

Onderhandelingsresultaat/eindbod CAO Facilitaire contactcenters

1 januari 2022 t/m 31 december 2023

De volgende partijen:

1. De werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Leidschendam – Voorburg (hierna te noemen: WFC); enerzijds en
2. Vakorganisatie FNV te Utrecht (hierna te noemen: FNV); en
3. Vakorganisatie CNV Vakmensen te Utrecht (hierna te noemen: CNV);
4. Vakorganisatie Qlix te Leidschendam (hierna te noemen: Qlix);

anderzijds, hebben in 2022 intensief en meerdere keren met elkaar gesproken om samen een nieuwe cao tot stand te brengen.

Inleiding

Eerdere gesprekken dit jaar hebben niet geleid tot een akkoord. De hervatting van de gesprekken in oktober 2022 heeft geleid tot een onderhandelingsresultaat voor Qlix en een eindbod voor FNV en CNV Vakmensen op 25 oktober 2022. Hieronder wordt gesproken over “afspraken” en “voorstellen” vanwege de status van dit document als onderhandelingsresultaat enerzijds (Qlix) en eindbod anderzijds (FNV en CNV).

Indien deze afspraken/voorstellen leiden tot een cao wordt een volgende stap gezet in de verdere ontwikkeling van de arbeidsvoorwaarden voor de sector. Partijen hebben de intentie uitgesproken om gedurende de looptijd van de cao op diverse thema’s verdere gesprekken te voeren om samen verder te bouwen aan een toekomstbestendige sector waarin mensen met veel plezier werken.

Partijen zullen deze afspraken/voorstellen voorleggen aan hun leden.

Hieronder worden de afspraken/voorstellen weergegeven.

Afspraken/voorstellen

1. Looptijd

De cao loopt van 1 januari 2022 t/m 31 december 2023.

2. Salaris

1. Koppeling WML niet meer van toepassing per 1 januari 2023

De in de cao opgenomen salarissen zijn per 1 januari 2023 niet meer gekoppeld aan de Wet Minimumloon (WML).

2. Verhoging minimum uursalarissen

Partijen hebben een nieuw minimum uursalaris vastgesteld voor de positie Junior, Medior en Senior zoals genoemd in artikel 13A van de vorige cao. De minimum uursalarissen bedragen per 1 januari 2023:

- Junior € 11,94 bruto
- Medior € 12,17 bruto
- Senior € 12,41 bruto

Dit betekent een verhoging van 16% ten opzichte van de minimum uursalarissen per 1 juli 2022.

3. Verhoging van salarissen boven minimum

Voor medewerkers onder de cao die in 2022 boven de geldende minimum uursalarissen werden/worden beloond geldt eveneens een cao-verhoging per 1 januari 2023. Deze bedraagt minimaal 7% en kan oplopen tot 18.1%. Dit is afhankelijk van het salaris dat werd betaald op 1 januari 2022. Er geldt per positie een bodembedrag waardoor het verhogingspercentage varieert. De voor deze groep medewerkers geldende verhoging is opgenomen in Bijlage 1 en zal op die wijze worden toegepast.

- Deze afspraak dient te worden toegepast met inachtneming van het volgende:
 - De weergegeven bedragen in de bijlage betreffen de uursalarissen (dus exclusief toeslagen, vakantietoeslag, 13^e maand, etc).
 - De verhogingen worden derhalve berekend over deze uursalarissen.
 - De medewerker heeft per 1 januari 2023 minimaal aanspraak op de bedragen zoals hierboven onder lid 2 aangegeven (resp. € 11,94, € 12,17 en € 12,41 bruto per uur).
 - Indien de verhoging na toepassing lid 2 (verhoging naar minimum per 1 januari 2023) ten opzichte van het salaris per 1 januari 2022 minder bedraagt dan 7% dan geldt minimaal een verhoging van 7%.
 - Er geldt hierbij een bodembedrag voor deze verhoging per maand ten opzichte van 1 januari 2022: deze bodem bedraagt per positie:
 - Voor Junior € 166,83 bruto per maand bij fulltime dienstverband
 - Voor medior € 169,86 bruto per maand bij fulltime dienstverband
 - Voor Senior € 172,90 bruto per maand bij fulltime dienstverbandAls gevolg van deze bodem varieert het verhogingspercentage van 7% tot 18,1% t.o.v. 1 januari 2022.
 - Deze salarisverhoging komt in 2023 in de plaats van de salarisaanpassing (op basis van de beoordeling) zoals beschreven in artikel 16 B van de vorige cao.
 - Een verhoging die een medewerker heeft gekregen op zijn vaste uursalaris na 1 januari 2022 en voor 1 januari 2023 wordt geacht deel uit te maken van de hierboven beschreven cao-verhoging van het salaris per 1 januari 2023. Deze tussentijdse verhoging mag in mindering worden gebracht op de cao-verhoging zoals die hierboven is voorgeschreven. De totale verhoging per 1 januari 2023 inclusief de verhoging in 2022 zal (ten opzichte van 1 januari 2022) echter niet onder het minimum van 7% of onder het aangegeven bodembedrag per maand uitkomen.
NB. Een verhoging in 2022 als gevolg van de beoordeling over 2021 conform artikel 16 B van de vorige cao mag echter niet op de hierboven voorgeschreven verhoging in mindering worden gebracht. Indien hier sprake van is dan geldt dat de totale verhoging per 1 januari 2023 inclusief verhogingen in 2022 (ten opzichte van 1 januari 2022) niet onder het minimum van 7% of het aangegeven bodembedrag plus het bedrag dat is toegekend in het kader van de beoordelingsverhoging in 2022 zal komen.
 - Indien een medewerker in dienst is gekomen na 1 januari 2022 dan geldt dat het salaris dat op 1 januari 2022 gold voor het account waarvoor de medewerker werkt als uitgangspunt zal worden genomen. De verhoging die voor dat account is gegeven na 1 januari 2022 en voor 1 januari 2023 wordt geacht deel uit te maken van de cao-verhoging. Deze accountverhoging mag in mindering worden gebracht op de cao-verhoging zoals die hierboven is voorgeschreven. De totale verhoging per 1 januari 2023 inclusief de accountverhoging in 2022 zal (ten opzichte van 1 januari 2022)

echter niet onder het minimum van 7% of onder het aangegeven bodembedrag per maand uitkomen.

- Indien een medewerker promoveert van junior naar medior of van medior naar senior dan promoveert de medewerker op hetzelfde maatmensniveau zoals weergegeven in Bijlage 1 en krijgt daarbij het salaris van de promotie categorie.
- Desgevraagd moeten ondernemingsraden en personeelsvertegenwoordigingen van werkgevers onder de cao in staat worden gesteld werkgevers te controleren indien zij in 2022 toegepaste verhogingen in mindering brengen op de cao-verhogingen zoals hierboven beschreven.

4. Jeugdlonen

Voorzover het minimumjeugdloon wordt toegepast geldt dat werkgevers deze met ingang van 1 januari 2023 verhogen met 16% ten opzichte van het minimumjeugdloon op 1 juli 2022.

5. Vakantiegeld en -dagen

In de cao zal worden opgenomen dat vakantiegeld en/of vakantiedagen opgenomen in het uurloon geen onderdeel zijn van het loon in bovenomschreven verhogingsystematiek. Ook het communiceren van lonen inclusief vakantiegeld en/of vakantiedagen in wervingscampagnes mag niet plaatsvinden.

4. Salarisaanpassing in verband met beoordeling in 2023 en 2024

In 2023 geldt hetgeen is bepaald in artikel 16 B van de vorige cao niet vanwege de hierboven aangegeven cao-verhogingen. De systematiek zal in 2023 in overleg tussen partijen worden aangepast voor een goede toepassing in 2024. De PA-gesprekken zullen wél worden gevoerd en worden gebruikt om medewerkers in te schalen in junior, medior en senior

5. Uurloon naar € 14,-

Partijen streven naar een minimum uurloonsalaris van € 14,- bruto. Het is de ambitie van partijen dit uiterlijk in 2025 te realiseren. De mogelijke wijziging die plaatsvindt in WML-wetgeving (criterium werkweek 36 uur) maakt deel uit van deze mogelijke groei in uursalaris naar € 14,- bruto.

6. Pensioen

Per 1-7-2023 zal een pensioenregeling voor alle cao-medewerkers geïmplementeerd worden. Daarin zal in ieder geval worden opgenomen dat werkgevers voor het eerste jaar verplicht zijn minimaal een bijdrage te betalen ter grootte van 5,3% van de pensioengrondslag (zijnde het jaarloon = uurloon x 173,33 x 12,96) minus AOW-franchise 2023. Ook zal daarin worden opgenomen dat de administratiekosten voor rekening van de werkgever zijn, dat er geen verplichting bestaat voor de medewerker om bij te dragen, dat er een mogelijkheid bestaat tot bijsparen en dat werkgevers een gunstiger regeling mogen aanbieden.

Het streven is om voor 1-1-2023 een studie af te ronden met daarbij een advies waar de pensioenen onder te brengen. De WFC heeft sterk de voorkeur voor een verzekeraar of een PPI (Pensioen Premie Instelling). Daarentegen geniet een Algemeen Pensioen Fonds de voorkeur van de bonden. De studie zal gezamenlijk worden gedaan, 2 afgevaardigden van de WFC en 2 afgevaardigden van de bonden.

Toekomstige verhogingen van de beschikbare premie zullen in een later stadium besproken kunnen worden.

7. Thuiswerkvergoeding

Per 1 januari 2023 zal de thuiswerkvergoeding per thuisgewerkte dag op fulltime basis minimaal gelijk worden gesteld aan fiscale ruimte. Momenteel bedraagt de fiscale ruimte €2,00 netto per dag en de verwachting is dat deze zal worden opgehoogd naar €2,13 in 2023. Indien de fiscale ruimte verder wordt verhoogd in 2023 dan zal de thuiswerkvergoeding hierop aangepast worden. De volgende kosten zijn hierbij inbegrepen: elektriciteitsverbruik, waterverbruik, gasverbruik, koffie/thee, wc-papier en afschrijving van eigen bureau & stoel.

In geval van een BYOD-model zal nog eens €0,50 netto per dag extra worden vergoed waardoor de thuiswerkvergoeding per thuisgewerkte dag op basis van een fulltime dienstverband €2,50 zal bedragen. Indien de fiscus de fiscale ruimte daadwerkelijk verhoogt dan zal ook deze vergoeding worden opgehoogd naar € 2,63 netto.

8. Onderzoek functiewaardering

Cao-partijen spreken af dat de functie(s) zoals die zijn opgenomen in de werkingssfeerbepaling van de cao zullen worden beschreven en gewaardeerd conform een erkend functiewaarderingssysteem. De Junior/Medior/Senior-indeling in de cao zal daarbij uitgangspunt zijn. Nadat de functies zijn beschreven en gewaardeerd zal de beloning aan deze functies worden gekoppeld. In de volgende cao zal een en ander worden opgenomen. Het streven is om dit onderzoek in de eerste helft van 2023 te realiseren.

9. Uitbreiding werkingssfeer cao

Cao partijen spreken af dat gedurende de looptijd van de cao een verkennend onderzoek wordt gedaan naar uitbreiding van de werkingssfeer van de cao. Het onderzoek spitst zich toe op het toevoegen aan de werkingssfeer van de functie waarin leiding wordt gegeven aan agents.

In kaart moet worden gebracht wat nodig is om deze functie toe te kunnen voegen aan de werkingssfeer en wat dit betekent voor werkgevers binnen de sector. Dit onderzoek zal plaatsvinden nadat het onderzoek naar de functiewaardering van de agents is afgerond.

10. Faciliteren medewerkers in verband met kostenontwikkelingen

Werkgevers zullen medewerkers die het financieel lastig hebben in tijden van hoge inflatie zo goed mogelijk ondersteunen. Een voorbeeld hiervan is het bieden van financieel advies of een budgetcoach. Ingeval van een loonbeslag zal een werkgever de administratiekosten hiervan niet in mindering brengen op het salaris van de medewerker.

11. Monitoren kosten/inflatie en economische ontwikkelingen door cao-partijen & overleg wanneer de inflatie ongekend hoog blijft

In de cao zal de volgende bepaling worden opgenomen. Het betreft een uitbreiding van artikel 4 van de vorige cao.

“In geval van door de overheid voorgeschreven maatregelen alsmede in geval van ingrijpende veranderingen in de algemeen sociaaleconomische omstandigheden zijn zowel de WFC als de vakorganisaties gerechtigd gedurende de looptijd van deze overeenkomst tussentijdse herziening aan de orde te stellen, echter zonder enige verplichting van de werkgevers.

Regelmatig zal er tussen Partijen overleg plaatsvinden over de sociaaleconomische vooruitzichten van de bedrijfstak.

Als gevolg van omstandigheden zoals in dit artikel benoemd is het partijen toegestaan de cao tussentijds op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt drie kalendermaanden en dient te geschieden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.”

12. Overleg cao partijen toekomst sector en toekomstige thema's

Partijen zullen minimaal 4x per jaar overleg voeren over relevante thema's in de sector. Het betreft thema's zoals ontwikkeling en toekomst van de sector, scholing en ontwikkeling binnen de bedrijven en binnen de sector, arbobeleid, roosters en rouwverlof. Partijen zullen hiervoor elk jaar de afspraken vooraf inplannen en bespreken welke thema's op welk moment aan de orde komen.

13. Vakbondsbijdrage

De bijdrage aan de vakorganisaties bij deze cao zal voor deze cao een bedrag ter grootte van €80.625,- zijn voor de vakorganisaties gezamenlijk te betalen in 2023.

14. Algemeen verbindend verklaring van de cao

Partijen willen deze cao op zo kort mogelijke termijn algemeen verbindend laten verklaren. Na totstandkoming van de cao zullen partijen een bureau opdracht geven deze procedure en al wat daarvoor nodig is in gang te zetten.

15. Code verantwoordelijk marktgedrag

De Klantenservicefederatie (KSF), die de gehele klantcontactketen van zowel inhouse en facilitaire contactcenters als leveranciers vertegenwoordigt, heeft aangegeven dat zij zich sterk zal maken om te zorgen dat er vanuit die gehele keten een bijdrage wordt geleverd aan een duurzame, verantwoorde verbetering van de arbeidsvoorwaarden voor medewerkers in de facilitaire contactcenters. Wat de KSF betreft gaan goed werkgeverschap en goed opdrachtgeverschap hand in hand.

De KSF heeft partijen een handreiking gedaan om gezamenlijk met werkgevers- en werknemersorganisaties een code voor verantwoordelijk marktgedrag op te stellen en te implementeren.

Partijen bij deze cao waarderen deze handreiking en gaan hier graag samen mee aan de slag. Partijen zullen nadere afspraken maken voor een concrete invulling hiervan.

16. Effect afspraken in 2023

De financiële afspraken in dit document weergegeven hebben betrekking op 2023 en hebben derhalve geen effect op 2022.

Bijlage 1 – Tabellen verhoging salarissen medewerkers onder de cao boven minimum

JUNIOR	Op 1-1-2022	Verhoging	Per 1-1-2023	In € maand FTE
Maatmens junior 1	€ 10,11	18,10%	€ 11,94	€ 317,16
Maatmens junior 2	€ 10,50	13,71%	€ 11,94	€ 249,46
Maatmens junior 3	€ 10,75	11,06%	€ 11,94	€ 206,12
Maatmens junior 4	€ 11,00	8,75%	€ 11,96	€ 166,83
Maatmens junior 5	€ 11,25	8,56%	€ 12,21	€ 166,83
Maatmens junior 6	€ 11,50	8,37%	€ 12,46	€ 166,83
Maatmens junior 7	€ 11,75	8,19%	€ 12,71	€ 166,83
Maatmens junior 8	€ 12,00	8,02%	€ 12,96	€ 166,83
Maatmens junior 9	€ 12,25	7,86%	€ 13,21	€ 166,83
Maatmens junior 10	€ 12,50	7,70%	€ 13,46	€ 166,83
Maatmens junior 11	€ 12,75	7,55%	€ 13,71	€ 166,83
Maatmens junior 12	€ 13,00	7,40%	€ 13,96	€ 166,83
Maatmens junior 13	€ 13,25	7,26%	€ 14,21	€ 166,83
Maatmens junior 14	€ 13,50	7,13%	€ 14,46	€ 166,83
Maatmens junior 15	€ 13,75	7,00%	€ 14,71	€ 166,83
Maatmens junior 16	€ 14,00	7,00%	€ 14,98	€ 169,86
Maatmens junior 17	€ 14,50	7,00%	€ 15,52	€ 175,93
Maatmens junior 18	€ 15,00	7,00%	€ 16,05	€ 182,00
Maatmens junior 19	€ 15,50	7,00%	€ 16,59	€ 188,06
Maatmens junior 20	€ 16,00	7,00%	€ 17,12	€ 194,13
MEDIOR	Op 1-1-2022	Verhoging	Per 1-1-2023	In € maand FTE
Maatmens medior 1	€ 10,31	18,10%	€ 12,17	€ 323,41
Maatmens medior 2	€ 10,75	13,25%	€ 12,17	€ 246,90
Maatmens medior 3	€ 11,00	10,68%	€ 12,17	€ 203,57
Maatmens medior 4	€ 11,25	8,71%	€ 12,23	€ 169,86
Maatmens medior 5	€ 11,50	8,52%	€ 12,48	€ 169,86
Maatmens medior 6	€ 11,75	8,34%	€ 12,73	€ 169,86
Maatmens medior 7	€ 12,00	8,17%	€ 12,98	€ 169,86
Maatmens medior 8	€ 12,25	8,00%	€ 13,23	€ 169,86
Maatmens medior 9	€ 12,50	7,84%	€ 13,48	€ 169,86
Maatmens medior 10	€ 12,75	7,69%	€ 13,73	€ 169,86
Maatmens medior 11	€ 13,00	7,54%	€ 13,98	€ 169,86
Maatmens medior 12	€ 13,25	7,40%	€ 14,23	€ 169,86
Maatmens medior 13	€ 13,50	7,26%	€ 14,48	€ 169,86
Maatmens medior 14	€ 13,75	7,13%	€ 14,73	€ 169,86
Maatmens medior 15	€ 14,00	7,00%	€ 14,98	€ 169,86
Maatmens medior 16	€ 14,50	7,00%	€ 15,52	€ 175,93
Maatmens medior 17	€ 15,00	7,00%	€ 16,05	€ 182,00
Maatmens medior 18	€ 15,50	7,00%	€ 16,59	€ 188,06
Maatmens medior 19	€ 16,00	7,00%	€ 17,12	€ 194,13
Maatmens medior 20	€ 16,50	7,00%	€ 17,66	€ 200,20

SENIOR	Op 1-1-2022	Verhoging	Per 1-1-2023	In € maand FTE
Maatmens senior 1	€ 10,51	18,10%	€ 12,41	€ 329,66
Maatmens senior 2	€ 11,00	12,82%	€ 12,41	€ 244,35
Maatmens senior 3	€ 11,25	10,31%	€ 12,41	€ 201,01
Maatmens senior 4	€ 11,50	8,67%	€ 12,50	€ 172,90
Maatmens senior 5	€ 11,75	8,49%	€ 12,75	€ 172,90
Maatmens senior 6	€ 12,00	8,31%	€ 13,00	€ 172,90
Maatmens senior 7	€ 12,25	8,14%	€ 13,25	€ 172,90
Maatmens senior 8	€ 12,50	7,98%	€ 13,50	€ 172,90
Maatmens senior 9	€ 12,75	7,82%	€ 13,75	€ 172,90
Maatmens senior 10	€ 13,00	7,67%	€ 14,00	€ 172,90
Maatmens senior 11	€ 13,25	7,53%	€ 14,25	€ 172,90
Maatmens senior 12	€ 13,50	7,39%	€ 14,50	€ 172,90
Maatmens senior 13	€ 13,75	7,25%	€ 14,75	€ 172,90
Maatmens senior 14	€ 14,00	7,13%	€ 15,00	€ 172,90
Maatmens senior 15	€ 14,25	7,00%	€ 15,25	€ 172,90
Maatmens senior 16	€ 15,00	7,00%	€ 16,05	€ 182,00
Maatmens senior 17	€ 15,50	7,00%	€ 16,59	€ 188,06
Maatmens senior 18	€ 16,00	7,00%	€ 17,12	€ 194,13
Maatmens senior 19	€ 16,50	7,00%	€ 17,66	€ 200,20
Maatmens senior 20	€ 17,00	7,00%	€ 18,19	€ 206,26

De maatmensen 16-20 krijgen per maand meer dan de ondergrens omdat 7% het laagste percentage betreft bij een relatief hoog loon.