

9 maart 2018

Voortzetting cao-afspraken ketenbepaling voor callcenter medewerkers

De WWb heeft op 25 januari jl. een eindbod voor een nieuwe cao gedaan. Het onderwerp loon is een belangrijk onderwerp. Naast loon hebben de werkgevers echter nog een aantal aanvullende voorstellen gedaan die ook van belang zijn voor het functioneren van de waterbedrijven én voor jou als werknemer. Met de cao-info's zullen wij daarom de inhoud en de achtergronden van deze voorstellen toelichten.

Wat is een ketenbepaling?

En wat staat daarover in de wet?

In de Wet Werk en Zekerheid (WWZ) staat de "ketenbepaling" voor tijdelijke werknemers. De ketenbepaling regelt wanneer elkaar opvolgende tijdelijke contracten overgaan in een vast contract. Er ontstaat volgens de WWZ een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd als werkgever en werknemer:

- meer dan 3 elkaar opvolgende tijdelijke contracten afsluiten;
- langer dan 2 jaar gebruik maken van elkaar opvolgende tijdelijke contracten.

Uitzendperiodes worden ook meegeteld voor het bepalen van het aantal tijdelijke dienstverbanden en voor het bepalen van de periode van elkaar opvolgende contracten. Er is sprake van opvolgende tijdelijke contracten als deze contracten elkaar met een tussenperiode van 6 maanden of minder opvolgen.

De ketenbepaling geldt niet voor leerlingen met een beroepsbegeleidende leerweg (bbl-opleiding) en voor werknemers die jonger zijn dan 18 jaar of voor jongeren die maximaal 12 uur per week werken.



Kun je afwijken van de wettelijke ketenbepaling?

In de wet is vastgelegd dat het mogelijk is om bij cao af te wijken van de ketenbepaling. Een cao mag bijvoorbeeld afwijken van de ketenbepaling als het gaat om na welk aantal tijdelijke arbeidsovereenkomsten (kan worden verhoogd van 3 naar maximaal 6) en na welke periode (kan worden verlengd van 2 tot ten hoogste 4 jaar) er een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd volgt. En of uitzendperiodes daarin meetellen.

Waarom willen de werkgevers dan afwijken van de wettelijke ketenbepaling?

Soms worden medewerkers voor een korte periode ingehuurd via een uitzendbureau. Deze uitzendperiodes worden in principe dus ook meegeteld voor het bepalen van het aantal tijdelijke dienstverbanden. Zeker bij korte uitzendperiodes zijn de mogelijkheden van de ketenbepaling dan snel opgebruikt. Dit is niet in het belang van de medewerker. De wetgever heeft dit probleem ook gezien en daarom in de wet de mogelijkheid opgenomen om de uitzendperiodes niet mee te laten tellen voor de ketenbepaling. Voorwaarde is dus wel dat er in de cao hiervoor een afwijkende afspraak wordt gemaakt.

Wat staat er nu in onze cao over de ketenbepaling?

In de cao 2015-2017 zijn cao-partijen overeengekomen (zie artikel 2.1) dat er voor een specifieke groep medewerkers afgeweken mag worden van de ketenbepaling:

Afwijking van artikel 7:668a BW lid 2 gedurende de looptijd van deze cao

Wanneer je als werknemer klantenservice (of een met deze referentiefunctie vergelijkbare functie) werkt in een callcenter / klantcontactservicecenter, dan tellen uitzenden of detachingsovereenkomsten die zijn voorafgegaan aan de arbeidsovereenkomst met je huidige werkgever niet mee in de keten van opvolgende arbeidsovereenkomsten van artikel 7:668a lid 1 BW. Hiermee wordt afgeweken van artikel 7:668a lid 2 BW.

De werkgevers willen deze afspraak in de cao ongewijzigd voortzetten.

Waarom willen werkgevers gebruik maken van de flexibiliteit die de wet biedt?

Er is helemaal geen reden om voor alle functies bij de bedrijven in de sector gebruik te maken van de flexibiliteit die de wet biedt. Dat is dus ook niet het voorstel. De callcenters zijn binnen onze sector echter speciaal. Het aanbod van werk in de callcenters kent enorme pieken en dalen. In de periode na de facturatie komen er bijvoorbeeld heel veel telefoontjes en na een tijdje zakt dit aantal weer. Callcenters hebben daarom een continue behoefte aan een schil van flexibel inzetbare medewerkers. Dit gaat ook niet veranderen. Het is daarom niet mogelijk om alle medewerkers van een callcenter in vaste dienst aan te nemen. Daarnaast weten we nog niet precies wat de invloed van automatisering en robotisering zal zijn op het werk in de allcenters (en hoe snel sommige ontwikkelingen doorzetten), we verwachten dat dat wel van invloed zal zijn op het aantal benodigde callcentermedewerkers. Daar willen werkgevers op anticiperen door inzet van een flexibele schil.

Hebben medewerkers ook belang bij dit voorstel van de werkgever?

Een deel van het werk bij een callcenter zal altijd tijdelijk zijn. De inzet van tijdelijke medewerkers is daarom onvermijdbaar. We kunnen wel proberen om deze tijdelijke periode zo lang mogelijk te laten zijn. Dit is ook in het belang van de medewerker die daarmee voor een langere periode werkzekerheid heeft. Door gebruik te maken van het wetsartikel kunnen we medewerkers na afloop van de uitzendperiode ook nog een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd met een waterbedrijf bieden.

Wat is het gevolg als het bestaande cao-artikel niet wordt voortgezet?

Als waterbedrijven geen gebruik meer mogen maken van de wettelijke ruimte om de uitzendperiode niet mee te tellen voor de ketenbepaling, dan betekent dit in de meest gevallen dat we uitzendkrachten na afloop van de uitzendperiode geen tijdelijke arbeidsovereenkomst meer kunnen bieden. De ketenbepaling staat dit nu eenmaal niet toe. Er zal dan sneller afscheid van een tijdelijke medewerker moeten worden genomen en gezocht worden naar een nieuwe tijdelijke medewerker. Dat is ontzettend jammer voor zowel de medewerker als ook de werkgever!

Gaat de flexibele inzet van personeel niet ten koste van goed werkgeverschap?

De bedrijven in onze sector willen een goede werkgever zijn en medewerkers waar dat mogelijk is, zekerheid bieden. Zij zijn daarom zeer terughoudend met het gebruik van de extra ruimte die de wet biedt voor de inzet van flexibele arbeid. De werkgevers willen deze mogelijkheid daarom alleen gebruiken in de situaties waarin flexibele inzet van medewerkers absoluut onvermijdelijk is. Deze situatie is bij de werknemer klantenservice (of een met deze referentiefunctie vergelijkbare functie) in een callcenter/ klantcontactservicecenter aan de orde. In de huidige cao is daarom het gebruik van dit wetsartikel dan ook beperkt tot deze functie en wat de werkgevers betreft blijft dit ook zo in de komende cao.

Heb je nog vragen of opmerkingen over het werkgeversvoorstel m.b.t de ketenbepaling voor callcenter medewerkers? Of over andere werkgeversvoorstellen? Laat het ons weten en mail je reactie aan cao@wwb.nl. Dan kunnen wij hier in een volgend cao-bulletin aandacht aan besteden.