

Algemeen verbindend verklaring van CAO Facilitaire Contactcenters markeert een mijlpaal in de branche

23-08-2023 13:00



Zoetermeer, 18 augustus 2023 - Teleperformance is verheugd, samen met andere vooraanstaande leden van de Werkgeversvereniging van Facilitaire Contactcenters (WFC), over de Algemeen Verbindend Verklaring (AVV) van de lopende CAO binnen de sector. De AVV houdt in dat deze CAO nu van toepassing is voor de gehele sector, een mijlpaal die na nauwe samenwerking tussen de werkgevers en vakbonden is bereikt.

Norbert van Liemt, voorzitter van de WFC en CEO Teleperformance Benelux & Suriname, is verheugd over dit resultaat en benadrukt dat dit in lijn is met de doelstelling van de WFC om het imago van de klantcontactsector te verbeteren. "Het is fantastisch om te zien dat we samen met de bonden tot een positief resultaat zijn gekomen. Deze AVV markeert ook een nieuwe fase van samenwerking binnen de sector."

Van Liemt verduidelijkt dat de 16% loonstijging - een van de onderdelen uit de lopende CAO- die door vakbond FNV wordt genoemd, alleen van toepassing is op werknemers van contactcenters die niet zijn aangesloten bij de WFC. De leden van de WFC, waaronder Teleperformance, hebben deze verhoging al in januari van dit jaar doorgevoerd.

Met een marktvertegenwoordiging van 62,1% bevestigt Van Liemt dat de WFC nu een solide basis heeft voor verdere ontwikkeling. Hij legt uit dat het proces om tot deze AVV te komen tijd en inzet vergde, met inbegrip

van onderzoek naar de representativiteit van de werkgeversvereniging en goedkeuringsprocedures bij het ministerie.

De WFC-leden zijn al gestart met gesprekken met de bonden over de nieuwe CAO die ingaat na 1 januari 2024. Hoewel er uitdagingen zijn, zoals hoge inflatie en aanpassingen in het wettelijk minimumloon, blijft Van Liemt optimistisch over de vooruitgang: "We hopen in september of oktober goed nieuws te kunnen delen."

De officiële Algemeen Verbindend Verklaring van de CAO Facilitaire Contactcenters is op 11 augustus 2023 door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgekondigd en gepubliceerd in de Staatscourant. Deze verklaring verplicht alle facilitaire contactcenters die onder de werkgeversdefinitie vallen om de CAO toe te passen.

Redactie