

FNV CALLCENTERS

FNV Callcenters Nieuwsbrief voor leden extra editie, zomer 2020



Angela Tinnemans



Voor14

Honderden callcentermedewerkers hebben zich al aangesloten bij de FNV-campagne Voor14. Ook ik ondersteun deze actie voor verhoging van het wettelijk minimumloon naar 14 euro per uur van harte. Want dat is in het belang van iedereen die het minimumloon verdient en als gevolg hiervan elke dag weer de eindjes aan elkaar moet zien te knopen. Ook de meeste callcentermedewerkers verdienen (niet veel meer dan) het wettelijk minimumloon (wml). Wanneer onze leden de nieuwe cao voor de facilitaire callcenters in september goedkeuren, gaat dat veranderen. We hebben onlangs van de werkgevers een eindbod voor die cao ontvangen. Daarin staat dat callcentermedewerkers in het eerste jaar 101,5 procent van het wml gaan verdienen, in het tweede jaar 103,5 procent en na het tweede jaar 105,5 procent. Deze uitkomst zou een eerste stap zijn. Veel beter nog is de eerder genoemde gewenste verhoging van het minimumloon naar 14 euro. Als gevolg van het eindbod gaat iedereen dan 1,5, 3,5 en 5,5 procent boven die 14 euro verdienen. Dát zet pas echt zoden aan de dijk! Met de FNV-campagne Voor14 willen we de politiek er van overtuigen dat het minimumloon écht omhoog moet. Ook FNV Callcenters doet hieraan mee. Je leest er alles over in deze extra editie van onze nieuwsbrief. Maar ook jij kunt een bijdrage leveren. Honderden collega's gingen je al voor. Steun daarom ook onze Voor14-campagne: www.voor14.nl/callcenters.
elly.heemskerk@fnv.nl

'Dit is het juiste moment voor Voor14'

Angela Tinnemans, callcenteragent bij Teleperformance in Maastricht, heeft zich aangesloten bij de FNV-campagne Voor14: verhoging van het wettelijk minimumuurloon naar 14 euro. Wat is haar drijfveer?

Wat vind je van Voor14?

'Goed bezig!'

Je ondersteunt de campagne. Waarom?

'Omdat ik op dit moment de slechtst betaalde baan heb die ik ooit heb gehad. En dat zegt veel, omdat ik allerlei banen heb gedaan. Ik heb gezien hoe van mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt het meeste gevraagd wordt voor het laagste loon. Met deze campagne zeggen we er nu nee tegen dat dit blijft gebeuren.'

Hoe ondersteun je de campagne?

'Door op sociale media berichten te delen, bekenden erover te vertellen en collega's er op attent te maken dat ze niet alleen staan en dat er gestreden wordt voor een leefbaarder inkomen.'

Kan je zelf rondkomen van je salaris?

'Nee. Ik heb mijn leven volledig moeten leren inrichten op overleven en afzien van dingen die voor anderen vanzelfsprekend zijn. Zodat elke maand alle rekeningen betaald kunnen worden.'

Waar loop je zoal tegenaan?

'Ik word een dagje ouder en de betaling van alle extra dingen die daarbij komen kijken betaal ik uit mijn vakantiegeld. Bijvoorbeeld de medische kosten, als gevolg van mijn

chronische aandoening. Ik woon in een huis dat ik deel met zes mensen om de kosten te drukken. Een eigen huis is onhaalbaar. Zo kan ik meer noemen.'

Zie je dit ook bij collega's?

'Zeker. Ik zie mensen die binnen een paar maanden tijd in financiële problemen belanden die ze nooit eerder hebben gehad. Ik zie koppels die met hun nieuwe baby weer terug bij hun ouders intrekken om het hoofd financieel boven water te kunnen houden. Collega's die razend worden omdat de toegezegde nieuwe functie met bijbehorende loonsverhoging niet doorgaat en ze de hypotheek niet meer kunnen betalen. Mensen die zich ziek melden omdat ze geen geld meer hebben om de reiskosten voor te schieten. Moet ik verder gaan?'

Gaat Voor14 helpen?

'Op dit moment zijn veel mensen in dit werk helaas vervallen in een soort noodgedwongen berustende passiviteit omdat ze niet veel hoop meer hebben op verbeteringen. Ze zijn uitgeput door het dagelijkse gevecht om rond te kunnen komen, de mentale druk als gevolg hiervan, en dan toch gewoon fulltime moeten werken. Dus is dit het juiste moment voor zoiets als Voor14. Tijd om het licht te zien doorbreken. Toch? We gaan er voor!'

**MINIMAAL 14 EURO
VOOR IEDEREEN**

Stoepkrijtactie voor hoger minimumloon



Callcentermedewerkers hebben in Maastricht actie gevoerd voor een hoger minimumloon. Ze sloten zich hiermee aan bij de landelijke Voor14-campagne van de FNV, waarin de bond de (lokale) politiek vraagt zich uit te spreken voor een wettelijk minimumuurloon van minimaal 14 euro.

De stoepkrijtactie vond plaats voor station Maas-tricht Randwyck, een druk forensenstation dicht in de buurt van veel kantoren, ook callcenters. 'Nu de GGD en het ministerie van VWS Teleperformance hebben uitgekozen voor het afhandelen van telefoontjes van mensen die zich willen laten testen op corona, lijkt Maastricht callcenter-hoofdstad van



Nederland te zijn geworden', vertelt Menno Janssen. 'Maar die callcentermedewerkers zelf kunnen nauwelijks leven van wat ze verdienen.'



Janssen was als organisator bij de FNV verantwoordelijk voor de organisatie van de actie. 'Het ging ons om aandacht voor Voor14.

Enerzijds richtten we ons op de callcentermedewerkers; anderzijds hoopten we dat ook andere mensen zich zouden aansluiten. Dat is gelukt. Binnen korte tijd hadden al honderden mensen – van wie bijna 250 callcentermedewerkers –

'De eerste resultaten zijn bemoedigend'

onze petitie ondertekend die straks aan de Maastrichtse gemeenteraad zal worden aangeboden. Een aantal van hen heeft zich daarnaast actief als vrijwilliger aangesloten.' De campagne loopt landelijk als een speer, vertelt Janssen. 'De eerste resultaten zijn bemoedigend. Zo heeft de gemeenteraad van Nijmegen zich als een van de eerste uitgesproken vóór een landelijk wettelijk minimumuurloon van 14 euro. Maar dat is niet het enige: ook geeft de gemeente zelf het goede voorbeeld. Het college moet er nu zo snel mogelijk werk van maken dat alle medewerkers die werkzaam zijn voor de gemeente minimaal 14 euro per uur betaald gaan krijgen.'

Wist je dat?

Twee miljoen mensen voelen niets van de economische voorspoed. Mensen die het minimumloon verdienen zitten vast en kunnen niet meegroeien, niet meeprofiteren. Sterker nog, hun inkomen is in de afgelopen 40 jaar 20 procent minder waard geworden! En dit terwijl de winsten van grote bedrijven groter en groter worden. Dit accepteren wij niet langer. Met de campagne Voor14 staan wij op tegen dit onrecht.



Wat wil Voor14?

Voor 14 wil dat iedereen kan leven in plaats van overleven. Dat iedereen zich vrij voelt in plaats van beperkt. Dat iedereen een fatsoenlijk inkomen heeft en mee kan doen. Wij gaan politici laten luisteren en de rijkdom eerlijker verdelen. Zij moeten het minimumloon verhogen naar een eerlijke 14 euro per uur. Hiermee stijgt ook het inkomen van mensen die een uitkering en AOW nodig hebben



Praktijkgeluiden:
'Wij zien niets terug van de winsten'



SLUIT JE AAN: www.voor14.nl/callcenters

Waarom 14 euro?

Het is tijd voor een inhaalslag. Wij willen een eerlijke verdeling van de welvaart. Daar is een minimumloon van 14 euro voor nodig. Dat is een begin. We accepteren niet langer dat twee miljoen mensen in Nederland niet vrij kunnen leven omdat zij geen fatsoenlijk inkomen hebben.

Over lage lonen en korte lontjes

Sinds de coronacrisis zijn consumenten meer online gaan bestellen. Dat merken de callcenteragents in hun werk. Wat krijgen zij hiervoor terug? Meer boze bellers en een stabiel belabberd inkomen.

Zeker de laatste tijd is het hard werken geblazen in de callcenters. Meer mensen zijn online gaan bestellen, met in het verlengde daarvan ook meer vragen en klachten. Ook lijken de lontjes korter geworden; de agents spreken vaker boze klanten. En dan werken ze doorgaans ook nog van huis uit, waardoor ze vervelende ervaringen niet met directe collega's kunnen delen. Minder problemen hebben hun werkgevers, zoals Teleperformance, Webhelp en Transcom. Die maken miljoenen winst, nu nog meer dan vóór corona. Dankzij de flexibele houding van hun

medewerkers, hun eindeloze klantvriendelijkheid en enthousiasme. En dat alles voor een luttele vergoeding van – in de meeste gevallen – niet meer dan het minimumloon van 9,70 euro bruto per uur. Voor14 wil dat het minimumloon omhoog gaat naar 14 euro per uur. Bedrijven die nu grote winsten maken moeten dit gaan betalen. Laat ze minder uitkeren aan hun aandeelhouders en de salarissen aan de top verlagen. Dit hoger minimumloon gaat onze overheid 5,7 miljard euro kosten aan verhoging van de uitkeringen en AOW.

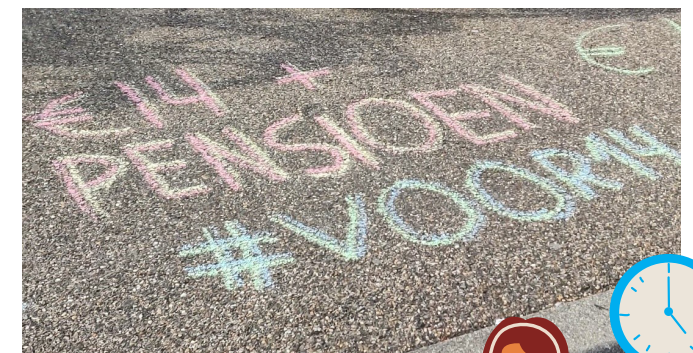


Dit kunnen wij met z'n allen gemakkelijk betalen. Vorig jaar alleen al bleef 11 miljard over. Wij kunnen ons heel goed veroorloven om iedereen in Nederland een fatsoenlijk en eerlijk bestaan te garanderen.

Sta op voor 14!

Op 25 augustus overhandigt actieleider Johan Stassen namens de actiegroep "Maastricht Voor14" om 16.00 uur de verzamelde handtekeningen aan wethouder Jim Janssen (o.a. armoedebeleid). Dit vindt plaats aan de voorzijde van het stadhuis. De FNV ziet graag dat de gemeente Maastricht, in navolging van andere Zuid Limburgse gemeenten zoals Valkenburg aan de Geul en Brunssum zich achter de actie schaaft en zich uitspreekt voor verhoging van

het minimumloon. Vind jij ook dat het minimumloon omhoog moet? Ben je werkzaam in Maastricht en vind je dat de stad zich richting Den Haag, moet uitspreken voor een verhoging van dit minimumloon?
*** Tekende petitie via:** <https://actie.degodezaak.org/petitions/sta-op-voor-14-gemeentebestuur-maastricht>
*** Laat je stem horen op 25 augustus en kom naar de overhandiging!**
*** Sta op voor 14!**



Praktijkgeluiden:
'Ik wil een leven zonder stress en zonder schulden'



Wist je dat?

Momenteel ligt het wettelijk minimumloon voor iedereen vanaf 21 jaar nog op 9,70 euro per uur. Het feit dat mensen met dit salaris recht hebben op toeslagen zoals huurtoeslag, toont aan dat hun inkomen te weinig is om normaal van te kunnen leven. Daarom wil de FNV naar minimaal 14 euro per uur.

VOLG ONS OP www.fnv.nl/cao-sector/ict/callcenters

Praktijkgeluiden:
'Ik wil kunnen
leven
in plaats van
overleven'



Doe mee!

Sluit je aan bij de Voor14-campagne van de FNV. Die is er overigens niet alleen voor de callcenteragent, maar evengoed voor de postbezorger, de schoonmaker, de thuiszorgmedewerker en nog twee miljoen Nederlanders die op of rond het minimum verdienen. Samen bouwen wij aan een sterke beweging Voor14. Maar we bereiken ons doel alleen wanneer ook jij in actie komt. De huidige omstandigheden dwingen ons de komende tijd vooral online te werken. Daarom organiseren we samen deze online actie voor agents: www.voor14.nl/callcenters.

KIJK EENS OP ONZE FACEBOOKPAGINA: www.facebook.com/fnvcallcenters

Word vandaag nog lid! (dat betaalt zich meer dan terug)
Dan betaal je nu slechts € 25,- voor de eerste vier maanden. Maar ook daarna betaalt jouw vakbondslidmaatschap zich meer dan terug. Denk onder meer aan gratis juridisch advies en loopbaanbegeleiding,

gratis hulp bij je belastingaangifte, gratis rechtsbijstand bij arbeidsconflicten en korting met je ledenpas op diverse producten en diensten. Dus waarom nog twijfelen? Kijk voor de volledige contributieregeling op www.fnv.nl/contributie.

JA, IK WORD LID VAN DE FNV! NU DE EERSTE 4 MAANDEN 25 EURO

PERSOONSgegevens (INVULLEN IN BLOKLETTERS)

Achternaam: Voorletters:
Voornaam: Geboortedatum: M/V
Straat: Huisnummer:
Plaats: Postcode:
Land: (Mobiel) telefoonnummer:
E-mailadres:

(WERK)SITUATIE

- ☐ In dienst bij werkgever ☐ Zelfstandige / zzp-er ☐ Niet werkzaam
☐ Uitzendkracht ☐ Student / scholier ☐ Gepensioneerd

Naam werkgever, (uitzend)organisatie of (eigen) bedrijf:

Adres:

Plaats: Postcode:

Functie:

Als uitzendkracht / zelfstandige / zzp-er werkzaam bij:

Adres:

Plaats: Postcode:

(BETALINGS)gegevens

- ☐ De FNV mag van mij door middel van **automatische incasso** mijn maandelijkse contributie ⁽¹⁾ afschrijven.
☐ Ik betaal per **acceptgiro** (meerkosten € 1,-).

IBAN:

- ☐ Ik ontvang graag de voordelen van het Ledenvoordeel FNV programma! Je ontvangt de maandelijkse nieuwsbrief en 3 of 4 maal per jaar een partnermailing. We delen jouw gegevens **NIE**t met derden en uitschrijven kan via een link in de nieuwsbrief.

- ☐ Ik stem in met de algemene voorwaarden van de FNV. ⁽²⁾

DATUM:

HANDEKENING:

Onderdeel van het lidmaatschap is dat wij je op de hoogte houden over vakbondswerk. Dit doen we per (digitale)post, telefonisch en andere kanalen. Je kan je altijd uitschrijven.

IK BEN AANGEMELD DOOR (DE 'WERVER' ONTVANGT 10 EURO WERVERS PREMIE)

Achternaam:

Voorletters:

Lidmaatschapsnummer:

IBAN:

Knip deze bon uit en stuur hem in een envelop (*postzegel hoeft niet*) naar: **Contactcenter FNV, t.a.v. Ledenservice, Antwoordnummer 101, 3500 ZA Utrecht**

⁽¹⁾ Bekijk de geldende contributiebedragen op: fnv.nl/contributie

⁽²⁾ Op het lidmaatschap zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Kijk op fnv.nl/algemenevoorwaarden voor de actuele versie. We gebruiken je persoonsgegevens om uitvoering te kunnen geven aan het lidmaatschap en je belangen te kunnen behartigen.