

FNV-voorstellen CAO facilitaire Contact Centers

25-09-2023

De cao facilitaire Contact Centers loopt op 31 december af. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de inflatie. Werknemers in de sector hebben bij vakbonden aangegeven, dat men het belangrijk vindt, dat de arbeidsvoorwaarden verbeteren en een verbetering van de werk-privé balans. Nu werk maken van de hoge werkdruk en een gedegen ambitieuze Arbo-hoofdstuk opnemen in de cao facilitaire Contactcenters. Vakbonden hebben via gesprekken, bijeenkomsten, enquêtes en onderzoek de mening van werknemers opgehaald.

De FNV heeft de langjarige ambitie om de arbeidsvoorwaarden in de Contact Centers op een hoger plan te brengen. Dit vraagt een lange termijn visie en we nemen met zijn allen de verantwoordelijkheid voor de branche en de mensen die daar werken.

Looptijd en algemeen verbindend verklaren

Looptijd in beginsel één jaar. Een langere looptijd is bespreekbaar afhankelijk van het totaal af te spreken pakket. De cao wordt algemeen verbindend verklaard.

Voor het financieren van de branche-activiteiten willen wij nadenken over een paritair fonds dat we via deze cao in het leven roepen en financieren.

Loon

Door huidige economische situatie en een achterliggende periode van hoge inflatie legt nog steeds een zware last op de medewerkers. We willen dan ook een bestaanszekerheid waarborgen voor alle medewerkers binnen de Contact Centers. Als FNV streven wij ernaar om tenminste een uurloon van €16,- te realiseren voor degenen in de laagste loonschalen. Nu de inflatie gelukkig begint af te nemen, achten wij dit het juiste moment om een Algemene Prijs Compensatie (APC) te overwegen en vast te leggen. Bovendien vinden wij het niet meer dan rechtvaardig om elke medewerker tenminste €100,- bruto per maand toe te kennen.

Daarnaast pleiten wij voor de afschaffing van jeugdschalen. Het is onze overtuiging dat een medewerker recht heeft op een loon dat overeenkomt met zijn of haar verantwoordelijkheden en ervaring, ongeacht leeftijd.

Voor de waardering van de medewerkers is het belangrijk dat zij worden betaald voor de tijd die zij aan het werk besteden, inclusief koffiepauzes. Daarnaast streven we ernaar dat Contact Centers een reservering opnemen, zodat inlogtijden met terugwerkende kracht kunnen worden vergoed zodra de uitspraak van het hof bekend is.

Alle primaire arbeidsvoorwaarden moeten worden besproken en overeengekomen in overleg met de vakbonden om te zorgen dat werknemers een stem hebben in het bepalen van hun arbeidsvoorwaarden.

Om tegemoet te komen aan de stijgende kosten van brandstof, willen we de reiskostenvergoeding verhogen naar het fiscaal maximum.

Duurzaam werken

Het is nu tijd om aandacht te besteden aan Arbo binnen Contact Centers. Gezondheid en veiligheid op de werkplek zijn cruciaal voor het welzijn van medewerkers en kunnen ook bijdragen aan een positievere imago van de sector.

Het opnemen van afspraken met betrekking tot beeldschermwerk, ogen, zitten, stem, gehoor, RSI, werkdruk en het aanpakken van ongewenst gedrag in de cao is een belangrijke stap. Deze maatregelen kunnen bijdragen aan het voorkomen van gezondheidsschade bij medewerkers, en daarmee ook het voorkomen van claims tegen het bedrijf. Het opzetten van een goed gezondheids- en veiligheidsbeleid kan niet alleen

de gezondheid van medewerkers beschermen, maar ook bijdragen aan een positieve werkomgeving en hogere productiviteit.

Functiegebouw

We willen heldere en rechtvaardige salarisverhoudingen in de branche. Daartoe willen we beginnen met af te spreken dat alle functies worden ingedeeld in een professioneel gevalideerd (functiewaarderings-)systeem zoals bijvoorbeeld ORBA, Hays, etc. en dat alle bedrijven via dit systeem een eigen functiehuis instellen zodat het past op hun bedrijfsvoering. De indeling junior, medior, senior kan onderdeel zijn van dit functiehuis. Onderdeel van deze afspraken is dat werknemers het recht krijgen op toetsing van hun functie indeling.

Werkings sfeer

De FNV stelt dat alle werknemers in een Contact Center recht zouden moeten hebben op de cao. Wij willen dit uitbreiden om ervoor te zorgen dat iedere werknemer dezelfde arbeidsvoorwaarden en rechten heeft die in de Cao facilitaire Contact Centers worden vastgelegd.

Vakbondsfaciliteiten

Minimaal 16 uur betaald vakbondsverlof per kaderlid per jaar. Dit betekent dat elk kaderlid recht heeft op minstens 16 uur verlof per jaar om vakbondsactiviteiten uit te voeren, zoals vergaderingen, bijeenkomsten, en dergelijke.

Een eigen pagina op het intranet, de vakbonden recht hebben op een speciale sectie op het intranet van het bedrijf om informatie te delen, aankondigingen te doen en andere relevante zaken met betrekking tot de vakbond(en) te plaatsen.

Afspraken voor ruimte voor vakbondsactiviteiten binnen de bedrijven, de vakbonden het recht hebben om vergaderingen en andere activiteiten binnen de bedrijfslocaties te organiseren. Dit kan bijvoorbeeld vergaderruimtes of andere faciliteiten omvatten.

Voorlichting over de cao en informatie over de rol van vakbonden moet 2x per jaar actief aan alle werknemers verzonden kunnen worden, de vakbonden het recht hebben om tweemaal per jaar informatie te verstrekken aan alle werknemers over de cao en de rol van de vakbonden.

Pensioen.

We willen gedurende de looptijd van deze cao toe werken naar een solidair verplicht gesteld pensioen bij een algemeen pensioenfonds.

Werkgeversbijdrage

Wij willen afspraken maken over een werkgeversbijdrage en deze op termijn in lijn brengen met de AWVN bijdrage van € 22,71 euro per werknemer. Wij willen dit in stappen gaan bereiken.

Internationale solidariteit

Internationale samenwerking is erg belangrijk. Daarom willen we € 10.000,- voor vakbondsprojecten in Suriname.

Wij behouden ons nadrukkelijk het recht voor om voorstellen toe te voegen, te wijzigen of in te trekken.