

Onderhandelingsresultaat/eindbod CAO Facilitaire ContactCenters

1 januari 2024 t/m 31 december 2024

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 2023 intensief en meerdere keren met elkaar gesproken om samen een nieuwe cao tot stand te brengen. Met de gemaakte afspraken/voorstellen die leiden tot een nieuwe 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 (Qlix)/voorstellen (FNV en CNV) voorleggen aan hun leden.

Hieronder worden de afspraken/voorstellen weergegeven.

Afspraken/voorstellen

1. Looptijd

De cao loopt van 1 januari 2024 t/m 31 december 2024.

2. Salaris

Op 1 januari 2024 gaat het wettelijk minimumloon omhoog met 3,75%. Het gaat om een reguliere indexatie. Tegelijk voert het kabinet per 1 januari 2024 een nieuwe wet in voor het minimumuurloon waarbij het wettelijk minimumloon voor iedereen gebaseerd zal zijn op basis van een 36-urige werkweek. Tot 2024 werden de uurlonen binnen de cao Facilitaire ContactCenters gebaseerd op een 40-urige werkweek.

1. Verhoging minimum uursalarissen

Partijen hebben een nieuw minimum uursalaris vastgesteld voor de posities Level 1, Level 2 en Level 3 (voorheen: Junior, Medior en Senior, zie ook punt 5 hieronder) zoals genoemd in artikel 13 van de 2022-2023 cao.

De minimum uursalarissen bedragen per 1 januari 2024:

- Level 1: € 13,80 bruto
- Level 2: € 14,08 bruto (+2% ten opzichte van Level 1)
- Level 3: € 14,35 bruto (+4% ten opzichte van Level 1)

Dit betekent een verhoging van 15,6% ten opzichte van de minimum uursalarissen per 1 januari 2023.

2. Verhoging van salarissen boven minimum uursalaris

Voor medewerkers binnen de cao die in 2023 boven de geldende minimum uursalarissen werden/worden beloond, geldt eveneens een cao-verhoging per 1 januari 2024. Deze bedraagt minimaal 5% en kan oplopen tot 15.6%. Dit is afhankelijk van het salaris dat werd betaald op 1 januari 2023. De exacte verhoging is weergegeven in Bijlage 1.

- Deze afspraak dient te worden toegepast met inachtneming van het volgende:
 - De weergegeven bedragen in bijlage 1 betreffen de uursalarissen exclusief niet-loonrelateerde toeslagen, vakantietoeslag, 13^e maand, etc.
 - De verhogingen worden derhalve berekend over deze uursalarissen.
 - De medewerker heeft per 1 januari 2024 minimaal aanspraak op de bedragen zoals hierboven onder lid 1 aangegeven (resp. € 13,80, € 14,08 en € 14,35 bruto per uur).
 - Vanwege de aanzienlijke salarisverhoging is de PA-verhoging in deze cao niet van toepassing en komt art. 16b te vervallen.
 - Indien een medewerker promoveert van level 1 naar level 2 of van level 2 naar level 3 dan promoveert de medewerker op hetzelfde maatmensniveau zoals weergegeven in bijlage 1 en krijgt daarbij het salaris van de promotie categorie.
 - Een verhoging die een medewerker heeft gekregen op zijn vaste uursalaris na 1 januari 2023 en voor 1 januari 2024 wordt geacht deel uit te maken van de hierboven beschreven cao-verhoging van het salaris per 1 januari 2024. Deze tussentijdse verhoging mag in mindering worden gebracht op de cao-verhoging zoals die hierboven is voorgeschreven. De totale verhoging per 1 januari 2024 inclusief de verhoging in 2023 zal (ten opzichte van 1 januari 2023) echter niet onder het minimum van 5% of onder het aangegeven bodembedrag per maand uitkomen.

3. Jeugdlonen

Voor zover het minimumjeugdloon wordt toegepast, geldt dat werkgevers deze met ingang van 1 januari 2024 verhogen met 15.6% ten opzichte van het minimumjeugdloon op 1 januari 2023

4. Salarisaanpassing in verband met beoordeling (PA)

De PA-verhoging en systematiek zoals genoemd in artikel 16b van de cao 2022-2023 komt te vervallen. De PA-gesprekken zullen wél worden gevoerd en worden gebruikt om medewerkers in te schalen op de verschillende levels (2 en 3). Voor de periode na 2024 zullen partijen in overleg treden over een alternatief PA-model. Een eventuele excessieve stijging van het WML zoals in 2023 en 2024 kunnen op dit besluit wel van invloed zijn.

5. Functiewaardering (Klantadviseur en Klantadviseur + rol)

Functie

Iedere medewerker die valt onder artikel 2 van de werkingssfeer van deze cao heeft de functie van Klantadviseur (voorheen bekend als Agent). Een Klantadviseur is verantwoordelijk voor het afwickelen van klantcontactinteracties – bellen, chat, e-mail, backoffice, social media, etc. en de administratieve afwikkeling die voortkomt uit deze klantcontactinteracties – in opdracht van een opdrachtgever en conform de richtlijnen en processen van deze opdrachtgever. De functie van Klantadviseur bestaat uit een samenhangend pakket van taken en verantwoordelijkheden die structureel aan de medewerker is toegekend. De functie van Klantadviseur kent drie niveaus te weten Level 1, 2 en 3 (voorheen Junior, Medior en Senior) zoals in artikel 13 van de cao nader is toegelicht. Elk niveau heeft daarnaast zijn eigen beloning:

Klantadviseur	Level 1 (junior)	Level 2 (medior)	Level 3 (senior)
Beloning	100%	102%	104%

Rol

Iedere medewerker kan naast zijn/haar functie van Klantadviseur een (tijdelijke) rol uitoefenen. De Klantadviseur verricht dan naast de klantcontactinteracties deels (al dan niet tijdelijk) andere werkzaamheden dan die van een Klantadviseur. Voor het uitvoeren van deze andere werkzaamheden worden de afspraken (duur, beloning) vastgelegd in een aanvullend addendum op de reeds bestaande arbeidsovereenkomst. Voor de uren van de (tijdelijke) rol ontvangt de medewerker een toeslag op zijn loon van minimaal € 0,50 bruto per uur.

6. Ontwikkelpad Klantadviseur

Werkgever stimuleert en faciliteert de doorgroei van de Klantadviseur door aanvullende (tijdelijke) rollen aan te bieden en zorg te dragen voor de juiste opleiding, training, coaching en/of cursus om deze (tijdelijke) aanvullende rollen te kunnen uitoefenen.

Wanneer een Klantadviseur op advies van de werkgever in aanmerking komt voor de doorstroom naar Teamleider zal de werkgever hiervoor aanvullende scholing en/of begeleiding inzetten. Op het intranet van werkgever of via de beschikbare interne communicatiekanalen is informatie over doorgroei inzichtelijk en makkelijk terug te vinden zodat voor de Klantadviseur duidelijk is óf en wat de interne doorgroeimogelijkheden zijn. De Klantadviseur zelf zorgt er daarnaast voor dat hij/zij continu op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied waardoor de interne doorgroei potentie wordt verhoogd.

7. Uitbreiding werkingsfeer cao

Onder de voorwaarden zoals hieronder genoemd, zal per 1-1-2025 de functie van de direct leidinggevende van de Klantadviseur worden toegevoegd aan de cao. Om tot succesvolle implementatie per 1-1-2025 over te kunnen gaan, zullen partijen uiterlijk 1 juli 2024 overeenstemming moeten hebben over het model en de voorwaarden.

Voorwaarden:

- *Dat de reeds bestaande en mogelijk afwijkende arbeidsvoorwaarden, zoals bijvoorbeeld de eigen bijdrage voor pensioen, juridisch afgedekt kunnen worden in de cao en dat de cao werkend gemaakt kan worden voor de Teamleider daar sommige artikelen niet voor hen van toepassing zullen zijn i.v.m het niet uitvoeren van klantcontactactiviteiten.*
- *Dat de cao door de toevoeging van de Teamleider nog steeds algemeen verbindend verklaard kan worden. Een representativiteitsonderzoek is hiervoor inmiddels in gang gezet.*

8. Arbo gerelateerde zaken

Gedurende de 2024 cao zullen partijen in overleg treden over het eventueel aan een toekomstige cao toevoegen van Arbo gerelateerde items die niet binnen de Arboret zijn opgenomen.

9. Communicatie in relatie tot imago

Partijen spreken af om zoveel mogelijk gezamenlijk naar buiten te treden met als doel het imago van de sector te verbeteren.

10. Vakbondsbijdrage

De bijdrage aan de vakorganisaties bij deze cao zal voor deze 1-jarige cao een bedrag ter grootte van €41.925,- zijn voor de vakorganisaties gezamenlijk te betalen in 2024.

11. Algemeen verbindend verklaring van de cao

Partijen willen deze cao op zo kort mogelijke termijn algemeen verbindend laten verklaren. Na het ondertekenen van de cao zullen partijen AWWN de opdracht geven deze procedure in gang te zetten.

Bijlage 1 – Tabellen verhoging salarissen medewerkers onder de cao

Level 1:

Verhoging ondergrenzen met: 15,60%
 Minimale verhoging: 5,00%
 Stap per maatmens: -1,77%

Level 1:	Op 1-1-2023	Verhoging in %	Op 1-1-2024	Per uur	
Maatmens 1	€ 11,94	15,60%	€ 13,80	€ 1,86	<i>Instroomverhoging</i>
Maatmens 2	€ 12,25	13,83%	€ 13,94	€ 1,69	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2</i>
Maatmens 3	€ 12,50	12,07%	€ 14,01	€ 1,51	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3</i>
Maatmens 4	€ 12,75	10,30%	€ 14,06	€ 1,31	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4</i>
Maatmens 5	€ 13,00	8,53%	€ 14,11	€ 1,11	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5</i>
Maatmens 6	€ 13,25	6,77%	€ 14,15	€ 0,90	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6</i>
Maatmens 7	€ 13,50	5,00%	€ 14,18	€ 0,68	<i>Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6</i>

Level 2:

Verhoging ondergrenzen met: 15,60%
 Minimale verhoging: 5,00%
 Stap per maatmens: -1,77%

Level 2:	Op 1-1-2023	Verhoging in %	Op 1-1-2024	Per uur	
Maatmens 1	€ 12,17	15,60%	€ 14,08	€ 1,91	<i>Instroomverhoging</i>
Maatmens 2	€ 12,50	13,83%	€ 14,23	€ 1,73	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2</i>
Maatmens 3	€ 12,75	12,07%	€ 14,29	€ 1,54	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3</i>
Maatmens 4	€ 13,00	10,30%	€ 14,34	€ 1,34	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4</i>
Maatmens 5	€ 13,25	8,53%	€ 14,38	€ 1,13	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5</i>
Maatmens 6	€ 13,50	6,77%	€ 14,41	€ 0,91	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6</i>
Maatmens 7	€ 13,75	5,00%	€ 14,44	€ 0,69	<i>Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6</i>

Level 3:

Verhoging ondergrenzen met: 15,60%
 Minimale verhoging: 5,00%
 Stap per maatmens: -1,77%

Level 3:	Op 1-1-2023	Verhoging in %	Op 1-1-2024	Per uur	
Maatmens 1	€ 12,41	15,60%	€ 14,35	€ 1,94	<i>Instroomverhoging</i>
Maatmens 2	€ 12,75	13,83%	€ 14,51	€ 1,76	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2</i>
Maatmens 3	€ 13,00	12,07%	€ 14,57	€ 1,57	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3</i>
Maatmens 4	€ 13,25	10,30%	€ 14,61	€ 1,36	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4</i>
Maatmens 5	€ 13,50	8,53%	€ 14,65	€ 1,15	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5</i>
Maatmens 6	€ 13,75	6,77%	€ 14,68	€ 0,93	<i>Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6</i>
Maatmens 7	€ 14,00	5,00%	€ 14,70	€ 0,70	<i>Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6</i>

Alle bedragen zijn bruto