Reep, Belinda Schall

coverfoto
Ruben Timman

grafische vormgeving
Robert-Paul van Hardeveld

beeldredactie
Bernadine de Mooij

grafische verzorging
Senefelder Misset, Doetinchem

advertentieacquisitie
Dock 35 Media, Frank Roosenbeek:
frank@dock35media.nl /
0314 355 830.

ISSN 2468-2519 | © februari 2022



FSC
www.fsc.org

MIX

Papier van
verantwoorde
herkomst

FSC® C018185

Deze keer



'AGRESSIE OP HET WERK IS ZÓ DOORGESCHOTEN'

'Nergens is agressie van klanten en omstanders tegen werkende zo door-geschoten als in Nederland.' Agressie-expert Caroline Koetsenruijter maakte zich zoveel zorgen dat ze er een boek over schreef. Met oplossingen. Er is namelijk best wel wat aan agressie te doen.

06

GRATIS FRUIT

In de rubriek Bondig kort (vakbonds)nieuws. Zoals een nieuwe cao-afspraken over gratis fruit voor fruit-verkopers.

05



PINGPONGBAL

Via een geraffineerde constructie worden 14 uitzendkrachten einde-loos 'rondgepingpong'd'. Tot het CNV ingrijpt. Dat levert de 14 behoorlijk wat op!

14





MANTELZORG: OPENHEID LOONT

De meeste mantelzorgers hebben geen idee welke afspraken er in hun cao zijn gemaakt over mantelzorg. Jammer, want er is vaak meer mogelijk dan je denkt als je werk en zorg wilt combineren. We spraken 3 leden die werken én zorgen. Hun ervaringen zijn heel verschillend.

28

NORMALE KLEDING

'Mag ik mijn collega's vragen of ze zich normaal kunnen gaan aankleden?' En andere vragen over hoe je (juist niet) als collega's met elkaar omgaat.

20



MIJLPALEN

Een kleine greep uit belangrijke momenten waarop CNV Vakmensen in 2021 in actie kwam. Welke herinner jij je nog?

22



En verder

- Bondig **04** • Net binnen **05** • Op de werkvloer **18**
- 2021 in cijfers **24** • Puzzel **27**
- Stel je vraag **32** • Ledenvoordeel **35** • Vraag het de vakman **36**

Lik-op-stuk

Als iets de afgelopen periode duidelijk werd, is het wel dat grensoverschrijdend gedrag ook in Nederland diep is ingesleten. Duidelijk werd ook dat machtsverhoudingen daarbij een belangrijke rol spelen. Dan heb ik het niet alleen over machtige mannen die zich ongewenst aan vrouwen opdringen. Ik heb het ook over klanten die door bedrijven als koningen op voetstukken zijn gezet, en die machtspositie regelmatig misbruiken. Miljoenen werkenden in bijvoorbeeld het OV, de horeca, de detailhandel of in callcenters hebben daardoor te maken met agressie, intimidatie en zelfs met fysiek geweld. Wat mij betreft treden werkgevers altijd op tegen klanten die grenzen overschrijden. Laten ze weten dat agressief gedrag consequenties heeft. Hoe 'vast' die klanten ook zijn en hoeveel geld ze ook opbrengen. Lik-op-stuk. Ook moeten werkgevers in alle gevallen aangifte doen namens hun medewerker. Laat zien dat je ongewenst gedrag niet accepteert en dat je alles doet voor een veilige werkplek!

Piet Fortuin

voorzitter CNV Vakmensen





GRATIS FRUIT VOOR GROENTE- EN FRUITVERKOPERS

Een opvallende afspraak in de nieuwe cao voor groente- en fruitverkopers (AGF-cao): gratis fruit op de werkvloer. Klinkt misschien gek bij een groenteboer, maar dat is het helemaal niet. Als het aan CNV Vakmensen ligt, is er namelijk in elke cao ruime aandacht voor de gezondheid van werknemers. Dus ook bij de groenteboer. Daarnaast werden er in de AGF-cao meer afspraken gemaakt over duurzame inzetbaarheid. Bijvoorbeeld over opleidingssubsidies.

‘Beloftevolle stap’ met misser

Het regeerakkoord, dat het nieuwe kabinet begin dit jaar presenteerde, is ‘een beloftevolle stap’ op weg naar een gezonde arbeidsmarkt, vindt het CNV. Voorzitter Piet Fortuin

is vooral blij dat de partijen het SER-advies, waaraan het CNV meeschreef, hebben overgenomen. Vooral omdat flexwerkers hiervan profiteren. Wel baalt het CNV van de misser dat de AOW

is losgekoppeld van het minimumloon. Dat betekent dat de uitkering niet met de aangekondigde 7,5% meestijgt. Mensen met kleine pensioenen kunnen daardoor in de knel raken.



ONTMOETINGSDAGEN VOOR SENIOREN

Dit jaar organiseert CNV Vakmensen weer ontmoetingsdagen voor senioren. Deze dagen staan bol van ontmoeting, ontspanning en informatie. Ze vinden plaats op diverse locaties in het hele land. Ieder lid mag één ontmoetingsdag per jaar bezoeken, zodat zoveel mogelijk leden kunnen deelnemen. Uiteraard mag je partner mee. De ontmoetingsdagen gaan alleen door als de coronamaatregelen dit toelaten. Op www.cnvvakmensen.nl/seniorenvoordeel vind je waar en wanneer de bijeenkomsten zijn en hoe je je kunt inschrijven.

Voedselbank blij met staking

De Voedselbank in Limburg was erg blij met de staking van 150 metaalmedewerkers in Sittard. Naast hun stakingsformulier namen de actievoerders namelijk ook producten mee voor de voedselbank. In totaal leverde dat 20 volle kratten op. De werknemers vonden het mooi dat ze naast het actievoeren voor de eigen cao, ook iets goeds konden doen voor een ander. Daarmee gaven ze meteen een signaal af aan de metaalwerkgevers. De voedselbank kon de extra producten erg waarderen. Wekelijks helpt de voedselbank 1.900 Limburgse gezinnen met extra levensmiddelenpakketten.



'NIEUWE WERKPLEK TE ROOSKLEURIG'

In hun zoektocht naar personeel op een krappe arbeidsmarkt spiegelde veel werkgevers zaken soms te mooi voor. Volgens vacatureplatform OnJobs komt 68% van de aangenomen sollicitanten namelijk de beloofde elementen uit de vacaturetekst helemaal niet tegen. Zij verwachten een prachtig kantoor en enthousiaste collega's, maar blijken terecht te komen in een suffe werkomgeving waar ze het enthousiaste team van jonge collega's niet kunnen vinden. De nieuwe werkomgeving te rooskleurig voorstellen, is schadelijk voor bedrijf en sollicitant, stelt OnJobs.



Veranderingen in 2022

	2021		2022
 Minimumloon:	€ 1.701 per maand	➔	€ 1.725 per maand
 AOW-leeftijd:	66 jaar en 4 maanden	➔	66 jaar en 7 maanden
 Onbelaste thuiswerkvergoeding:	€ 0 per dag	➔	€ 2 per dag
 Zelfstandigenaftrek:	€ 6.670 per jaar	➔	€ 6.310 per jaar



NET BINNEN:

Dirk Brandt (20), ijzerwerker: 'Alle prijzen gaan omhoog. Daarom vind ik het belangrijk dat de salarissen ook omhoog gaan. Anders houd ik steeds minder over, toch? Een sterke vakbond met veel leden kan beter onderhandelen over een hoger salaris dan een bond met weinig leden. Logisch dus, dat ik lid ben geworden.'

Krijg ik wat ik verdien?

Jordy werkt bij een bedrijf dat beveiligingsinstallaties plaatst en onderhoudt. Zijn salaris ligt net boven het minimumloon. Klopt dat wel?



Samen met een collega monteert Jordy detectiepoortjes en alarminstallaties bij winkels. Hij is vrij nieuw in het vak en zijn collega is de meer ervaren monteur. 'We doen hier alles netjes via de cao', zegt de werkgever. 'Jij bent assistent en de cao zegt dat je dan in schaal A wordt ingedeeld'. Toch vindt Jordy zelf dat het werk vrij specialistisch is. Zit hij wel in de juiste schaal? Zijn salaris komt maar enkele tientjes boven het wettelijk minimumloon uit.

Jordy neemt contact op met CNV Vakmensen. Daar concluderen de functiewaarderingspecialisten dat Jordy's functie waarschijnlijk niet goed is ingedeeld. Er is een Handboek Functie-indeling voor deze sector en daarin staat dat assisterende werkzaamheden bij beveiligingsinstallaties in schaal C moeten worden ingedeeld. Jordy zit dus mogelijk twee schalen te laag!

Volgens de cao moet Jordy dit eerst zelf aankaarten bij zijn werkgever. Als die zijn fout niet inziet en herstelt dan kan Jordy, met hulp van CNV Vakmensen, een beroepsprocedure starten bij de Vakraad Metaal en Techniek. Als die bevestigt dat het inderdaad schaal C moet zijn, moet de werkgever het hogere salaris betalen. Met terugwerkende kracht!

Denk jij dat jouw loon niet klopt? Overleg met je werkgever. Komen jullie er niet uit, neem dan contact op met CNV Info: 030 75 11 007.

TEKST: JEROEN TJEPEMA, MIRIAM DE ROOIJ, PETER VAN DER EUK, BEELD: ARCHIEF CNV VAKMENSEN, SJURIE FOTOGRAFIE

Agressie op de werkvloer:

'Werkende is te vaak de boksbal'

Nergens in Europa is agressie op de werkvloer zo doorgeschoten als in Nederland. Dat zegt agressie-expert Caroline Koetsenruijter, schrijfster van het boek *Het Agressieparadijs*.

'Jij zadelt me met een energierekening op die 3 keer zo hoog is! Je moet je doodschamen! Fiks je dit niet heel snel, dan sta je vanavond op Twitter! Ik heb alles opgenomen, flapdrol!'

Een fictief voorbeeld van een telefoontje naar het callcenter van een energiebedrijf. Maar de strekking is uiterst realistisch. Miljoenen werkenden in Nederland hebben wekelijks en soms dagelijks te maken met intimidatie, agressie en zelfs met fysiek geweld. Om deze mensen maakt agressie-expert Caroline Koetsenruijter zich zo veel zorgen, dat ze er een boek over schreef: *Het Agressieparadijs*.

HUILEND OP TOILET

Voor het boek deed ze veel onderzoek en kwam ze tot schokkende conclusies. Nergens in Europa is agressie tegen

werkenden zo doorgeschoten als in Nederland. Het komt overal voor: van de detailhandel tot beveiliging en van horeca tot openbaar vervoer. Tot overmaat van ramp zijn het vaak de zwaksten op onze arbeidsmarkt die ermee te maken krijgen.

Dat komt omdat voor eerstelijns klantcontact vaak laagbetaalde flexkrachten worden ingezet. Door hun zwakke positie op de arbeidsmarkt zijn ze afhankelijk van hun baan en doodsbang een klacht aan hun broek te krijgen. Ze blijven daardoor altijd

klantgericht gedrag vertonen, ondanks agressie en intimidatie. Koetsenruijter: 'Ik ken callcenters waar medewerkers, vaak jonge mannen en vrouwen, huilend op toilet zitten om weer bij te komen zodat ze hun dienst kunnen afmaken.'

Een boze klant belt met een klacht. Hij begint te schelden als de front-office-medewerker niks kan doen: klachten kunnen alleen schriftelijk worden behandeld. Witheet hangt

CAROLINE KOETSENUIJTER (1979)

is directeur van instituut KCB dat zich richt op conflictmanagement en bemiddeling. Ze studeerde rechten aan de Universiteit van Leiden, werkte als bemiddelaar bij het Ministerie van Justitie en was onderzoeker bij het Nederlands Mediation Instituut. Eerder schreef ze de bestseller *'Jij moet je bek houden'*.





de klant op. Vervolgens krijgt hij een evaluatiemailtje: hoe vond hij het gesprek? Krijgt hij nóg een keer de kans om tegen haar van leer te trekken.

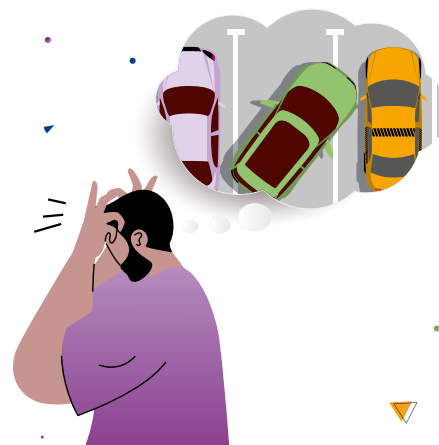
WEGWERPPERSONEEL

Maar daarmee is het verhaal volgens de conflictexpert nog niet compleet. Veel frontoffice-medewerkers worden expres op die plek neergezet om agressieve klanten weg te houden bij het beter betaalde backofficepersoneel. Koetsenrijter: 'Ze fungeren als een boksbal voor agressors. Hun taak is de rest van het bedrijf af te screenen van boze klanten. En als deze stromannen uiteindelijk versleten zijn, dan worden ze vervangen. Maar zo ga je niet met je personeel om. Wat mij betreft investeer je in mensen in de frontlinie en blijf je ze constant trainen.'



**'Agressors
komen in
Nederland
vaak weg met
hun gedrag'**

HOOFDWONDJE



SANDER (52)

Senior wegwacht

'Ik was een klant aan het helpen op een parkeerplaats. Een andere man had zijn auto scheef, half in een vak geparkeerd en kon er niet meer uit. Hij wilde dat ik mijn wegwacht-auto onmiddellijk weghaalde. Natuurlijk, zei ik, én wees hem op zijn parkeerwijze. Foute boel. Ik kreeg klappen.

Ik werk 25 jaar bij de wegwacht en heb 5 keer te maken gehad met agressie. De laatste 3 incidenten vonden de afgelopen 3 jaar plaats. Aan die ene aanvaring hield ik een hoofdwondje over. Én het gevoel dat de maat vol was: ik ga verhuizen naar het platteland. De agressie in de randstad is mij de laatste jaren te veel toegenomen. Ik vind mijn werk mooi, maar de sfeer in mijn werkgebied niet.

Ja, de agressie heeft absoluut wat met mij gedaan. De meeste contacten zijn plezierig en goed. Maar door die incidenten ging ik twijfelen aan mijn werk. Aan mezelf. Ik heb af en toe een slechte nacht. Vroeger was duidelijker wat een wegwacht wel en niet deed. Maar de klanten zijn veranderd. Als ze nu niet krijgen wat ze willen, gaan ze bellen, schreeuwen en dreigen.'

Verder na een ongeval...

Krijg ik wel waar ik recht op heb? Wat als ik betrokken ben bij een verkeers- of bedrijfsongeval? Hoe werkt het als één van mijn kinderen letsel oploopt?

Meer weten over kosteloze CNV-rechtshulp?
Bel vrijblijvend **0800 4357** of kijk op
ratioletselschade.nl



Volg ons op LinkedIn en Instagram





GROOTSTE MOND

Hoe komt het eigenlijk dat er in Nederland sprake is van zo veel meer agressie dan in de landen om ons heen? Volgens de Leidse onderzoekster ligt dat voor een groot deel aan onze cultuur. Die kent een grote mate van informalisering, oftewel van afbrokkelend gezag. De googelende klant weet het beter dan de hoogopgeleide opticien. En de patiënt en zijn familie vinden dat de dokter beter naar hen kan luisteren dan dat hij afgaat op zijn eigen kennis en ervaring. Daar komt volgens Koetsenruijter bij dat onze cultuur een stuk vrijer is dan bijvoorbeeld de meer strikte Duitse of Belgische. 'Bij ons heeft degene met de grootste mond het meeste aanzien. Naar hem wordt geluisterd. Samen met de informalisering leidt dat tot toename van intimiderend gedrag.'

'Als ik hoor dat mensen Nederlands spreken, krijg ik al kriebels. Zij zijn de allerergsten. Ze kunnen geen enkele teleurstelling meer accepteren', aldus een receptiëniste op een grote internationale camping.

SCHELDENDE KLANT

'Het ergste is dat agressors in Nederland vaak nog weggelaten met hun gedrag ook', vervolgt Koetsenruijter. 'Agressie loont! Het verdienmodel van de agressor werkt, want niemand wijst ze terecht. Wie spreekt de scheldende vrouw in de bakkerij aan, als zij een vaste klant is? Wie belt de intimiderende abonnee aan de telefoon terug om te zeggen dat zijn gedrag ongepast is? We denken vaak dat het erbij hoort, dat we er maar mee moeten omgaan. Maar dat is onzin! Als agressief gedrag loont, gaan agressoren ermee door en sporen ze anderen ermee aan.'

'Ik ga hier niet weg voordat ik mijn geld terugkrijg!', eist de klant. Op zo'n hoge toon dat de hele winkel het hoort en de kassamedewerker niets anders meer weet te doen dan toegeven.

CORRIGERENDE REACTIE

In Nederland hebben we het laten lopen, vindt Koetsenruijter. 'In andere landen geldt lik-op-stuk. Daar wordt agressief gedrag veel minder beloond. Je komt er niet zonder celstraf' →

IS AGRESSIE TEGEN WERKNEMERS VERBODEN?

Jazeker. Agressie is bij wet verboden. Agressie en geweld zijn in de Arbowet opgenomen bij 'psychosociale arbeidsbelasting'. Werkgevers zijn door deze wet verplicht om beleid te voeren dat erop is gericht 'om deze vorm van arbeidsbelasting' te voorkomen of te beperken. Ook het Burgerlijk Wetboek beschermt de werknemer tegen agressie. In artikel 7:658 staat namelijk dat de werkgever moet zorgen voor een veilige werkomgeving.

AGRESSIETRAININGEN



DIETE (26)

Klantenadviseur p&o-zaken bij een groot bedrijf

'Als je me nù niet helpt, ga ik opschalen!' Dat hoor ik vaak als medewerkers niet gelijk krijgen wat ze willen. Dan dreigen ze mijn manager te mailen, de directie te bellen of een officiële klacht in te dienen. Er wordt ook regelmatig gescholden, gevloekt of geïntimideerd. Dan zegt iemand: 'Ik weet op welke locatie jij werkt!' Soms hebben medewerkers een punt. Dan is er iets misgegaan bij een berekening of heeft er een verkeerde inhouding plaatsgevonden. Maar 9 van de 10 keer zijn mensen zelf te laat met iets aanvragen of regelen. Juist dan worden ze fel. Zeggen ze: 'Als jij nu even gewoon je werk gaat doen, is het zo geregeld.' Dat vind ik naar. Ik zit daar namelijk mijn werk te doen, ik wil ze graag helpen, maar soms kunnen dingen niet sneller of anders. Ik voel me niet onveilig. Ik zeg aan de telefoon alleen mijn voornaam en we krijgen regelmatig agressietrainingen. Als collega's nemen we regelmatig een gesprek van elkaar over als er wordt bedreigd of gescholden. Dat is fijn. Dat je er voor elkaar bent. Maar jammer is het wel, al die boosheid.'



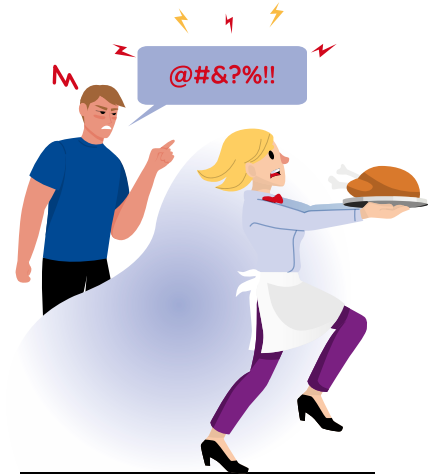
vanaf als je een agent in zijn gezicht spuugt. Bij ons duurt het tijden voordat er een officiële reactie volgt, als die al komt.' Ze weet uit de criminologie dat als je iets aan agressie wilt doen, je een drempel moet opwerpen, een corrigerende reactie moet geven. Als voorbeeld noemt ze het stopgesprek: binnen 48 uur contact opnemen met de agressor en duidelijk maken dat zijn gedrag niet geaccepteerd wordt. En dat er consequenties zijn als hij of zij ermee doorgaat.

WERKGEVERS

In Nederland zouden werkgevers daarvoor verantwoordelijk moeten zijn. 'Het bieden van een veilige werkplek is immers hun wettelijke taak', zegt Koetsenruijter. 'Dus ook als het gaat om agressie. Maar ik ben heel erg teleurgesteld hoe zij die taak verwaarloosd hebben. En dat komt in de meeste gevallen alleen maar door geld. Want het kost

'In andere landen geldt wel lik-op-stuk'

SUPERWEINIG BEGRIP



MAXIME (31)

assistent restaurantmanager

'Wekelijks zijn er wel botsinkjes met klanten. Vaak speelt alcohol een rol. Dan zijn er snel irritaties. En ja, er zijn behoorlijk wat mensen met een kort lontje. Meestal kunnen we dat wel sussen of oplossen. Daar trainen we ook veel op. Het is wel bizar: zelf ben je erop gericht om het gasten naar de zin te maken, maar andersom is er superweinig begrip. Afgelopen zomer bijvoorbeeld. We mochten weer open, het was enorm druk en we hadden te weinig personeel. Dan doe je echt álles wat je kunt. Je werkt tien uur, staat in de zon, holt, vliegt... En dan gaan mensen als ze niet snel worden geholpen heel ongeduldig zwaaien, fluiten of schreeuwen. Ik struikelde toen een keer over een loopstok die een gast middenin het gangpad had gelegd. Klant kwaad: dat ik niet uit mijn doppen keek.

Ja, het doet me wat. Agressieve reacties of onbeschoft gedrag van klanten. Gelukkig zijn we er als collega's voor elkaar. Als iemand zich onveilig voelt, neemt een ander het over. En maakt een klant het echt bont, dan wordt hij eruit gezet.'

geld om iemand te trainen, om een reactie te geven aan een agressor, om meldingen van intimidaties te registreren, om iemand na een nare ervaring hersteltijd te geven.'

Een baliemeisje wordt uitgescholden omdat ze weigert alcohol te verkopen na acht uur. Haar collega in de supermarkt wordt fysiek bedreigd omdat hij iemand zonder mondkapje aanspreekt.

MELDINGSSYSTEEM

Uiteraard biedt de schrijfster in haar boek ook ideeën om bedrijven op weg te helpen. Bijvoorbeeld het verlagen van de drempel om een melding te doen. Dat betekent dat werkgevers moeten zorgen voor een goed meldingssysteem. Elke melding moet positief beantwoord worden. Dat betekent dat de werkgever bij elke melding bevestigt dat het goed is dat het incident is gemeld. En dat hij vervolgens samen met de werknemer bespreekt wat de vervolgstappen zijn.

VEILIGHEIDSREGISSEUR

Wat Koetsenruijter betreft creëren bedrijven daarvoor zelfs een nieuwe functie: die van veiligheidsregisseur. Die regelt de opvang en nazorg van slachtoffers en is degene die een cor-

rigerende reactie geeft richting de agressor. De regisseur geeft gevraagd en ongevraagd veiligheidsadviezen en brengt in kaart wat de organisatie kan leren als de agressie steeds op één specifiek onderwerp ontstaat. Hij heeft een goed netwerk en weet de juiste ingangen bij de politie. Hij is degene die altijd aangifte doet.

ROL VOOR VAKBONDEN

Ook vakbonden kunnen iets doen aan agressie tegen werkenden, vindt de conflict-deskundige. 'Al sinds hun oprichting hebben ze veel voor elkaar gekregen: op het gebied van loon, maar ook op het gebied van arbeidsomstandigheden. Dat is nu ook nodig. Vakbonden hebben ingangen bij werkgevers.'

STEL EEN GRENS

Wat moeten vakbonden concreet doen? 'Maak een punt van agressie tegen werkenden en laat zien hoe groot het probleem is. Kom met oplossingen als een veiligheidsregisseur en een meldingssysteem en help kleine bedrijven daarbij. Schrijf desnoods een protocol en verspreid dat. Kom met een collectieve norm als: 'melden hoort' of 'agressie hoort er niet bij'. Stel in ieder geval een grens.'

Lees verder op pagina 13: Hoe vaak hebben CNV-leden te maken met agressie op de werkvloer? →

JARENLANGE KLACHTEN EN MILJOENEN EURO'S

Volgens TNO kan blootstelling aan agressie op het werk tot 2 jaar na het incident leiden tot ernstige gezondheidsschade als burn-outklachten en tot meer verzuim. Bovendien kost agressie en geweld tegen professionals volgens het onderzoeksbureau honderden miljoenen per jaar en loopt dat bedrag alleen maar op.

HUFTERIG



SIMON (36)

Kapper

'Onlangs heb ik voor het eerst een klant gevraagd de salon te verlaten. Ze gedroeg zich ronduit hufterig. Ze duwde een jonge collega bij de ingang tamelijk ruw opzij. Die collega stond daar klaar met desinfectiespray en een gezondheidsverklaring. 'Onzin', zei de vrouw en liep door. Ik ben gelijk naar haar toegelopen en heb haar gevraagd terug te gaan naar mijn collega en naar haar te luisteren. Toen ze dat niet wilde heb ik haar naar buiten begeleid. Die zien we niet meer terug, denk ik. Iedereen heeft het recht op een mening over onze werkwijze of een behandeling. Maar die mening geeft niemand het recht om te schelden, een collega te duwen of agressieve recensies op internet te zetten. Vooral van dat laatste hebben we last. In de salon zeggen ontevreden klanten niets en vervolgens trekken ze 's avonds op internet agressief van leer. Met scheldwoorden in kapitalen, zonder enige nuance. Dat voelt heel intimiderend. Fysieke agressie is hier vrij zeldzaam. Verbale agressie aan de telefoon of op internet niet. Voldoen wij niet aan verwachtingen, dan is er weinig redelijkheid. Jammer.'

Als er geen vakbond is, **puzzel** je het dan zelf allemaal uit?

1.

GA NAAR
**WWW.CNVVAKMENSEN.NL/
WERVEN**
EN MAAK JE COLLEGA,
VRIEND OF BUURVROUW LID

2.

ONTVANG EEN
CADEAUBON
T.W.V. € 12,50 ÉN EEN
VAN DEZE **UNIEKE**
VAKMENSENLEGPUZZELS
VAN 1.000 STUKJES!

3.

HET NIEUWE LID
KRIJGT NATUURLIJK
NOG STEEDS **6 MAANDEN**
50% KORTING OP
DE CONTRIBUTIE*



Aanmelden kan via: **www.cnvvakmensen.nl/werven**
of bel met CNV Info: **030 75 11 007**

* Deze actie is niet geldig in combinatie met andere acties.
Vanaf 1 april gaat een nieuwe ledenwerfcampagne van start. Houd daarvoor de website
in de gaten. De puzzels blijven beschikbaar zolang de voorraad strekt.
Zie alle voordelen en voorwaarden op www.cnvvakmensen.nl/werven

**MAAK
IEMAND
LID!**

AGRESSIE TEGEN LEDEN IN CIJFERS

Ervaring met agressief of intimiderend gedrag van klanten

42%

Ja

58%

Nee

Heeft het invloed op het dagelijks leven?

Ja (44%)*

Nee (56%)

* En zo ziet die invloed bij 44% eruit:

- voorzichtigheid
- paniekaanvallen
- minder zelfvertrouwen
- stress, burnout
- slapeloze nachten

26%

vindt dat de werkgever onvoldoende doet om een veilige werkplek te creëren

Hoe vaak?

Elke dag (6%)

Soms (54%)

Elke maand (40%)

Anders

Fysiek geweld

Kleineren

Bedreigen

19%

AARD VAN DE AGRESSIE EN INTIMIDATIE

Beschuldigen

27%

Schelden

'Een klant riep: ik weet waar je woont en werkt, wat je kinderen doen en waar ze zijn.'

(Quote uit onderzoek)

Bron: Onderzoek onder leden van CNV Vakmensen, februari 2022

KLAPPEN



BART (24)

Beveiligers bij een groot bedrijf

'Absoluut waar: agressie neemt toe. Of mensen thuis steeds meer sores hebben, weet ik niet, maar de lontjes worden steeds korter. Ze accepteren niet dat je ze terechtwijst. Meestal blijft het bij verbale agressie, maar een collega liep enige tijd geleden klappen op. Een bezoeker wilde de coronaregels niet volgen en ging los. Gelukkig kan mijn collega het navertellen, is er aangifte gedaan en heeft de bezoeker een bedrijfsverbod gekregen.

Verbale agressie gaat mijn ene oor in, het andere weer uit. Maar ik maak me wel zorgen. De sfeer is soms heel snel gespannen en dan hangt het af van je eigen rust, koelheid en goede toon om te voorkomen dat iemand uit zijn stekker gaat.

De procedures bij agressie in ons bedrijf zijn gelukkig helder en goed. Dat is oké. Geweld wordt niet geaccepteerd, er is een meldlijn, en indien nodig slachtofferhulp. Maar ik zit al lang genoeg in het vak om te zeggen dat de sfeer echt is veranderd. Dat hoor ik ook van collega's. Het is steeds moeilijker om iemand terecht te wijzen.'

Om privacyredenen zijn sommige voornamen veranderd. De echte namen zijn bij de redactie bekend.



MELD ERVARINGEN MET AGRESSIE! Uit onderzoek blijkt dat 1 op de 3 werknemers te maken heeft met agressie van buitenstaanders. (2019: Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (ETA) van TNO). Dat betekent dat 3 miljoen mensen hier last van hebben. Waarschijnlijk is dit het topje van de ijsberg: lang niet iedereen meldt intimidatie.

WIJ ZIJN BENIEUWD NAAR ERVARINGEN VAN LEDEN OP DE WERKVLOER. HEB JIJ TE MAKEN (GEHAD) MET AGRESSIE? LAAT HET ONS WETEN: WWW.CNVVAKMENSEN.NL/AGRESSIE

CNV Vakmensen maakt einde aan draaideur-constructie

Uitzendkracht als pingpongbal

Bij een vleesbedrijf hebben 14 uitzendkrachten een flinke nabetaling gekregen, van in totaal € 265.000. Daar waren wel wat juridische spierballen voor nodig.

De zaak is een 'schoolvoorbeeld van een draaideur-constructie', zegt Geert Frank de Graaf, jurist bij CNV-team Bestrijding Misbruik Uitzendconstructies. 'De uitzendkrachten zijn daar jarenlang de dupe van geweest. Gelukkig hebben we daar een einde aan kunnen maken.'

De 14 uitzendkrachten zijn jarenlang via een uitzendbureau aan het werk geweest bij een vleesverwerkend bedrijf.* 'In feite ging het om een geraffineerde constructie van meerdere uitzendbureaus. Allemaal zelfstandige bv's, die intussen wel onder dezelfde paraplu vallen. De uitzendkrachten werden voortdurend na afloop van hun contract van het ene naar het andere uitzendbureau 'gepingpong'd'. Daardoor bouwden ze als uitzendkracht geen rechten op en begonnen ze iedere keer als het ware weer bij nul.'

DOELBEWUST

De uitzendbranche kent namelijk een zogenaamd 'fasensysteem'. Als je langer als uitzendkracht werkt, kom je in een volgende fase. Je hebt dan meer rechten,

bijvoorbeeld doorbetaling als er even geen werk is of een betere bescherming tegen ontslag. 'Met al dat gepingpong schonden de uitzendbureaus doelbewust de rechten van de uitzendkrachten', zegt Geert Frank. 'Daarnaast hadden we het sterke vermoeden dat ze niet de juiste beloning kregen.' De uitzendbureaus weigerden echter elke medewerking aan inzage in de administratie. 'Ze reageerden op een gegeven

moment op geen enkele mail meer', zegt Geert Frank. 'We hebben toen alle uitzendbureaus gedagvaard om hen te dwingen om ons informatie te verstrekken. Om extra druk op de ketel te zetten, hebben we ook de inlener – het vleesbedrijf – gedagvaard om aan de juiste informatie te komen. Die zat natuurlijk niet te wachten op gedoe, dus dat heeft wel geholpen.'

BEWEGING

Er kwam weer beweging in de zaak, eindelijk waren de uitzendbureaus bereid om mee te werken. De vermoedens van de bond bleken juist: de uitzendkrachten hadden jarenlang te weinig salaris gekregen. Ook de toeslagen en de reiskostenvergoedingen klopten niet. De uitzendkrachten kregen samen een nabetaling van in totaal € 155.000 aan brutoloon en nog eens € 110.000 aan onbelaste reiskosten.

***Om een vlotte nabetaling mogelijk te maken, hebben alle betrokken partijen geheimhouding afgesproken. In dit artikel kunnen we daarom geen namen noemen.**

'Ze reageerden op geen enkele mail meer'





BLIJF BIJ DE LES

‘Het is soms onvoorstelbaar hoe doelbewust de rechten van uitzendkrachten worden geschonden. Ook dit is weer zo’n voorbeeld, waarbij uitzendbureaus vooral uit zijn op eigen gewin: hoe kun je zoveel mogelijk aan een uitzendkracht verdienen? Mijn advies aan uitzendkrachten is: blijf bij de les en laat je niet uitbuiten. Schakel ons in als je twijfelt of het allemaal wel klopt wat er gebeurt. En vooral: word lid van een vakbond! Je ziet hier ook maar weer: dat betaalt zich dubbel en dwars uit.’

Geert Frank de Graaf,
jurist bij CNV Vakmensen



TEKST: KEES DE VOS

BEELD: RONALD SLABBERS, JEROEN VAN KOOTEN

OOK EEN JURIDISCH PROBLEEM? Neem contact op met CNV Info: **030 75 11 007** of info@cnvvakmensen.nl. Onze loonspecialisten en juristen gaan graag voor je aan de slag.



GEZOCHT: VERTEGENWOORDIGERS V/M IN DE BESTUREN VAN DE REGIONALE WERKBEDRIJVEN

(in onder andere Midden-Holland, Rivierenland, Rijk van Nijmegen, Rijnmond, Zuid-Holland Centraal en Haaglanden)

ARBEIDSMARKTBELEID

In het sociaal akkoord hebben kabinet en sociale partners afspraken gemaakt over het arbeidsmarktbeleid. Het CNV streeft naar een arbeidsmarkt waar voor iedereen plaats is. Zo zijn er afspraken gemaakt over extra banen voor werknemers met een arbeidsbeperking. In 2026 moeten er 100.000 banen in de marktsector en 25.000 banen bij de overheid gerealiseerd zijn voor deze groep. In het regionaal Werkbedrijf (RWB) werken gemeenten, werkgevers en werknemers samen om dit te bereiken.

TIJDSINVESTERING VOOR DEZE VRIJWILLIGERS-FUNCTIE:

- Gemiddeld een dagdeel per week à twee weken.

WAT BIEDT HET CNV:

- Een maatschappelijk relevante nevenfunctie

waarin je actief een bijdrage levert aan de arbeidsmarkt van de toekomst en waarin je waardevolle contacten opdoet.

- De voldoening dat je iets kunt betekenen voor kwetsbare mensen in onze samenleving.
- Inbedding in het vrijwilligersbeleid van CNV Vakcentrale (vergoeding van onkosten, een vast aanspreekpunt binnen de organisatie en informatiebijeenkomsten).

WIL JE WETEN WAT WIJ VAN JOU VRAGEN?

www.cnv.nl/rwb

WIL JE SOLLICITEREN?

Stuur dan een schriftelijke motivatie voorzien van CV naar CNV Ledenservice via ledenservice@cnv.nl t.a.v. Aliye Bagci of bel 030 751 12 80.



"We balanceren tussen ziekte en dood; door COVID of door honger."
(Leida Marcela, vakbond ASI Venezuela)



In Venezuela heeft meer dan de helft van de ziekenhuizen in de hoofdstad Caracas geen water. Desinfectiemiddelen zijn er nauwelijks. Handschoenen en mondkapjes worden hergebruikt. Door de economische crisis en hyperinflatie leven miljoenen werkende mensen in armoede. Het officiële maandloon is minder dan 2 dollar waard.

Leida Marcela, leider van onze onafhankelijke partnervakbond in Venezuela, zit niet bij de pakken neer. Ze laat de stem van werkende mensen horen én komt met oplossingen. Zo voert ze campagne voor een leefbaar loon voor iedereen en zet ze zich in voor veiliger werkomstandigheden in de zorg.



Marcela en haar vakbondscollega's in Venezuela hebben onze steun hard nodig. Helpt u mee?
Rekeningnummer voor giften:
IBAN NL16 INGB 000 1255300

JOHN WAYNE CHRONOGRAAF

Officieel geautoriseerde
verzamelaarseditie



Nauwkeurig
kwartsuurwerk



Klassieke
goudkleurige finish



Op de rand en
de achterzijde
zijn de woorden
"Een man moet
doen, wat een
man moet doen"
(in het Engels)
en "Duke" (John
Waynes bijnaam)
gegraveerd.



JOHN WAYNE & DUKE/THE DUKE are the exclusive
trademark property of John Wayne Enterprises, LLC. The John Wayne
name and likeness and all other related indicia are the intellectual property
of John Wayne Enterprises, LLC. All Rights Reserved. www.johnwayne.com



Diameter horlogekast: 4 cm
Armband voor polsomvang
van 18,5 – 23,5 cm



Kostbare cadeaubox met John-
Wayne-portret op de buitenkant,
inclusief echtheidscertificaat

Artikelnr.: 503-FAN77.01
Artikelprijs: € 199,80
(ook betaalbaar in 4 maand-
termijnen à € 49,95)
plus € 8,95 verzendkosten

Als er een meer dan levensgrote figuur van de Amerikaanse filmgeschiedenis bestaat, dan is het wel John Wayne. In zijn meer dan 50-jarige filmcarrière creëerde John Wayne het klassieke type van de westernheld, die steeds te hulp schiet. Ter ere van zijn 110e geboortedag presenteert The Bradford Exchange u een uitzonderlijke chronograaf, die geheel in het teken van de unieke "Duke" staat.

Tijdloos fraai klassiek horloge

De horlogekast en de omranding zijn uitgevoerd in een warme goudkleurige tint, die schitterend harmonieert met het donkere bruin van de echt leren band. De zwarte wijzerplaat wordt veredeld door een goudkleurig portret van John Wayne, zijn handtekening en zijn geboorte- en sterfjaar. Het kwartsuurwerk garandeert een betrouwbare tijdmeting en biedt een extra 24-uurs weergave. Op de achterzijde van het horloge staat het John-Wayne-citaat "A man's got to do what a man's got to do" ("Een man moet doen, wat een man moet doen").

Als cadeau voor u of een dierbare persoon

Deze tijdloos fraaie chronograaf kan bij elke gelegenheid gedragen worden en verschijnt exclusief bij The Bradford Exchange. Geef uzelf of een andere westernfan een bijzonder cadeau en bestel de "John Wayne chronograaf" beter nog vandaag!

www.bradfordexchange.nl

Voor online-bestelling
referentie-no: 23611

S.v.p. opsturen naar: The Bradford Exchange Ltd.
Antwoordnummer 282 • 8200 VB Lelystad • klantenservice@bradfordexchange.nl
Telefoon: 010 80 80 97 8



Het aanbod is beperkt – reserveer daarom nog vandaag!

PERSOONLIJK REFERENTIE-NR.: 23611

Met 120-DAGEN-teruggeef-garantie

Tijdelijk beperkte aanbieding:

Antwoord uiterlijk voor **25 april 2022**

☐ Ja, ik reserveer het horloge "John Wayne chronograaf"
Artikelnr.: 503-FAN77.01

A.u.b. de gewenste betalingsmethode aankruisen (X):

☐ Ik betaal het totaalbedrag na ontvangst van de rekening
☐ Ik betaal in vier gemakkelijke maandtermijnen

Naam/voornaam A.u.b. in blokletters invullen

Straat/huisnummer

Postcode/woonplaats

Geboortedatum

E-mail (alleen voor afwikkeling bestelling)



Handtekening

Telefoon (alleen voor nadere informatie)

Gegevensbescherming: Gedetailleerde informatie over gegevensbescherming is te vinden op www.bradfordexchange.nl/gegevensbescherming. Wij sturen u geen aanbiedingen van The Bradford Exchange per e-mail, telefoon of sms. U kunt uw contactvoorkeuren te allen tijde wijzigen, door via nevenstaand adres of telefoonnummer contact met ons op te nemen. Deel het ons a.u.b. via telefoon, e-mail of schriftelijk mee, als u geen aanbiedingen per brief wenst te ontvangen.

Vliegende start

Niks winterslaap. In veel attractieparken is de afgelopen maanden keihard gewerkt aan onderhoud en vernieuwing. Met dit jaar extra zin, want de jeugd staat onder druk. Die kan na alle coronastress wel wat uitlaatkleppen gebruiken, zegt Jefta de Jong, marketingmedewerker van Avonturenpark Hellendoorn. En dus is hij extra blij met de nieuwe achtbaan Ridder Strijd die vanaf april over een parcours vol haarspeldbochten raast.





TEKST: MIRIAM DE ROOIJ, BEELD: MARTINE SPRANGERS

Is dit normaal?

Zo ga je (juist niet) met elkaar om op het werk

Hoe hoort het eigenlijk?

Iedereen krijgt op de werkvloer weleens te maken met bijzonder gedrag van collega's. Hoe ga je daarmee om? Experts geven advies.

1.

Mijn collega's communiceren tijdens een digitaal overleg op een ander kanaal met elkaar. Wat kan ik doen?

Bij een digitaal overleg was het onlangs superduidelijk. Mijn collega's communiceren tijdens de vergadering ook nog via andere kanalen met elkaar. Terwijl mijn chef op Zoom iets vertelde over een nieuwe werkwijze schoten collega's verschillende keren in de lach. Op dat moment keken ze allemaal naar een ander scherm. De informatie van mijn chef was niet grappig. Toen ik bij een collega navraag deed, vertelde zij dat zij een groepswhatsapp open had staan op haar andere scherm. En skype. Waarop ze met collega's kletste. Ik log met steeds grotere tegenzin in in dit soort groepsoverleggen. Ik voel me buitengesloten, niet op mijn gemak en onveilig. Als ik opeens iemand zie lachen denk ik dat ze op een ander kanaal over mij praten. Ik heb geen idee wat ik hiertegen kan doen, maar ik word hier steeds onzekerder van.

ANTWOORD

Buitengesloten voelen, uitgelachen worden, onveiligheid ervaren. Daar doet natuurlijk niemand het goed op. Het is daarom belangrijk om de aanleiding bespreekbaar te maken. De kans is groot dat er niet informatie over jou wordt gedeeld, maar over heel andere zaken. Dan nog is het niet fijn als een gedeelte van het gezelschap zich tijdens een vergadering bezighoudt met weekendbelevissen, kattenfilmpjes of lollige memes. Je kunt het onderwerp bespreken met

een collega die je vertrouwt. Zeg wat het met jou doet dat er blijkbaar onderliggende chatkanalen zijn waarop collega's zich voegen tijdens een vergadering. Kunnen jullie een apart kanaal in jullie chat-tool maken, zoals Slack of Teams, voor een koffieautomaatbabbel? De boog kan niet altijd gespannen zijn, het is fijn als er een voor iedereen toegankelijke ruimte is voor andere gespreksonderwerpen, leuke gifjes of interessante websites buiten de online vergadering om. Kom je er niet uit met je directe colle-

ga's, bespreek het dan met je leidinggevende. Kan er nagedacht worden over een online vergaderetiquette? Het zou mooi zijn als daarin de spelregels van een soepele en plezierige online vergadering staan. Juist bij online vergaderen kan dat belangrijk zijn. Do's en don'ts zijn bijvoorbeeld: werk tijdens een online vergadering niet aan andere klussen, kijk niet op andere schermen, zet alle notificaties uit en gedraag je fatsoenlijk. Dus ook geen commentaar op een ander kanaal op collega's.



*‘Zodra iets tegenzit,
gaan mijn collega’s uit
hun plaat’*

3.

Mijn collega’s schelden bij het minste of geringste. Negeren?



2.

Mag ik vragen of mijn collega’s zich normaal kunnen gaan aankleden?

Ik werk bij een non-profit instelling en er is geen kledingvoorschrift. De stijl is sinds jaar en dag *casual*. De laatste jaren hebben we nieuwe, jonge collega’s gekregen die zich steeds vaker bijzonder kleden. Jongens komen in korte broeken naar kantoor (KORTE BROEKEN!), meisjes in topjes en piepkleine rokjes. Heeft iemand wel een lange broek aan, dan hangt die van de gaten en scheuren aan elkaar. Ik erger me aan deze kledij. Ik krijg het koud als ik naar al die blote benen en armen kijk. Bij het koffieautomaat heb ik het gevoel dat ik in de pauze van een middelbare school verzeild ben geraakt. Kan ik vragen of we ons allemaal weer normaal kunnen aankleden?

ANTWOORD

Vraag je collega’s niet zich normaal te gaan aankleden. Ze vinden ongetwijfeld dat ze dat die ochtend hebben gedaan. Wat wel aan te raden is, is een kledingvoorschrift te introduceren. Daarin staat bijvoorbeeld dat de werkgever een professionele uitstraling van de organisatie nastreeft en dat werknemers daarmee rekening houden bij hun kledingkeuze. In het gesprek bij de invoering kan aan de orde komen dat uiterlijk en een deskundige uitstraling met elkaar te maken hebben. In het kledingvoorschrift kunnen concrete richtlijnen worden opgenomen: geen blote-buikentruijts, teenslippers of korte broeken.

Regelmatig hoor ik over hulpverleners die te maken hebben met agressiviteit van klanten of omstanders. Over huf-terig gedrag onder collega’s hoor ik minder. Terwijl ik daar flink last van heb. Bij mijn distributiecentrum zijn de lontjes kort. Zodra iets tegenzit, gaan ze uit hun plaat. Ik heb een tijdje geleden een wijziging aangebracht in een goederenstroom en een groot deel van mijn collega’s schoot gelijk in de vlekken. Ik werd aangesproken met eikel en als ik uitleg gaf over het hoe en waarom schreeuwden collega’s er doorheen of liepen weg. Helaas komt dit gedrag vaker voor. Ook bij een gewijzigd rooster, een kapotte koffieautomaat of iemand die niet snel genoeg werkt. Moet ik dit negeren, zoals mijn teamleider zegt?

ANTWOORD

Nee, wegslikken is niet oké. Op pagina 6 van deze editie gaan we uitgebreid in op agressie op de werkvloer. Caroline Koetsenruijter, schrijfster van een boek hierover, legt daarin uit dat we veel te veel negeren met z’n allen. Dus: meld bij je leidinggevende of de vertrouwenspersoon wat je meemaakt en dring aan op maatregelen. Te denken valt aan een meldingsprocedure voor (verbale) agressie, een goede afhandeling van klachten, collegiale ondersteuning, agressietrainingen en deskundige nazorg. ➔



TEKST: MIRIAM DE ROOIJ

M.M.V.: BELINDA SCHALL

ILLUSTRATIES: RONALD SLABBERS



WIL JIJ ONZE EXPERTS OOK EEN SITUATIE VOORLEGGEN? Of wil je reageren op een van de vragen en antwoorden, mail dan naar magazine@cnvvakmensen.nl. Heb je dringend (juridisch) advies nodig, dan kun je terecht bij CNV info via 030 75 11 007, info@cnvvakmensen.nl of www.cnvvakmensen.nl.

Mijlpalen in 2021



21 JANUARI

Werkgelegenheidsgarantie voor de circa **20.000 werknemers van NS**. In de nieuwe cao is onder meer geregeld dat zij in ieder geval tot 2025 zeker zijn van hun werk.

De vakbond aan het werk: een kleine greep uit de vele momenten waarop we in 2021 voor onze leden in actie kwamen.

20 FEBRUARI

In 2020 overleden gemiddeld elke week ruim 3.200 mensen, ongeveer 300 meer dan 'normaal'. Het CNV roept werkgevers op, juist ook gezien het vele thuiswerken, om **werknemers die te maken hebben met rouw niet uit het oog te verliezen**.

04 MAART

Een nieuwe cao voor de 23.000 werknemers bij de **Rabobank**. Na een jarenlange nullijn gaan eindelijk de lonen weer eens omhoog. Ook komt er meer aandacht voor scholing en een betere balans tussen werk en privé.

06 MAART

Oók uitzendkrachten hebben recht op een volledige transitievergoeding, bepaalt de rechter. **6 buschauffeurs** krijgen alsnog

JANUARI

FEBRUARI

MAART

21 JANUARI

KLM'ers zetten zich schrap voor een nieuwe ontslagronde. Bovenop de eerdere reductie van 5.000 banen gaat de coronacrisis nog eens 800 tot 1.000 banen kosten. Klein lichtpuntje is een goed sociaal plan.

23 FEBRUARI

Uitzendkrachten die bij het CNV aankloppen voor hulp hebben in de afgelopen drie jaar voor ruim € 2.300.000 (bruto) aan nabetaalingen ontvangen. Het CNV-team dat misstanden opspoort krijgt versterking.

een bedrag van per persoon zo'n € 8.400 tot € 11.000.

25 MAART

ING wil het aantal kantoren nog verder terugbrengen, van 128 naar 59. Die ontwikkeling was al gaande, de coronacrisis zorgt voor een extra versnelling.



14 JULI

Na maandenlange acties, onder meer in de vorm van corona-veilige staakstraten, is er eindelijk een nieuwe cao voor de 160.000 werknemers in de **metalektro**.

02 AUGUSTUS

De bond vraagt bij Schiphol aandacht voor de vaak ontoelaatbaar hoge werkdruk bij **beveiligers**. De vakantie zorgt voor grote drukte op de luchthaven, waar het voor beveiligers vaak onmogelijk is om goed afstand te houden.

14 SEPTEMBER

Een staking bij **bierbrouwer Bavaria** is afgewend met een akkoord over een nieuwe cao. Over een periode van 33 maanden gaan de lonen omhoog met in totaal 6%, waarvan 1% eenmalig.



JULI

AUGUSTUS

SEPTEMBER



CAO'S IN 2021

In 2021 hebben de onderhandelaars van CNV Vakmensen weer vele tientallen cao's afgesloten. Daaronder grote bedrijfs-cao's (NS, Rabobank, UWW) en bedrijfstak-cao's (bouw, zuivel, taxi). Sommige cao's kwamen pas tot stand na langdurige acties, zoals bij de metalektro en het beroepsgoederenvervoer.



MEER NIEUWS VAN 2021? Kijk op www.cnvvakmensen.nl/nieuws





TEKST: KEES DE VOS, BEELD: ARCHIEF CNV VAKMENSEN

06 APRIL

De **reisbranche** is hard geraakt door de coronacrisis. Een van de slachtoffers is het bekende D-reizen, met ruim 1.100 werknemers en zo'n 285 reisbureaus. Na het faillissement komt er een doorstart, waardoor een deel van de werknemers aan het werk kan blijven.

12 APRIL

Staking van **vrachtwagenchauffeurs**, op 4 plekken in het



APRIL

land. De acties hebben uiteindelijk effect, want op 27 mei is er een nieuwe cao.

30 APRIL

De laatste cao voor **shag-fabriek BAT Niemeyer** in Groningen. Eind 2022 gaat de fabriek definitief dicht. Gelukkig wél met een goed sociaal plan.



12 MEI

Een nieuwe cao voor de **110.000 werknemers in de bouw**. De lonen gaan in 2 jaar tijd omhoog met 4,5%. Om scholing te stimuleren krijgen werknemers bij het behalen van een BBL-opleiding een diplomabonus van € 2.500.

MEI

19 MEI

De **9.000 pakketbezorgers van DHL Parcel e-Commerce** maken komende jaren een flinke loonsprong. In de nieuwe cao is afgesproken dat het uurloon in stappen omhoog gaat van € 12 naar € 14,25 (een stijging van 18,75%).

08 JUNI

Spoorpersoneel maakt zich zorgen over de toenemende drukte in de treinen en de soms korte lontjes van reizigers. Dat blijkt uit een peiling van het CNV. De bond bepleit bij NS meer maatregelen om de veiligheid van werknemers te waarborgen.

JUNI

09 JUNI

In steeds meer cao's komen afspraken over thuiswerkvergoedingen. Zo ook voor de ruim **19.000 werknemers van het UWV**. Flexkrachten (1 op de 4 UWV'ers heeft een flexcontract!) krijgen meer perspectief op een vaste baan.



13 OKTOBER

De **17.000 schilders, glaszetters en afwerkers** in de bouw hebben weer een nieuwe cao. Met een looptijd van maar liefst 4 jaar. De loonsverhoging volgt de inflatie, zodat de werknemers komende jaren geen koopkracht inleveren.

OKTOBER

29 OKTOBER

Na een lange impasse is er eindelijk ook weer een nieuwe cao voor de circa **250.000 werknemers in de supermarkten**.



17 NOVEMBER

De onderhandelingen over een nieuwe **cao metaal en techniek** (ruim 300.000 werknemers) zijn gestrand. Dus: ook hier stakingen. Die beginnen in de tweede helft van november.

NOVEMBER

26 NOVEMBER

Een nieuwe cao voor de ruim **25.000 loonwerkers**. De lonen gaan met 6% omhoog, over een periode van 2 jaar.

13 DECEMBER

De 120.000 **schoonmakers en glazenwassers** hebben weer een nieuwe cao. Over een periode van 2,5 jaar stijgen de lonen met 7,65%. Ook gaan de jeugdlonen fors omhoog en zijn er volop mogelijkheden voor scholing.

DECEMBER

23 DECEMBER

De Inspectie SZW doet op verzoek van het CNV **onderzoek naar de werkomstandigheden** van beveiligers **op Schiphol**. De snelle verspreiding van omikron leidt op de drukke luchthaven tot grote zorgen.



2021 in cijfers

DE MENSEN

We zijn een beweging van mensen die streeft naar een rechtvaardige samenleving. Dat deden we in 2021 samen met ruim **130.000 leden**,

238 medewerkers
12 regionale teams

2.573 kaderleden
en **> 100 actieve ledengroepen**



‘De opleiding was het geld helemaal waard. Ik ben zó blij dat ik mijn plek heb gevonden.’

Marion (56) leest in een nieuwsbrief van CNV Vakmensen over het opleidingsfonds voor schoonmakers. Ze doet onmiddellijk een aanvraag voor een opleiding tot ‘bekwaam afscheidsfotograaf’ en slaagt cum laude.

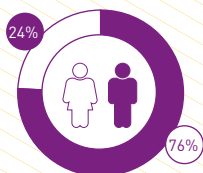
DE SECTOREN

De leden van CNV Vakmensen zijn of waren werkzaam in de sectoren:

	Industrie:	27%
	Diensten:	23%
	Bouw:	20%
	Vervoer:	12%
	Handel:	9%
	Voeding:	9%

DE LEDEN

76% man / 24% vrouw



- Tot 25 jaar: **10%**
- 25 tot 44 jaar: **18%**
- 45 tot AOW-leeftijd: **52%**
- Vanaf AOW-leeftijd: **19%**



In Zeeland woont het lid met de meeste lidmaatschapsjaren: meneer Witte (105) uit Vlissingen is **89 jaar lid**. Hij schreef zich in 1932 in en genoot in 2021 **40 jaar** van zijn AOW.



De leden waardeerden het lidmaatschap in 2021 **gemiddeld met een 8**.

JAMES LOOPBAAN

3.770 werknemers riepen de hulp in van James Loopbaan, onderdeel van CNV Vakmensen.



Zij beoordeelden de coaching met een **8,4**.



68.652 werknemers bezochten het loopbaanplatform LoopbaanCentraal van James Loopbaan.

ONZE SPEERPUNTEN IN 2021:

- **zichtbaar** zijn voor onze leden en in de samenleving
- werknemers helpen zich te **ontwikkelen**
- **misbruik** van werknemers **bestrijden**
- het **aantal leden** vergroten

DIENTSTVERLENING



CNV Info voerde **103.270 telefoonsprekken** met (potentiële) leden van CNV Vakmensen. Daaruit kwamen **15.242 kwesties** voort waarmee medewerkers van CNV Vakmensen aan de slag gingen.



Leden waardeerden de hulp van CNV Info met een **8,1**.



Ruim 3.500 leden werden geholpen door SID'ers (specialisten individuele dienstverlening) en juristen met juridische vraagstukken rond werk en inkomen.



1.764 leden schakelden gezinsrechtshulp in. Top 3 van de rechtsgebieden:

- Aankopen en geld **49%**
- Wonen **17%**
- Letsel verkeer **7%**

CNV VERTROUWENSPERSOON

264 leden hebben gebruik gemaakt van CNV Vertrouwenspersonen. Het ging daarbij om hulp bij een WMO-gesprek met de gemeente of bij een traject rond ziekte en arbeidsongeschiktheid, zoals begeleiding bij keuring door een verzekeringsarts.



‘Ik had géén idee dat ik als werknemer zo veel rechten bleek te hebben. Ik ben gelijk lid geworden.’

Anne Christina (23) is lid geworden van CNV Vakmensen en heeft er al heel veel aan gehad.

CAO'S

CAO

Aan ongeveer **190 cao-tafels** hebben bestuurders van CNV Vakmensen onderhandeld over nieuwe cao's. Voor ongeveer **12.000 werknemers** zijn cao-afspraken gemaakt om eerder te stoppen met werken via de Regeling voor Vervroegde Uittreding (RVU).

Acties:

- **Supermarkten** (350.000 werknemers). Na 6 maanden is een resultaat bereikt dat 'acceptabel' was voor leden.
- **Beroepsgoederenvervoer** (150.000 werknemers). Na regionale stakingen werd overeenstemming bereikt over een nieuwe cao.
- **Metalektro** (160.000 werknemers). Na een estafettestaking van ruim 6 maanden werd een principe-akkoord bereikt.
- **Metaaltechniek**: stakingsacties in het laatste kwartaal van 2021 hebben nog niet tot het gewenste resultaat geleid.



'De vakbondsconsulent heeft met zeer veel kennis van zaken voor me uitgezocht hoe ik het beste kan stoppen via de zwareberoepenregeling.'

Timmerman Peter (63) komt op de bouwplaats in gesprek met een vakbondsconsulent en is daar nog steeds blij mee.

KADERACADEMIE

Via de Kaderacademie volgden kaderleden gratis trainingen en workshops. Aan de **27** (online en fysieke) **trainingsdagen** namen **250 kaderleden** deel



De 3 meest bezochte trainingen:

- Cao, arbeidsrecht en sociale zekerheid
- Pensioen
- Communiceren met je achterban

CNV GELDZORG

350 werknemers zijn via hun werkgever of sector gestart met een Financieel Fitpakket van CNV Geldzorg. Deelnemers kwamen uit de *metalektro*, *INretail*, *meubelsector*, *visdetailhandel* en de *uitzendbranche*.

260 leidinggevenden zijn getraind in het bespreekbaar maken van financiële stress bij werknemers.

420 mensen namen deel aan bijna wekelijks gehouden webinars als: *Grip op je knip* en *RVU Wat nu?*



'Het was alsof iets openging in mijn hoofd.'

Marjolein (37) verliest haar baan in de evenementensector midden in corona en schrijft zich in voor een loopbaantraject bij James Loopbaan.

PROBEER DE BOND



Probeer de Bond schreef **1.175 jongeren** in als lid. PdB is een onderdeel van CNV Vakmensen waarvan jongeren tot 23 jaar gratis lid zijn om kennis te maken met de bond.



Gastlesdocenten van Probeer de Bond gaven **148 gastlessen** (online en fysiek).

PROJECT BESTRIJDING MISBRUIK UITZENDCONSTRUCTIES

Het project is 3 jaar geleden gestart om snel en doelgericht op te komen voor uitzendkrachten met een zwakke positie op de arbeidsmarkt. Bedoeling is om, liefst zonder juridische procedures, snel goede afspraken te maken over eerlijke arbeidsvoorwaarden en nabetalingen als er sprake is van misbruik.



269 leden zijn geholpen.



€ 1.525.645,95 is teruggehaald bij werkgevers en overgemaakt naar leden.



Dat was gemiddeld **€ 5.670 per werknemer**.



Er was **1 uitschieter**: 14 leden kregen samen € 353.000 (bruto). Gemiddeld dus € 25.200 per werknemer.

PERS, WEBSITE EN ONLINE COMMUNITY



Via **156 persberichten** kwamen acties en standpunten van CNV Vakmensen in kranten en op radio, tv en websites in beeld.



Ruim 700.000 mensen bezochten Je Achterban. De online community is inmiddels opgegaan in de website van CNV Vakmensen die in 2021 helemaal werd vernieuwd. **Bijna 7.000 werkenden** plaatsten een reactie of idee op de site.



De website van CNV Vakmensen en Je Achterban werden samen meer dan **6.000.000 keer** bezocht.

BELTEAM

11 vrijwilligers van het belteam van CNV Vakmensen belden **ruim 5.000 nieuwe leden** van CNV Vakmensen die 10 maanden lid zijn.

JUBILEA

2.383 jubilarissen kregen dit jaar via de post een attentie.

BELASTINGSERVICE



10.233 leden (inclusief partners) kregen hulp bij het invullen van hun belastingaangifte.



Zij waardeerden die hulp van CNV belastinginvullers met een **8,6**.



**20%
KORTING**

Rijden zonder zorgen met een autoverzekering van Aon.

Sluit gemakkelijk en snel online uw autoverzekering af bij Aon. Met onze autoverzekering kunt u er zeker van zijn dat uw auto goed en goedkoop verzekerd is. Zo gaat u met een prettig gevoel op weg.

- ✓ Inclusief pechhulp Nederland en geheel Europa
- ✓ Tot 80% bonus/maluskorting
- ✓ 20% CNV collectiviteitskorting
- ✓ Vervangend vervoer bij Aon Schadeservice (NL & Europa)

Kijk voor meer informatie op



Onze autoverzekering is “rijden zonder zorgen”.



cnv Vakmensen

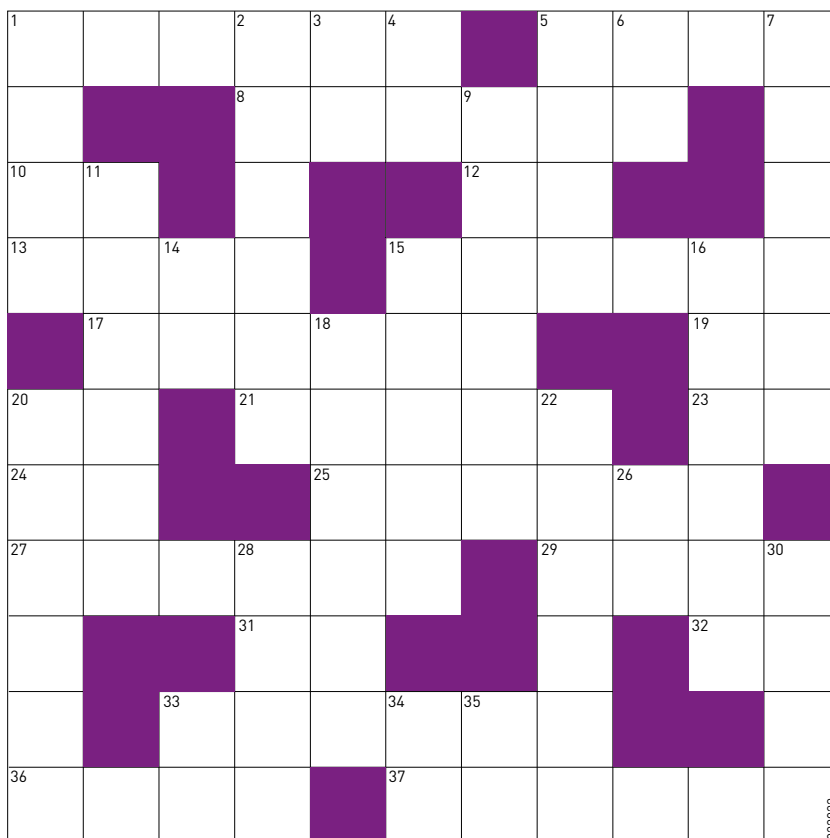
AON

VAN LINKS NAAR RECHTS

1 Dichtkunst – 5 Mogelijkheid – 8 Hevig –
10 Rooms Katholiek (afk.) – 12 Op deze manier –
13 ... noch teken – 15 Verwonding – 17 Tuinhuisje
19 Frans lidwoord – 20 Verbruikt – 21 Ziekte –
23 Bijwoord – 24 Muzieknoet – 25 Voldoende –
27 Delven – 29 Gretig – 31 Plus – 32 Het ... van
Columbus – 33 Controleren – 36 Midden van de
dag – 37 Keelontsteking.

VAN BOVEN NAAR BENEDEN

1 Fragment – 2 Beklagenswaardig – 3 Voorzet-
sel – 4 Frans voegwoord – 5 Haardracht –
6 Verbrandingsrest – 7 Deelnemer – 9 Kaartspel-
letje – 11 Beroep – 14 Oude slee – 15 Van een ...
dakje – 16 Klaagzang – 18 Op een bepaalde
plek – 20 Instantie – 21 Probeersel – 26 Bijwoord
28 Grondsoort – 30 Internationale voetbalbond –
33 In – 34 Blijkens de akten (afk.) – 35 Voeg-
woord.

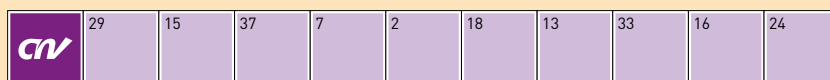


Doe mee en win!

Stuur het sleutelwoord
vóór 15 april 2022 naar
CNV Vakmensen,
t.a.v. puzzelredactie,
Postbus 2525, 3500 GM
Utrecht. Of mail naar
puzzel@cnvvakmensen.nl.
Je maakt kans op
een dinerbon van € 50,-.



VUL DE LETTERS IN VOOR DE OPLOSSING



PRIJSWINNAARS JAARPUZZEL

Het sleutelwoord van de jaarpuzzel bleek een ware breinbreker! We kregen opvallende en grappige inzendingen binnen: silesiensbinner (5x), eisser is binnen, sbinne eilders, breinslissieren. Origineel, maar helaas mis. Het juiste antwoord was: sensibiliseren. Die kwam van een memorabele uitspraak van CDA-leider Hoekstra: 'We hebben geprobeerd de heer Omtzigt te sensibiliseren, maar dat is niet gelukt.' Benieuwd naar de volledige oplossing? Kijk op www.cnvvakmensen.nl/jaarpuzzel. Hieronder de prijswinnaars, gefeliciteerd!

- **3 x Spellenpakket:** S. de Waard (Westervoort), L. Wils (Loenen), E. Evertsen (Zwolle)
- **2 x 2 vrijkaartjes voor het Spoorwegmuseum:** P. Wiegel (De Zilk), B. Prins (Ommen)
- **5 x De lange weg naar Cullaville:** W. Haisma (Driebergen), H. Ekenhorst (Apeldoorn), S. Rossenaar (Spiersdijk), M. van der Molen (Ede), K. en A. Burema (Roden)
- **5 x Señor Bijzondere kentekenen:** E. Ravenhorst (Veldhoven), T. Posthumus (Wierum), W. van Eick (Delft), J. van Houte (Yerseke), K. Klom-Koopmans (Westervoort)
- **5 x Rugzak van CNV Vakmensen:** I. Rutte (Purmerend), M. Verheij (Roosendaal), J. van Buren (Nieuwerbrug aan den Rijn), C. de Koning (Wijhe), H. Hofmeijer (Hengelo)

Hoe combineer jij werk en mantelzorg?

Al in 1 op de 4 cao's staan afspraken over mantelzorg

CNV Vakmensen maakt in steeds meer cao's afspraken over mantelzorg. Ben jij mantelzorger, bijvoorbeeld van je partner, kind of ouder(s)? Kijk dan wat hierover in je cao staat en bespreek het onderwerp met je werkgever. 'Er is vaak meer mogelijk dan je denkt.'

Mantelzorg heeft veel mooie kanten. Maar het vraagt ook tijd, energie en aandacht. Dat weet iedereen die langere tijd onbetaald zorgt voor iemand die ziek is of een handicap heeft. Zeker als je mantelzorg combineert met een baan, kan dat soms zwaar zijn. Uit een CNV-onderzoek onder 600 werkende mantelzorgers blijkt dat iets meer dan de helft (58 procent) de combinatie mantelzorg en werk moeilijk vindt. 30 procent zit zelfs tegen een burn-out aan.

1 OP DE 4 CAO'S

Gerard van Cuijk, bestuurder bij CNV Vakmensen: 'Wij maken in steeds meer cao's afspraken over mantelzorg. Zo ondersteunen we mantelzorgende werknemers. Al in 1 op de 4 cao's staan dergelijke afspraken.'

Voorbeelden van cao-afspraken zijn: bespreekbaar maken van de situatie, zoeken

'MET ZORGVERLOF EN EIGEN VERLOFUREN RED IK HET'

Toin Lathouwers (63) | Werkt 40 uur per week als timmerman bij een houtbedrijf. Is sinds 6 jaar mantelzorger van zijn vrouw.

'Ik neem jaarlijks zorgverlof op voor de mantelzorg aan mijn vrouw. Mijn werkgever betaalt 80 van die mantelzorguren door. De rest – tot nu toe zo'n 50 uur per jaar – wordt in mindering gebracht op mijn eigen verlofuren. Het gaat om wettelijke en bovenwettelijke verlofuren, vitaliteitsverlof en ATV-uren. Daar red ik het tot nu toe mee. Mochten die uren

opruken, dan mag ik van mijn werkgever alvast de verlofuren van het volgende jaar opnemen. Dat kan nog van pas komen.'

Hoe was het voor Toin om op zijn werk open te zijn over de ziekte van zijn vrouw? Lees het hele interview op www.cnvvakmensen.nl/toin

Korte tijd na dit interview is Toins vrouw Conny overleden.





'IK HOEF GEEN UREN OF VRIJE DAGEN IN TE LEVEREN'

Wilma van Steen (58) | *Werkte 3 dagen per week als leidinggevende bij een distributiecentrum. Is sinds 2 jaar mantelzorger van haar moeder.*

'Nadat mijn moeder was gevallen, had ze veel hulp nodig. Al snel heb ik mijn leidinggevende verteld over de situatie. Die zei: 'Als je met haar naar het ziekenhuis moet, gá je gewoon. Daar hoeft je geen uren of vrije dagen voor in te leveren.

Ik heb geboft met mijn werkgever. Hiervoor werkte ik bij een koeriersdienst

waar de sfeer heel anders was. Als ik daar nog zou werken, had ik me af en toe ziek moeten melden om mijn moeder te kunnen helpen.'

Hoe de werksfeer kan verslechteren als een werkgever een mantelzorger geen ruimte geeft? Lees het hele interview op www.cnvvakmensen.nl/wilma

MANTELZORG IN CIJFERS

- In Nederland zijn circa 5 miljoen mantelzorgers.
- Ongeveer 55 procent is vrouw.
- Gemiddeld bieden mantelzorgers wekelijks 7,4 uur hulp gedurende 5,4 jaar.
- 1 op de 4 werknemers combineert betaald werk met mantelzorg.

(Bron: CBS)

58 procent
vindt de
combinatie
mantelzorg en
werk moeilijk

naar een maatwerkoplossing, flexibel werken, sparen voor extra verlofdagen en (volledige) doorbetaling van het loon. Ook staat in sommige cao's dat er in het voortgangs- of functioneringsgesprek aandacht moet zijn voor mantelzorg.

WERKGEVER OP DE HOOGTE

Ben jij mantelzorger? Dan is het volgens Gerard verstandig je werkgever al in een vroeg stadium te vertellen over de taken die je naast je werk hebt. Dat gebeurt nu nog niet altijd, laat het CNV-onderzoek zien. Op de vraag: 'Weet uw werkgever dat u mantelzorger bent?' antwoordde 32 procent: 'Nee.'

'Veel werknemers vinden dat het mantelzorgen er gewoon bij hoort', verklaart Gerard. 'Dat doe je nu eenmaal voor je naaste, zonder daar aandacht voor te vragen. De cultuur van organisaties speelt ook een rol: bij de ene werkgever kun je heel gemakkelijk over privé zaken praten, bij de andere is dat lastiger.'

IN DE KNEL

Maar wie lang doorgaat met mantelzorgen zonder daar op het werk over te pra-



'Als je mantelzorg bespreekbaar maakt, bewijs je óók je werkgever een dienst'



ten, komt gemakkelijk in de knel. Gerard: 'Misschien heb je op sommige momenten minder aandacht voor je werk. Of je bent steeds moe en meld je vaker ziek. Je loopt zelfs het risico uit te vallen. Als jouw werkgever en collega's weten wat er speelt, zullen ze je beter begrijpen. Samen met je werkgever kun je dan op zoek naar oplossingen om werk en zorg te combineren.'

PRATEN OVER MANTELZORG

Hoe kun je zo'n gesprek met je werkgever het beste aangaan? De volgende 3 stappen helpen je op weg:

1. CHECK JE CAO.

De meeste mantelzorgende CNV-leden (67 procent) weten niet of er afspraken over mantelzorg in hun cao staan. 'Dat is jammer, want er is vaak meer mogelijk dan je denkt', weet Gerard. Staat in jouw cao niets over mantelzorg? Met veel werkgevers kun je ook dan heel goed afspraken maken.

2. DENK NA OVER MOGELIJKE OPLOSSINGEN.

Elke situatie is anders. 'Een grote mantelzorgtaak hoeft niet heel zwaar te zijn als je de zorg kunt delen met familie of vrienden', zegt Gerard. 'En een kleine mantelzorgtaak kan juist heel belastend zijn als je er alleen voor staat.'

Er is dus niet één oplossing voor elke mantelzorgende werknemer. Bedenk daarom zelf alvast wat jou kan helpen: een paar telefoontjes plegen onder werktijd? Af en toe een poosje weg om mee te gaan naar een arts? Andere werktijden?

'WAAR HEB IK RECHT OP?'

Amina (37)* | Werkt 33 uur per week als facilitair manager in de zakelijke dienstverlening. Is sinds 7 jaar mantelzorger van haar man.

'Mijn man heeft een spierziekte. Vanwege mantelzorg moet ik 1 à 2 keer per week even weg van mijn werk. Daar doet mijn werkgever steeds heel moeilijk over. Terwijl ik hard werk en vaak werkweken van wel 50 uur maak. Toen mijn werkgever mij laatst weigerde 2 uurtjes weg te laten gaan voor een doktersafpraak, heb ik hem gezegd dat het klaar was. 'Vanaf nu stop ik met overuren maken. Ik werk alleen nog de uren die in mijn contract staan. Zo krijg ik meer ruimte om voor mijn man te zorgen.'

met een rugzakje. Die hebben zelf zoveel problemen dat ik ze niet over mijn mantelzorgsituatie vertel. Wel probeer ik mijn collega's zo goed mogelijk te helpen als ze zelf mantelzorg geven. Ik wil niet dat iemand anders zo in de knel komt als ik.'

Wat kan Amina concreet doen als leidinggevende voor mantelzorgende collega's? Lees het hele interview op www.cnvvakmensen.nl/amina

*) Om privacyredenen is Amina's naam veranderd en staat zij zelf niet op de foto. Haar echte naam is bij de redactie bekend.





'MET EEN BEETJE PASSEN EN METEN LUKT HET'

Kees Mills (40) | Werkt 36 uur per week als technisch applicatiebeheerder bij een wooncorporatie. Is mantelzorger van zijn zonen met autisme (8) en het syndroom van Down (5).

'Na de geboorte van mijn tweede zoon heb ik inmiddels zo'n 200 mantelzorgafspraken moeten maken onder werktijd. Mijn teamleider geeft me de ruimte, als mijn werk maar doorgaat. Het is soms een beetje passen en meten, maar al met al is het mantelzorgen makkelijker geworden sinds ik een nieuwe functie heb. Ik ben nu flexibeler in het

plannen van mijn werkzaamheden dan toen ik nog op de helpdesk werkte. Wel moet ik in deze baan mijn targets halen. Als dat lastig wordt, zal ik het aankaarten. Dat heb ik met mijn baas afgesproken.'

Hoe reageren Kees' collega's op zijn mantelzorgtaken? Lees het hele interview op www.cnvvakmensen.nl/kees

→ Bestuurder Gerard van Cuijk: 'Openheid loont, voor werknemer én werkgever!'

Houd bij deze oplossingen rekening met je werkgever. Misschien kun je bijvoorbeeld sparen voor verlofdagen of verloren tijd later inhalen.

3. MAAK DE MANTELZORG BESPREEKBAAR.

Ga naar je leidinggevende, een vertrouwenspersoon in de organisatie of iemand van p&o. Vertel over je situatie. Je hoeft niet alles te delen als je dat ongemakkelijk vindt, maar leg wel uit dat je mantelzorger bent. En vertel dat je graag oplossingen wilt bespreken om jouw mantelzorgtaken met je werk te combineren.

OPENHEID LOONT

Mantelzorg bespreekbaar maken is niet altijd makkelijk maar kan veel opleveren. Bij jou neemt het stress weg. Tegelijkertijd bewijs je je werkgever een dienst. Gerard: 'De maatschappij verlangt dat we steeds meer mantelzorgen. Als werknemers daardoor uitvallen, kost dat de werkgever veel geld. Met de huidige krapte aan personeel is er niet altijd snel een vervanger gevonden. Daarom geldt: openheid loont, voor werknemer én werkgever!'



**WAT IS ER VOOR JOU
GEREGELD?** Ben jij een
werkende mantelzorger?
Bekijk de steun voor jou op:
[www.cnvvakmensen.nl/
mantelzorg](http://www.cnvvakmensen.nl/mantelzorg)

Mag ik bijverdienen als ik AOW ontvang?

Elke werkdag komen er honderden vragen binnen bij CNV Info. We lichten er een paar uit.



In veel cao's staat dat je *in je eerste ziektejaar* volledig loon krijgt

Krijg ik automatisch AOW als ik een bepaalde leeftijd bereik?

Als je in Nederland woont of werkt, bouw je automatisch AOW op. De AOW is een basispensioen dat je van de overheid ontvangt als je de AOW-leeftijd hebt bereikt. Hiervan kun je rondkomen als je ouder bent en gestopt met werken. Hoeveel AOW je ontvangt, hangt af van je woonsituatie en of je in het buitenland gewoond of gewerkt hebt. Een paar maanden vóór je AOW-leeftijd ontvang je van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een brief. Daarin staat hoe je AOW aanvraagt.



Ga ik minder belasting betalen als mijn AOW ingaat?

Dat hangt af van je totale bruto-inkomen. Dus inkomen uit je AOW, pensioen en extra inkomsten. Je hebt als AOW'er in 2022 te maken met drie belastingschijven. Ontvang je in totaal bijvoorbeeld minder dan € 35.473 bruto per jaar, dan betaal je 19,7% belasting. Verdien je meer? Dan kom je in een hogere belastingschijf en betaal je over dat deel meer belasting.



Kan ik ontslagen worden omdat ik ziek ben?

Nee, dat kan niet zomaar. Als je ziek bent, ben je goed beschermd tegen ontslag. Je werkgever mag je tijdens de eerste 2 jaar niet vanwege je ziekte ontslaan. Hij kan wel voorstellen om met wederzijds goedvinden uit elkaar te gaan. Wij raden je aan daar niet mee akkoord te gaan vóórdat je ons geraadpleegd hebt. Een en ander kan namelijk van invloed zijn op je uitkering. Na 2 jaar vervalt de ontslagbescherming. Als je werkgever er alles aan heeft gedaan om jou terug te laten keren, maar dat is toch niet gelukt, dan mag je worden ontslagen.





Heb ik wel inkomen als ik voor langere tijd ziek ben?

Als je een vast contract hebt, betaalt je werkgever je tijdens de eerste 2 jaar van je ziekte minimaal 70% van je loon door. In veel cao's hebben wij afgesproken dat je in het eerste ziektejaar zelfs je volledige loon krijgt. Heb je geen vaste werkgever, omdat je bijvoorbeeld een uitzendkracht bent of omdat je contract afloopt tijdens je ziekte? Dan kun je aanspraak maken op een Ziektewet-uitkering. Die vraag je aan via het UWV.

Wat houdt re-integratie eigenlijk in?

Als je langdurig ziek bent, werk je samen met je werkgever aan je terugkeer op de werkvloer. We noemen dat re-integreren. Samen moeten jullie ervoor zorgen dat jij zo snel mogelijk weer aan de slag kunt, desnoods in een ander bedrijf. Jij en je werkgever hebben daarin allebei een belangrijke rol én verantwoordelijkheid.



Mag ik werken of bijverdienen naast mijn AOW?

Ja, als je AOW ontvangt mag je gewoon bijverdienen. Als je veel bijverdient kun je wel in een hogere belastingstap terecht komen. Je moet dan meer belasting betalen.

Als je veel bijverdient kun je in een hogere belastingstap terecht komen



MEEPRATEN OVER JE CAO

Wist je dat je op onze site jouw cao-onderhandelingen kunt volgen, input kunt delen, een vraag kunt stellen aan de experts en in gesprek kunt gaan met collega's uit het hele land? **Praat mee!**

Ga naar www.cnvvakmensen.nl en zoek op jouw cao.



OOK EEN VRAAG? Heb jij ook een vraag voor een van onze juridische specialisten? Bijvoorbeeld over je salaris, vakantiedagen, scholing of corona? Neem dan contact op met CNV Info. Op werkdagen telefonisch bereikbaar op **030 75 11 007** tussen 8.00 en 18.00 uur. Mailen kan naar info@cnvvakmensen.nl. Op www.cnvvakmensen.nl/contact kun je tot 22.00 uur chatten met een van de medewerkers.



TEKST: JEROEN TJEPKEMA, ARVID VAN DE REEP
BEELD: MAARTJE KUPERUS, ARCHIEF CNV VAKMENSEN

Otolift, dé meest gekochte traplift van Nederland

- ✓ Uw trapeuning blijft zitten
- ✓ Brede kant van de trap blijft vrij
- ✓ Niet goed = geld terug
- ✓ Huren, nieuw en tweedehands
- ✓ Slechts 48 uur levertijd



Dunste enkele
rail ter wereld!

**€750,-
Korting**
t/m 31-03-22

+ Gratis
5 jaar
garantie

Ontvang gratis
onze brochure!



Stuur mij een gratis brochure

Naam

Adres

Postcode/plaats

Telefoon

CNV2022

Bel gratis 0800 - 444 777 2 of ga naar www.otolift.nl

Stuur deze bon in een ongefrankeerde envelop naar: Otolift Trapliften, Antwoordnummer 17014, 2810 VK Bergambacht

CNV Vakmensen komt voor je op en geeft je invloed op je arbeidsvoorwaarden.

Je kunt bijvoorbeeld je wensen en ideeën doorgeven, meepraten en stemmen over cao-afspraken en bij een reorganisatie meepraten over het sociaal plan.

Daarnaast hebben we onder andere deze diensten voor leden:

- CNV Info voor vragen of advies over je werk, inkomen of over je lidmaatschap
- Juridisch advies en hulp voor vragen rondom werk en inkomen
- Korting op verzekeringen
- Loopbaanbegeleiding
- Hulp bij het invullen van je (belasting-) formulieren
- Check van je loonstrook, arbeidscontract of vaststellingsovereenkomst
- Advies bij langdurige ziekte en begeleiding bij UWV-keuringen
- Gezinsrechtsbijstandverzekering is onderdeel van je lidmaatschap

WIL JE IEMAND LID MAKEN?

WWW.CNVVAKMENSEN.NL/WERVEN

WIL JE ZELF LID WORDEN?

WWW.CNVVAKMENSEN.NL/LIDWORDEN

MEER WETEN OF HULP NODIG?

CNV Info is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur. Telefoonnummer: **030 75 11 007** (lokaal tarief).

Via chat op www.cnnvvakmensen.nl

dagelijks van 8.00 uur tot 22.00 uur en via info@cnnvvakmensen.nl, Twitter [@cnnvvakmensen](https://twitter.com/cnnvvakmensen) en facebook.com/cnnv.vakmensen.

Kijk voor meer informatie op www.cnnvvakmensen.nl of bel **030 75 11 007**.

CONTRIBUTIE 2022

Bruto-inkomen	Uw contributietarief
tot € 1.051,- p/m	5,48 euro
€ 1.051,- tot € 1.578,- p/m	13,08 euro
€ 1.578,- tot € 2.630,- p/m	17,54 euro
€ 2.630,- p/m	19,74 euro

Kijk op www.cnnvvakmensen.nl/tarieven voor meer informatie.

Kijk op www.cnnvvakmensen.nl/incasso om te zien wanneer de contributie geïnd wordt.

Wat kies jij?

Voor de groep (bijna) gepensioneerden vestigen we de aandacht op een boek waarmee je ruimte creëert voor nieuwe plannen in een nieuwe fase. De andere twee boeken zijn voor alle generaties van belang!

5 x **Zin in je pensioen - nieuwe fase, nieuwe plannen** – Maaïke Boomstra, uitgeverij BigBusiness Publishers, € 20.

5 x **De talentenfluisteraar, Haal het beste uit jezelf** – Luk Dewulf, uitgeverij Lannoo Campus, € 17,50.

3 x **Het Agressieparadijs** – Caroline Koetsenruijter, S2 Uitgevers, € 20.

GRATIS EXEMPLAAR?

Om mee te dingen naar een van de cadeaus, ga je naar www.cnnvvakmensen.nl/lente

Elk lid mag één keer meedoen.



WIN EEN
GRATIS
EXEMPLAAR

VRAAG HET DE VAKMAN

Hoe vaak maak je je zonnepanelen schoon?

‘Eén keer per jaar schoonmaken, dat is méér dan genoeg. En als je ze poetst, doe het dan in april, aan het begin van het opwekseizoen. Dan heb je er het meeste plezier van. Is het langere tijd droog en zit er veel stuifmeel of zand in de lucht, dan misschien nog een keer-tje extra.

Hoe kleiner de hoek waarin de zonnepanelen zijn geplaatst, hoe vaker ze moeten worden schoon-gemaakt. Zonnepanelen op een plat dak maak je dus vaker schoon dan zonnepanelen die op een schuin dak liggen. Op een plat dak liggen de panelen minder steil. Die spoelen minder goed schoon door de regen. Vuil hoopt zich dan sneller op in de randen onderaan.

Hoe je ze schoonmaakt? Alleen met water en een spons. Géén schoonmaakmiddel toevoegen. En al helemaal niet met een borstel of schuursponsje gaan schrobben. Dan poets je het beschermings-laagje eraf. Wil je het echt heel goed doen, dan gebruik je een fles gedemineraliseerd water, dus water zonder kalk. Nee, doe ik zelf nooit. Gewoon water vind ik prima.’

Jaco de Leeuw (50) is docent technieken en zonnepaneleninstallateur.

TEKST: MIRIAM DE ROOIJ, BEELD: PAULIEN KLUYER

HEB JIJ OOK EEN VRAAG VOOR EEN VAKMAN? Stel hem via magazine@cnvvakmensen.nl. De redactie kiest elk kwartaal de leukste vraag en zoekt daar in het CNV-netwerk de juiste vakman bij.