

## Eindbod van de WFC inzake cao voor Contact Center Agents 2022

### Looptijd

1-1-2022 t/m 31-12-22 (1 jaar). Gesprekken voor de cao m.i.v. 1-1-2023 zullen uiterlijk 1-9-2022 starten.

### Loon volgens het junior-mediior-senior model (jms)

Het huidige jms-model van 101.5%-103.5%-105.5%, ten opzichte van het Wettelijk Minimum Loon (WML), zal per 1-1-2022 worden verhoogd met 0.5% punt per categorie naar 102.0%-104.0%-106.0%. Deze verhoging komt boven op de WML-verhoging van 1-1-2022 versus 1-1-2021 van 2.5%.

➔ **Totaal verhoging van de jms-lonen per 1-1-2022 versus 1-1-2021 is minimaal 3.0%.**

De 3.0% verhoging is minimaal aangezien Contact Center Agents zich kunnen ontwikkelen binnen de Agent functie van junior naar mediior en mediior naar senior.

- ➔ **Ontwikkelt een junior Agent zich naar mediior dan is de verhoging per 1-1-2022 versus 1-1-2021 5.0%**
- ➔ **Ontwikkelt een mediior Agent zich naar senior dan is de verhoging per 1-1-2022 versus 1-1-2021 4.9%**

**Note:** De WFC heeft voorgesteld om de cao voor 2 jaar af te sluiten waarbij de percentages ten opzichte van het WML per 1-1-2023 met nog eens 0.5% punt verhoogd zouden worden naar 102.5%-104.5%-106.5%. De bonden hebben dit afgewezen.

Voor de Contact Center Agents die meer verdienen dan het jms-model zal de jaarlijkse verhoging bij prestatie op de norm gelijk zijn aan de jaarlijkse WML-verhoging. In de cao was het WML per 31 december als meetpunt genomen echter zal de WFC deze datum in de nieuwe cao gelijk zetten aan het moment van de WML verhoging per 1 januari. Dit betekent dat iedere Contact Center Agent die meer verdient dan het jms-model naar aanleiding van de Performance Appraisal (PA) een verhoging krijgt conform de formule. Bij presteren op de norm (score 3.75) is de verhoging per 1-1-2022 2.5%. De 2.5% kan verder oplopen tot 3.3% bij een PA-score boven de norm (score 5). Hiermee is invulling gegeven aan de cao dat er geen eindschalen meer zijn. Salarissen komen niet meer zoals in de voorlaatste cao vast te staan aan het eind van de schaal.

**Contact Center Agents die meer dan het jms-model verdienen kunnen tot 3.3% salarisverhoging krijgen per 1-1-2022 versus 1-1-2021.**

### Thuiswerkvergoeding

De thuiswerkvergoeding in de 2021 cao bedroeg €25 of €35 netto per maand op fulltime basis afhankelijk van het leveren van een PC en scherm(en) door de werkgever (non-BYOD versus BYOD). Per dag is dit respectievelijk €1,15 en €1,61. Met ingang van de nieuwe cao zal de thuiswerkvergoeding in lijn worden gebracht met de Nibud-norm welke momenteel is gesteld op €2,00 netto per dag op fulltime basis. De volgende kosten zijn hierbij inbegrepen: elektriciteitsverbruik, waterverbruik, gasverbruik, koffie/thee (6 kopjes per werkdag), wc-papier en afschrijving van bureau en stoel. In geval van een BYOD-model zal nog eens €0,50 netto per dag extra worden vergoed waardoor de maximale thuiswerkvergoeding per dag op basis van een fulltime dienstverband maximaal €2,50 kan bedragen.

- ➔ **Totaal verhoging non-BYOD per 1-1-2022 versus 1-1-2021 is 74%.**
- ➔ **Totaal verhoging BYOD per 1-1-2022 versus 1-1-2021 is 55%.**

### Pensioen

In de eerste helft van 2022 (uiterlijk 1-7-2022) zal een pensioenmodel worden opgesteld die door alle WFC-leden voor alle Contact Center Agents minimaal gaat gelden per 1-1-2023. De WFC-leden zullen de 2<sup>e</sup> helft van 2022 gebruiken om volledige implementatie per 1-1-2023 voor te bereiden.

- ***Het invoeren van een pensioenregeling voor Contact Center Agents zal worden gezien als een belangrijke mijlpaal in de branche van facilitaire contact centers. De Contact Center Agents verlangen hier al jaren naar. Mooi dat we dit per 1-1-2023 mogen gaan bieden.***

### Werkingsfeer

In 2023 zal worden gewerkt aan een mogelijke uitbreiding van de werkingsfeer van de cao waarbij bijvoorbeeld de teamleiders kunnen worden toegevoegd.

### Overig

- Alle gewerkte uren worden betaald waarbij het rooster het uitgangspunt is. Pauzes vallen hierbuiten;
- Transparante urenregistratie voor de werknemer waarbij de urenregistratie van de werkgever leidend is;
- De WFC zal per direct opdracht geven tot het onderzoeken van de markt ten behoeve van de Algemeen Verbindend Verklaring;
- Wanneer vakbonden signalen krijgen van hun leden dat de cao niet wordt gevolgd, kan dit kenbaar worden gemaakt aan een nader te definiëren commissie onder toezicht van het WFC-bestuur.

### **Conclusie**

1. *De WFC is van mening dat dit eindbod een substantiële verbetering is van de 2021 cao. Naast dat de lonen in het jms-model automatisch worden verhoogd ten gevolge van de WML-stijgingen (2.5%) wordt de afstand van het WML groter door de jms-schalen nog eens op te hogen met 0.5%;*
2. *De Contact Center Medewerkers die meer verdienen dan het jms-model zullen qua verhogingsmethodiek gelijkgetrokken worden met de '1 januari-datum' van het jms-model;*
3. *De thuiswerkvergoeding wordt in lijn gebracht met de Nibud vergoeding van €2,00 per dag en betekent een substantiële verhoging;*
4. *Per 1 januari 2023 zal iedere Contact Center Agent een pensioenregeling hebben;*
5. *Aan het verzoek van de vakbonden om de werkingsfeer uit te breiden, wordt gehoor gegeven in de vorm van een onderzoek, wetende dat dit in 2021 vanuit de WFC nog onbespreekbaar was;*
6. *De uren die Contact Center Agents staan ingeroosterd en dus aanwezig zijn, met uitzondering van pauzes, zullen betaald gaan worden. Hiermee is het dus niet meer mogelijk om op bijvoorbeeld enkel gesprekstijd te verlonen;*
7. *De investering voor het representativiteitonderzoek van de branche van Facilitaire Contact Centers zal door de WFC worden gedragen en per direct in gang worden gezet;*
8. *Er wordt een meldpunt opgezet waar vakbonden terecht kunnen wanneer WFC leden zich niet aan de cao houden.*