

Principeakkoord

Collectieve arbeidsovereenkomst Facilitaire Contactcenters
2017 – 2019

2 oktober 2017

Inhoud

1.	Over dit principeakkoord	3
1.1.	Algemeen	3
1.2.	Minimum cao	3
1.3.	Toepasselijkheid	3
1.4.	Uitgangspunt	4
2.	Looptijd en salarisontwikkeling	4
2.1.	Looptijd	4
2.2.	Loongebouw	4
2.3.	Loonaanpassing	4
2.4.	Functiewaardering	5
2.5.	Beoordelingsverhoging	5
3.	Roosters / beschikbaarheden	6
3.1.	Roosters	6
3.2.	Beschikbaarheden	6
3.3.	After call work	6
4.	Opleidingsmogelijkheden	6
5.	Contractbeleid	7
6.	Pensioen	7
7.	Lage-inkomensvoordeel (LIV)	7
8.	De sector en de (arbeids)markt	8
9.	Participatiewet	9
10.	Overige afspraken	9
10.1.	Coulance regeling chronisch zieken	9
10.2.	Opbouw bovenwettelijke vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid	9
10.3.	Jaarlijkse bruto-uitkering	9
11.	Technische wijzigingen	9
12.	Bijlagen	11
	Bijlage 1: Ledenlijst WFC	12

Ondergetekenden

- 1 De werkgeversvereniging voor Facilitaire Contactcenters (WFC) te Leidschendam – Voorburg, optredend namens haar leden (zie bijlage 1) verder te noemen werkgever (gezamenlijk) of bedrijf (individueel);
- en
- 2 Vakorganisatie Qlix te Leidschendam, verder te noemen Qlix;

verklaren een principeakkoord te hebben bereikt over de cao Facilitaire Contactcenters. Dit principeakkoord zal door Qlix aan alle medewerkers die werkzaam zijn onder de nieuw af te sluiten cao ter raadpleging worden voorgelegd. Qlix streeft er naar om de werkgever uiterlijk **26 oktober 2017** te informeren over de uitkomst van de stemming.

Partijen verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Over dit principeakkoord

1.1. Algemeen

Bij de totstandkoming van dit akkoord heeft Qlix, onafhankelijk van lidmaatschap, zoveel mogelijk werknemers binnen de sector betrokken voor het organiseren van draagvlak. Qlix heeft daartoe gebruik gemaakt van reeds georganiseerde vormen van inspraak binnen de WFC zoals de ondernemingsraden en personeelsvertegenwoordigingen. Zo is er door Qlix een cao-panel opgericht van medewerkers werkzaam bij WFC aangesloten contactcenters. Dit cao-panel heeft Qlix bijgestaan bij de totstandkoming van dit akkoord.

Qlix heeft de inzet en de tussentijdse onderhandelingsresultaten gedeeld met dit cao-panel. Met het eindresultaat heeft het cao-panel positief ingestemd.

1.2. Minimum cao

Deze cao betreft een zogenaamde minimum-cao. Hierbij geldt dat de cao de ondergrens is van wat de werkgever mag bieden. De werkgever mag afwijken van de cao op voorwaarde dat dit ten gunste is van de werknemer.

1.3. Toepasselijkheid

Deze cao bindt de leden WFC in de ruimste zin des woords. Zij die bij aanvang van de cao lid zijn, zijn verbonden ook na opzegging van het lidmaatschap van WFC deze cao toe te passen. Zij die toetreden tijdens de looptijd van de cao zijn verbonden ook deze cao toe te passen vanaf de datum van toetreding.

1.4. Uitgangspunt

De afspraken gemaakt in dit principeakkoord worden verwerkt in de cao Facilitaire Contactcenters met als looptijd 1 mei 2010 – 30 april 2012.

2. Looptijd en salarisontwikkeling

2.1. Looptijd

De cao heeft een looptijd van 23 maanden. De cao vangt aan op 1 november 2017 en eindigt derhalve op 30 oktober 2019.

2.2. Loongebouw

- Het loongebouw wordt uitgebreid met een niveau (6) voor functies / rollen / posities die direct aan het contactcenter werk verbonden zijn.
- Binnen het loongebouw wordt niet meer uitgegaan van zogenaamde 'tredes' maar van een minimum / maximum bandbreedte.
- De inloopschaal vervalt.

2.3. Loonaanpassing

De loonschalen worden verhoogd per 1 november 2017 en 1 juli 2018. Deze verhogingen leiden tot onderstaande tabellen.

Loongebouw per 1 november 2017						
Leeftijd	Niveau 1*	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6
tem 20 jaar	WMJL van 20 jaar					
21 jaar	WMJL					
22 jaar	WMJL					
>23 jaar						
Minimaal	WML	€ 9,07	€ 9,21	€ 9,37	€ 9,56	€ 9,78
Maximaal	€ 9,86	€ 10,43	€ 11,05	€ 11,71	€ 12,43	€ 13,20

Loongebouw per 1 juli 2018						
Leeftijd	Niveau 1*	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6
tem 20 jaar	WMJL van 20 jaar					
21 jaar	WMJL					
22 jaar	WMJL					
>23 jaar						
Minimaal	WML	€ 9,18	€ 9,35	€ 9,53	€ 9,75	€ 10,00
Maximaal	€ 9,98	€ 10,56	€ 11,19	€ 11,86	€ 12,59	€ 13,37

* De beloning van niveau 1 is minimaal gelijk aan het vigerende wettelijk minimumloon.

In plaats van de in de vorige cao gehanteerde inloopschaal, bestaat de mogelijkheid om nieuwe medewerkers bij aanvang van het te werk gaan bij een bedrijf, ongeacht in directe dienst, dan wel via een uitzend- of payrollconstructie, gedurende een periode van maximaal 6 maanden één niveau lager in het loongebouw in te delen tijdens hun inwerkperiode. Daarbij is het uitgangspunt dat alle

gewerkte uren in de inwerkperiode worden uitbetaald als gewerkte uren. Alleen onder de voorwaarde dat er voor aanvang van een training tijdens de inwerkperiode een opleidingsovereenkomst is afgesloten, kan bedrijf afwijkende afspraken overeenkomen met betrekking tot het niet uitbetalen van een deel van de trainingsuren. Over het al dan niet uitbetalen van trainingsuren op het moment dat de training niet wordt afgerond of de werkzaamheden na afronding van de training niet daadwerkelijk worden aangevangen, maakt bedrijf afspraken met de Medezeggenschap conform Artikel 27 c van de WOR.

2.4. Functiewaardering

Partijen hebben overeenstemming om op WFC-niveau afspraken te maken over de inschaling van de verschillende projecten van opdrachtgevers. Bij inschaling hanteert werkgever Niveau Onderscheidende Criteria (NOK) waarbij de verantwoordelijkheid van de toetsing van de projectindeling ligt bij de betreffende medezeggenschapsraad binnen ieder bedrijf. Bij een dispuut over de projectindeling bestaat de mogelijkheid een externe partij eventueel in te zetten als toetsingskader. Geschillen worden voorgelegd aan de voorgenoemde commissie die een bindend advies uit brengt.

Concreet wordt daarbij een bezwarencommissie functiewaardering voorgesteld, bestaande uit een vertegenwoordiger van het bedrijf, een vertegenwoordiger namens de medewerkers van het bedrijf (vanuit medezeggenschap of, bij ontbreken hiervan, vanuit Qlix, welke samen een onafhankelijke derde benoemen) voorgesteld welke kan toetsen of projecten op de juiste wijze conform de niveau onderscheidende criteria zijn gewaardeerd.

Partijen zijn overeengekomen de NOK-tabel te actualiseren en niveau 6 toe te voegen aan deze tabel. De actualisering zal uiterlijk 31 december 2017 gereed zijn.

2.5. Beoordelingsverhoging

Minimaal 1 keer per jaar vindt er een beoordeling van het functioneren van de medewerker plaats. Als een medewerker minimaal 75% van de bij de werkgever van toepassing zijnde maximale beoordelingscore behaalt, ontvangt hij/zij in ieder geval een beoordelingsverhoging van 1,75% dit onder de voorwaarde dat het maximum van de schaal nog niet is bereikt.

De beoordelingssystematiek wordt vastgelegd in overleg met de medezeggenschap.

Ieder WFC lid zal – op verzoek van medewerker - toelichting geven op de uitwerking van dit artikel in de beoordelingssystematiek zoals deze binnen de afzonderlijke werkgevers van toepassing is.

3. Roosters / beschikbaarheden

3.1. Roosters

Roosters worden minimaal twee weken voor aanvang van een ingeplande dienst aan de medewerker beschikbaar gesteld. Uitzondering op het later beschikbaar mogen stellen van roosters, kan onderbouwd verkregen worden in overleg met de OR.

3.2. Beschikbaarheden

Voor zover nog niet van toepassing binnen de afzonderlijke bedrijven, geeft Qlix aan dat er per project een beschikbaarheidsregeling moet worden opgesteld. Deze beschikbaarheidsregeling dient afgestemd te worden met de OR conform de WOR; dit om medewerkers meer duidelijkheid te geven over de afbakening van hun beschikbaarheden.

WFC heeft aangegeven dat dit bespreekbaar is, echter dat – evenals bij de roosters - de implementatie van deze project specifieke beschikbaarheidsregeling de nodige organisatorische aanpassingen vergt en dientengevolge de implementatie nader afgestemd zal moeten worden. WFC streeft ernaar om de implementatie hiervan 31 december 2017 gereed te hebben.

3.3. After call work

Op het moment dat een medewerker langer dan 5 minuten doorwerkt ter afhandeling van een klantcontact, worden de minuten na deze 5 minuten doorbetaald.

4. Opleidingsmogelijkheden

1. De Werkgever zal zich inspannen om werknemers voor de organisatie te behouden door een zo goed mogelijk evenwicht te vinden tussen zijn eisen en de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de werknemers ten aanzien van hun (toekomstige) taken en functies.

De werkgever zal de werknemer zoveel mogelijk stimuleren tot ontwikkeling. Van de werknemer mag worden verwacht dat hij/zij een open oog heeft voor de noodzaak mee te gaan in nieuwe ontwikkelingen en bereid is om aan zijn/haar eigen ontwikkeling te werken.
2. De werkgever is verplicht om een training aan de werknemer aan te bieden welke werknemer in staat stelt zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Een algemene vaardigheds- en producttraining maken hier onderdeel van uit. De werknemer is verplicht tot deelname aan de opleiding en de daarbij behorende (eind)toetsen.
3. De werkgever beschikt over een studiefaciliteiten/opleidingsregeling die met medezeggenschap is afgestemd; waarmee medewerkers onder voorwaarden gelegenheid wordt gegeven om zich naast de basisopleidingen verder te ontwikkelen en daarmee om bredere employability te creëren.

5. Contractbeleid

In afwijking van het gestelde in artikel 7:668a BW zijn partijen overeengekomen dat er maximaal 6 contracten in een periode van maximaal 3 jaar met een medewerker mag worden afgesloten. Als contract wordt beschouwd:

- Volledige uitzendperiode is 1 contract
- Volledige Payrollperiode is 1 contract
- Elk contract voor bepaalde tijd bij werkgever is 1 contract

6. Pensioen

Voor zover er bij werkgever geen pensioenregeling op de werknemer van toepassing is, ontvangt de werknemer die voorafgaand een pensioenregeling had bij de uitzend- of payrollorganisatie waar hij voorafgaand aan zijn dienstverband bij werkgever in dienst was, een compensatie ter hoogte van de werkgeversbijdrage in de pensioenpremie zoals die bij de uitzend- of payrollorganisatie voor hem werd afgedragen.

7. Lage-inkomensvoordeel (LIV)

Per 1 januari 2017 is de Wet tegemoetkomingen Loondomeinen in gegaan. Een onderdeel van deze Wet is het Lage-inkomensvoordeel (LIV). Het LIV is een jaarlijkse tegemoetkoming voor een werkgever in de loonkosten voor werknemers met een laag inkomen. De werkgever heeft recht op het lage-inkomstenvoordeel voor elke werknemer als het volgende geldt (dit is de stand van zaken met betrekking tot LIV wetgeving op het moment van ondertekening van dit akkoord):

- De werknemer heeft een gemiddeld uurloon van minimaal 100% en maximaal 125% van het wettelijk minimumloon voor werknemers van 23 jaar en ouder.
- De werknemer heeft de AOW-leeftijd nog niet bereikt.
- De werkgever betaalt de werknemer minimaal 1.248 verloonde uren per jaar.

Partijen hebben afgesproken dat een deel van de te ontvangen LIV, in de vorm van een 'blijfbonus' terugvloeit naar de werknemers. Uitgangspunt daarbij is jaarlijks een eenmalige uitkering van 60% van het toegekende bedrag aan de totale populatie contractanten, waarbij partijen zich realiseren dat het bedrag kan afwijken per organisatie. Het LIV zal voor de eerste keer aan de werkgever worden uitbetaald in 2018 (met als refertejaar 2017). Als algemene regel houden we aan dat de blijfbonus uiterlijk wordt uitgekeerd in de maand nadat de werkgever volgens de belastingdienst uiterlijk het LIV zal ontvangen. Voor het refertejaar 2017 heeft de belastingdienst aangegeven dat werkgever uiterlijk 12 september 2018 het LIV bedrag ontvangt. Medewerkers ontvangen dan de blijfbonus uiterlijk 31 oktober 2018. Voor het eerst wordt de blijfbonus dus uitgekeerd in 2018 (refertejaar 2017).

De werknemer moet aan de volgende twee voorwaarden voldoen om in aanmerking te komen voor de blijfbonus:

1. De werknemer is in dienst bij het bedrijf op de 1^e van de maand waarin de blijfbonus wordt uitbetaald;
2. De werknemer is minimaal 6 kalendermaanden in het refertejaar in dienst geweest.

De berekening van de hoogte van het bedrag is afhankelijk van de volgende twee factoren en vindt pro rato plaats:

- Het aantal volle kalendermaanden die de medewerker in het refertejaar heeft gewerkt (minimaal 6);
- Het aantal uren die aan de medewerker in het refertejaar zijn verloond.

Jaarlijks maakt het bedrijf aan de Medezeggenschap inzichtelijk dat aan bovenstaande uitgangspunten met betrekking tot de verdeling (60%) van de LIV en de wijze van uitkeren is voldaan.

Op het moment dat:

- als gevolg van maatregelen van de overheid het LIV wegvalt voor de werkgever, of
- het bedrag aan LIV bij bedrijf materieel zodanig is dat de uitvoeringskosten van bedrijf niet meer in verhouding staan tot de baten

dan gaan Qlix en/of werkgever/bedrijf in gesprek over de afspraken in dit hoofdstuk.

8. De sector en de (arbeids)markt

Partijen willen met de afspraken in dit akkoord een basis leggen om de sector een beter imago in de (arbeids)markt te geven. Dit start met het transparant maken van de arbeidsvoorwaarden die voor deze sector gelden. Partijen beogen dan ook met het afsluiten van deze cao een minimum arbeidsvoorwaardenregeling aan te brengen in de sector, waarbij het bedrijven vrij staat om voor de werknemer ten positieve af te wijken van het in deze cao bepaalde.

Partijen willen de komende jaren samen groeien naar een innovatief en bij de branche en haar medewerkers aansluitend arbeidsvoorwaarden- en arbeidsverhoudingenbeleid.

Gedurende looptijd van deze cao willen partijen gezamenlijk kijken naar de mogelijkheid om de sector een beter imago in de markt te geven.

Hiertoe faciliteert de werkgever dat minimaal 4x per jaar bijeenkomsten worden georganiseerd met vertegenwoordigers vanuit de medezeggenschap, het huidige cao-platform, Qlix en de werkgever.

Partijen hebben de wens uitgesproken om deze cao algemeen verbindend te kunnen laten verklaren voor de sector. En afgesproken dit samen gedurende de looptijd van deze cao te onderzoeken.

9. Participatiewet

Werkgever spant zich in om werkzoekenden met afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in de Participatiewet in te zetten voor werkzaamheden. WFC confirmeert zich daarbij aan de door vakorganisatie gevraagde inspannings- & rapportageverplichting om gedurende de looptijd van de cao per WFC lid minimaal 4 arbeidsplaatsen te realiseren in het kader van de participatiewet.

10. Overige afspraken

10.1. Couulance regeling chronisch zieken

De werkgever zal de wachtdagenregeling zoals aangegeven in artikel 23 lid 5 van de huidige cao niet toepassen op chronisch zieke medewerkers. Als chronische ziekte wordt beschouwd een lichamelijke of psychische aandoening zonder kans op (volledig) herstel waarvan de klachten binnen een jaar regelmatig terugkomen.

10.2. Opbouw bovenwettelijke vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid

Tijdens arbeidsongeschiktheid bouwt de werknemer ook verlof op over zijn bovenwettelijke vakantie-uren.

10.3. Jaarlijkse bruto-uitkering

De jaarlijks bruto uitkering zoals aangegeven in artikel 17a blijft van toepassing voor de medewerker die op 30 april 2012 in dienst was bij het bedrijf en aansluitend bij het hetzelfde bedrijf in dienst is gebleven.

11. Technische wijzigingen

Partijen zullen separaat de huidige cao checken op (nieuwe) wetgeving en waar nodig in overleg de tekst actualiseren.

Aldus overeengekomen en door partijen getekend op 2 oktober 2017, te Leidschendam:

Voor WFC te Leidschendam – Voorburg



G.J. Morsink




N.H. van Liemt



R. van Diem

Voor Qlix, te Leidschendam



Joost Bol



Ton Riebel

12. Bijlagen