



**Interview met de
nieuwe directeur
van Staywise**

**De dienstverlening van Qlix
tijdens de coronacrisis**

Uit onze juridische praktijk

Checklist ontslag

Colofon

Qlix is dé belangenorganisatie voor Telecom-, ICT- en Contactcentermedewerkers. Op eigen tijdse, betrokken en efficiënte wijze werkt Qlix voortdurend aan positieverbetering van de leden.

Opkomen voor individuele en collectieve belangen staat daarbij centraal. Qlix levert optimale dienstverlening tegen een scherpe prijs.

Qlix heeft haar wortels bij de voorloper van KPN, tegenwoordig zijn wij actief bij meerdere ICT-, Telecom- en Contactcenterbedrijven!



Het magazine van Qlix verschijnt ten minste twee maal per jaar onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Daarnaast worden de leden door middel van nieuwsbrieven individueel geïnformeerd over actuele ontwikkelingen in het eigen werkveld.

Lidmaatschap en contributie:
Gewoon lidmaatschap € 9,00 p.mnd.
Jongerenlidmaatschap
(t/m 27 jaar) € 4,50 per maand.
Postactieven € 4,50 per maand.

Het lidmaatschap van Qlix wordt aangegaan voor minimaal één jaar en kan telkens aan het eind van een kalenderjaar worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Oplage Qlix Magazine:
3000 exemplaren

Vormgeving & Druk:
Drukkerij Kluytenaar, Bladel

ISSN 1877-8070

2

Onder andere in deze editie van het Qlix magazine

Totstandkoming cao KPN 2020-2021

Bladzijde 4



Werknemer die bewust uit het werkproces werd gehouden ontvangt fors hogere vertrekpremie

Bladzijde 8



Onderhandelingen cao contactcenters weer hervat

Bladzijde 12



Waar bestaat de arbeidsrechtelijke hulp die Qlix haar leden aanbiedt uit?

Bladzijde 18



**Contact:
Qlix**

**Veursestraatweg 88-90
2265 CE Leidschendam**

070 386 90 46

info@qlix.nl

www.qlix.nl



Thuiswerken in de coronacrisis



Michel Boers, voorzitter Qlix

Daar zit ik dan, achter mijn vertrouwde bureau, bezig met het schrijven van deze column. Dat zeg ik, omdat de rest minder vertrouwd is. Mijn gezin en ik zijn pas verhuist, de tweede keer in één jaar vanwege de bouw van onze nieuwe woning. De nieuwe woning gaf mij en mijn gezin een mooie afleiding in deze coronatijd. We hadden (tijdelijk) twee huizen en veel afleiding waardoor ik het gevoel had dat ik bevoorrecht was ten opzichte van vele anderen die thuis moesten werken. Corona, voor de één een grote bedreiging en voor de ander iets waar je alleen maar last van hebt omdat je minder vrijheid hebt dan je gewend bent.

Persoonlijk ben ik vooral nieuwsgierig naar wat dit voor onze toekomst betekent, wat is het effect op de lange(re) termijn. Ik denk dat wij mensen nauwelijks ons gedrag zullen veranderen, economisch vind ik de grootste uitdaging. Bestrijding van het virus heeft ons veel gekost, terwijl ik dit schrijf is het nog te vroeg om dit op te merken, maar

links om of rechtsom krijgen wij de rekening gepresenteerd. En met mij bedoel ik maar een deel van de maatschappij, de werkende mens. Bij het toekennen van de NOW regeling was het aantal eisen gericht op de toekomst nihil terwijl onze staatschuld in rap tempo opliep.

Zo was ook de initiële regeling van KPN om medewerkers te helpen in de coronatijd goed voor de medewerkers, maar na aanpassing ging KPN helaas weer de besparingskant op. Daar waar KPN ook had kunnen kiezen om de extra kosten voor medewerkers die thuiswerken met zich meebrengt (deels) had kunnen vergoeden werd de reiskosten vergoeding afgeschaft terwijl voor veel mensen de kosten voor een auto- of treinabonnement wel doorlopen. Wat mij betreft laten we de coronacrisis snel achter ons zodat we weer naar de toekomst kunnen kijken, het liefst samen met de collega's op kantoor!

Totstandkoming cao KPN 2020-2021

Terugblik op een moeizaam traject



Ron Harmsen, onderhandelaar namens de leden van Qlix voor de cao KPN

Het resultaat telt!

Begin maart 2020 konden onze onderhandelaars Harry Sonderman en Ron Harmsen eindelijk hun handtekening zetten onder de afspraken voor de cao KPN 2020-2021. In dit artikel blikken zij met ons terug op wederom een bewogen periode.

Het proces (1)

Een collectieve arbeidsovereenkomst wordt altijd afgesloten voor een bepaalde tijd. De looptijd van de vorige cao KPN verstreek op 31 december 2019. Omdat het partijen de afgelopen jaren steeds niet lukte om de onderhandelingen over een nieuwe cao of sociaal plan op tijd af te ronden, werd besloten om het traject deze keer extra vroeg op te starten. Na enkele voorbereidende besprekingen tussen KPN en vakbonden, gingen de echte onderhandelingen van start op 4 november 2019. Het aantal inhoudelijke onderwerpen leek dit jaar mee te vallen. Er werden onderhandelingsdagen in de agenda's gereserveerd, tijd genoeg, zo was de overtuiging. Onze onderhandelaars begonnen daarom met een goed gevoel aan de onderhandelingen.

Helaas bleek het ook deze keer echter niet mogelijk om voor het einde van de looptijd van de oude cao tot een akkoord te komen. Sterker nog, eind 2019 bleek het overleg

muurvast te zitten en moesten partijen noodgedwongen besluiten om de besprekingen pas na de feestdagen, in het nieuwe jaar voort te zetten. Dat gebeurde begin januari met een charmeoffensief van KPN die daarvoor de toenmalig Chief Financial Officer Jan-Kees de Jager inzette. De Jager legde uit hoe KPN ervoor stond en welke uitdagingen het concern en de medewerkers te wachten stonden. 'Financiële voorzichtigheid was geboden, vooral in het jaar 2020'.

Tja, wat doe je als onderhandelaars na zo'n sessie? Nou, gewoon door onderhandelen en vooral vasthouden aan de inzet die ons als onderhandelaars door de leden van Qlix/Jong KPN was meegegeven:

- Een salarisverhoging van 4 - 5% op jaarbasis;
- Sneller/in grotere stappen doorlopen van je salarisschaal tot RSP 100;
- Twee extra verlofdagen op jaarbasis;
- Verhoging van het betaald studieverlof van maximaal 16 uur naar 24 uur;
- Behoud van (het niveau van) de Tot. en andere toelagen en toeslagen;
- Inspraak/zeggenschap bij de medewerker bij het opstellen van het werkrooster. Invoering van Flextoeslag indien je gevraagd wordt om op andere tijden dan de vastgestelde roostertijden te komen werken;
- Behoud (lees: geen verhoging) werknemerspremie pensioen;
- Structurele regeling 'Generatiepact'.

Uiteindelijk heeft het nog tot medio februari 2020 geduurd voordat er een resultaat kon worden bereikt, waarmee de onderhandelaars van KPN en vakbonden naar hun wederzijdse achterbannen terug konden. In totaal vergde het traject toch ruim acht dagen, enkele avonden en een fors deel van een nacht onderhandelingstijd. Heel veel van die tijd werd doorgebracht in schorsingen. Tijdens zo'n schorsing was er vervolgens druk verkeer over de gang, waarbij woordvoerders van KPN en de vakbonden elkaar in klein comité trachtten te overtuigen van het eigen gelijk. Het blijft een boeiende activiteit, cao overleg. Never a dull moment...

De uitkomst

Uiteindelijk hebben de onderhandelingen geleid tot een resultaat waarin zeker ook een aantal voorstellen van Qlix/Jong KPN te herkennen zijn. De belangrijkste afspraken op een rij:

- Structureel één extra verlofdag per jaar erbij per 1 januari 2020 (waarde 0,4%)
- Individuele salarisontwikkeling op 1 april 2020 op basis van je beoordeling over 2019 volgens overeengekomen verhogingsmatrix
- Collectieve salarisverhoging van 2,5% per 1 juli 2020 (het gedeelte >RSP100 als eenmalig bedrag vermenigvuldigd met 1,75)
- Individuele salarisontwikkeling per 1 april 2021 ongeacht je beoordeling volgens overeengekomen matrix
- Collectieve salarisverhoging van 3% per 1 juli 2021 (het gedeelte >RSP100 als eenmalig bedrag vermenigvuldigd met 1,75)
- Vereenvoudiging en uniformering regelingen voor Tot, over-/meerwerk en standby dienst
- Behoud huidige pensioenregeling, geen verhoging van de pensioenpremie
- Diverse andere afspraken

Het proces (2)

Het onderhandelingsresultaat werd zoals gebruikelijk kort na het behalen ervan door onze onderhandelaars voorgelegd aan de kaderleden van Qlix en Jong KPN. Zij kregen als eerste de toelichting en aan hen werd gevraagd om een stemadvies aan de leden te formuleren: 'tegen, neutraal of akkoord'. Uit deze belangrijke raadpleging van onze kaderleden werd al snel duidelijk dat de meningen over het resultaat intern verdeeld waren. Veel commentaar was er op de uitkomst van de uniformering van de regelingen Tot, over-/meerwerk en standby-dienst. Begrijpelijk, omdat de financiële impact van deze afspraak niet voor iedereen direct duidelijk was.

Uit de hoek van Jong KPN was er veel kritiek op het in 2021 vervallen van de beoordeling als instrument voor individuele RSP-salarisverhoging. Over de afspraken rond verlof en algemene loonontwikkeling waren de reacties gematigd positief, met forse kritiek op het aftoppen van de salarisontwikkeling op 100% RSP. Alles afwegende werd het stemadvies 'neutraal' door de kaderleden vastgesteld.



Harry Sonderman, onderhandelaar namens de leden van Qlix voor de cao KPN

Uit de algemene ledenraadpleging die volgde bleek uiteindelijk dat de kleinst mogelijke meerderheid van de leden de uitslag van de stemming bij Qlix/Jong KPN bepaalde: 51% van de leden bleek voor te hebben gesteld, 34% tegen en 15% 'neutraal'.

Medio maart, net voor het uitbreken van de coronacrisis, kon het stemresultaat van Qlix/Jong KPN door onze onderhandelaars aan KPN worden meegedeeld en kon het onderhandelingsresultaat door hen worden ondertekend, waarmee het ook een formeel akkoord werd. Enkele dagen daarna kondigde premier Rutte de intelligente lock down af wegens het coronavirus en werd alles anders in Nederland.

Op het moment van het schrijven van deze terugblik (eind mei) is er nog steeds geen nieuwe formele cao-tekst. Het uitwerken van de gemaakte afspraken in kloppende juridische teksten vergt veel tijd. Tijd die bij ook bij corporate HR van KPN schaars is als gevolg van de coronacrisis. Dat laat overigens onverlet dat er toch echt een cao-akkoord bereikt is bij KPN. Dat neemt niemand ons meer af! Graag willen wij iedereen bedanken die vanuit Qlix/Jong KPN het afgelopen half jaar een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit resultaat. Dank dus, voor jullie signalen, reacties, adviezen en vragen. En vooral ook voor jullie steunbetingingen!



Dienstverlening van Qlix tijdens de coronacrisis

Op advies van het RIVM werken de werknemers van onze uitvoeringsorganisatie Staywise zoveel mogelijk vanuit huis.

Uiteraard zijn wij telefonisch op nummer 070 386 9046 en via email info@qlix.nl bereikbaar.

Email

Wij streven ernaar om jouw bericht zo spoedig mogelijk te beantwoorden. In ieder geval binnen twee werkdagen. Bel altijd wanneer er haast bij geboden is zoals in het geval van ontslag of een conflict met je werkgever.

Algemene Jaarvergadering (AV) Qlix

Door de coronacrisis moesten wij de AV in april 2020 annuleren. Wij hopen in het najaar van 2020 alsnog een AV te kunnen organiseren.

Een nieuwe datum maken wij onder andere via www.qlix.nl en per e-mail bekend.

Beheer je eigen gegevens via: www.qlix.nl

Bij Qlix kun je eenvoudig je eigen gegevens beheren.

Voor de leden die nog geen inlog hebben aangemaakt

Wij verzoeken alle leden om in dit systeem de gegevens te controleren en aan te vullen.

Kom je hier niet helemaal uit? Geef in ieder geval je emailadres en telefoonnummer door via info@qlix.nl. We sturen dan een inlog via e-mail.

Stappenplan

1. Wij ontvangen graag je emailadres via info@qlix.nl onder vermelding van je naam en adres.
2. Daarna ontvang je een persoonlijke gebruikersnaam en tijdelijk wachtwoord, waarmee je kan inloggen.
3. Wij verzoeken jou om de gegevens te controleren en zo nodig aan te vullen.
4. Klik op opslaan.
5. Heb je ondersteuning nodig hierbij? Bel tijdens kantooruren naar 070 386 9046.

Inloggen

1. Ga naar www.qlix.nl/inloggen of klik rechtsboven op www.qlix.nl inloggen.
2. Log in met gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Klik rechtsboven op je naam.
4. Verbeter je gegevens.
5. Klik helemaal onderaan op de button opslaan.

Eerste winnaars Qlix actie binnenkort bekend!

Op het moment dat dit magazine werd afgerond werden net de eerste winnaars van de grote ledenwerfactie actie van dit jaar bekend. Zowel de werver als het nieuwe lid ontvangen een fantastisch cadeau! Zij mogen allebei kiezen voor een Iphone11 of Samsung Galaxy Note! Ter waarde van € 1000,-.

Meer informatie & bekendmaking

Zie achterzijde voor meer informatie over deze actie en wij maken de winnaars onder andere bekend via onze website.



Wil jij ook kans maken?

Natuurlijk loopt deze actie de rest van dit jaar door dus maak vooral je collega lid, wie weet winnen jullie allebei ook een bijzondere prijs!

Werknemer die bewust uit het werkproces werd gehouden ontvangt fors hogere vertrekpremie

Een voorbeeld uit de praktijk van Qlix



Victor Schöyer, jurist arbeidsrecht

Enige tijd geleden werd een lid van Qlix het verwijt gemaakt de werkzaamheden niet goed uit te voeren. Concreet was het verwijt dat de werknemer een passieve en reactieve werkhouding had en zich bij druk zou ziek-melden. In dit praktijkvoorbeeld noemen we hem Martin.

Extra taken

Dat laatste bleek inderdaad te gebeuren. Het was echter niet zo dat dat Martin de werkdruk van het eigen werk niet bleek aan te kunnen. Die bleek hij prima aan te kunnen. Het probleem bleek te liggen in de extra werkzaamheden die werden toebedeeld. Het werk van een collega die was uitgevallen moest bij de eigen werkzaamheden worden gedaan terwijl

ook het werk van de leidinggevende die met verlof was ook nog moest worden verricht.

Re-integratie

Martin ging, na een ziekteperiode, re-integratiewerkzaamheden verrichten op een andere afdeling. Het had nogal wat voeten in aarde om deze afdeling te vinden. Na enige tijd bleek dat de werkzaamheden tot een ieders tevredenheid werden uitgevoerd. Er werd dan ook al gesproken over het permanent verrichten van de werkzaamheden. Op dat moment door-kruiste een reorganisatie echter deze plannen. Martin werd hierop van de ene naar de andere afdeling geschoven. Op de afdelingen waar plaats was werd lovend over hem gesproken, maar een baan werd nooit aangeboden.

Werkgever vertelde hem daarna dat er inmiddels buiten de deur naar werk gezocht zou moeten worden. Daarin werd door de werkgever verzuimd daadwerkelijk actie te ondernemen, waardoor de termijn van twee jaren arbeidsongeschiktheid snel naderbij kwam. Bij ommekomst van de termijn van 104 weken werd het UWV door werkgever benaderd om de arbeidsovereenkomst te mogen opzeggen. Die toestemming werd na verweer van werknemer, die door Qlix werd ondersteund, geweigerd. Er zouden nog benutbare mogelijkheden zijn.

Een vaag aanbod van werkgever is onacceptabel!

Hierop zijn partijen weer met elkaar in gesprek geraakt. Daadwerkelijke werkzaamheden werden nog steeds niet aangeboden. Op het moment dat er een aanbod kwam was het

dermate vaag dat er van het accepteren van dat aanbod geen sprake kon zijn. Het aanbod betrof tevens tijdelijke werkzaamheden, zodat het er veel weg van had dat de werkgever meende het extra jaar loondoorbetalingsverplichting voor lief te nemen om daarna de arbeidsrelatie te beëindigen.

Dat laatste deed de werkgever door de gang naar de rechter. Martin was het eens met het vertrek bij werkgever: na drie jaar was duidelijk dat er van de werkgever niets te verwachten viel. De discussie ging op dat moment over de te betalen vergoeding. Omdat er door werkgever zeer veel fouten gemaakt waren en het erop leek dat werknemer bewust uit het werkproces is gehouden werd deze vergoeding fors hoger dan de aangeboden wettelijke vergoeding.

Heb je vragen over ontslag of het voorkomen daarvan?

Neem dan contact met ons op!



Wij voorzien je graag van arbeidsrechtelijk advies en eventuele juridische bijstand.

Interview met Paul Siemelink

De nieuwe directeur van Staywise en vakbondsbestuurder



Paul Siemelink,
directeur van onze uitvoeringsorganisatie Staywise

Eind 2019 vertrok Joost Bol, de vorige directeur van onze uitvoeringsorganisatie Staywise. Sinds februari van dit jaar heeft Staywise een nieuwe directeur. Via dit interview stellen wij Paul Siemelink aan je voor.

Paul, kun je ons iets vertellen over jouw achtergrond? Waar kom je vandaan en uit wat voor gezin kom je?

“Van huis uit kom ik uit een eenvoudig middenklasse gezin. Pa werkte en ma verzorgde alles thuis, zoals dat toentertijd gebruikelijk was. Ik heb een jaar op IJsland gewoond na de middelbare school en daarna heb ik Psychologie en Rechten gestudeerd.”

Hoe ben je in de vakbondswereld terecht gekomen en hoe zag jouw loopbaan eruit?

“Na mijn eerste baan kwam ik bij Post terecht, toen ze net geprivatiseerd waren. Ik kwam bij de afdeling Personeel en Organisatie en heb sindsdien altijd in HRM gewerkt. Hierdoor kwam ik in aanraking met de vakbonden. Eerst via de medezeggenschap en later rechtstreeks. Ik participeerde in de voorbereiding van de cao-onderhandelingen bij KPN-Holding voor Post en in het bijzonder voor wat toen Postkantoren BV heette. Daarna heb ik met mijn team de eerste eigen cao voor Postkantoren BV uit onderhandeld.

Ik heb lang gewerkt bij Post en haar dochterbedrijven in veel verschillende banen. Daarna heb ik bij Orange gewerkt waar ik het overleg met de OR voerde en ook nog eens met de Europese OR. Ik werd door Orange uitgezonden naar de Dominicaanse Republiek om daar Orange Dominicana 6 maanden te helpen en toen ik terug kwam was Orange Nederland verkocht.

Ik verloor mijn werk en kon later in dienst treden bij het hoofdkantoor van Orange in Parijs, elke week op en neer. Meerdere jaren later werkte ik weer in Nederland bij wat nu EG heet. Het bedrijf van de benzinepompstations, o.a. Texaco. Toen het bedrijf verkocht werd moest de hele directie vertrekken. Vervolgens ben ik nog verantwoordelijk geweest voor Boels Rental.”

Op de website van onze zusterorganisatie BVPP hebben wij gelezen dat je veel ervaring hebt met onderhandelen. Kun je ons een onderhandeltip geven?

“Een onderhandeltip die altijd geldig is: wees hard op de inhoud en zacht in de relatie.”

Op LinkedIn hebben wij gezien dat je vroeger een collega was van je voorganger, Joost Bol. Kun je meer vertellen over jullie samenwerking?

“Toen ik gevraagd werd om bij Postkantoren BV de eerste eigen cao uit te onderhandelen mocht ik mijn eigen team samenstellen. Ik kende Joost toen al lang als teamlid van de afdeling Personeel en Activiteiten waaraan ik leiding gaf en wist wat hij waard was. Dus mijn keuze was snel gemaakt. Wij werkten goed samen en konden goed inhoudelijk de aanpak pakken onderwerpen bespreken maar ook de strategische aanpak van de onderhandelingen.”

Wat was voor jou een bijzonder moment tijdens je loopbaan?

“De loopbaan is al aardig lang dus er waren veel bijzondere momenten. Altijd valt je wel iets op. Welbeschouwd is de rode draad: sta

open voor verandering, dan ontdek je altijd mooie nieuwe dingen.”

Wat heb jij geleerd tot nu toe in jouw nieuwe functie?

“Niets gaat zoals je verwacht. Dit had ik natuurlijk al eerder geleerd. Het uitbreken van het coronavirus leerde mij dat de gebruikelijke aanpak van kennismaken, relaties opbouwen, samen aan de slag gaan veel moeilijker werd doordat het digitaal moest en heel veel mensen daar aan moesten wennen. Ik heb het gevoel dat ik al samenwerk maar mensen nog niet ken. Ik heb legio mensen nog niet ontmoet, helaas.”

Wat zou je graag voor Qlix willen bereiken?

“Ik wil voor Qlix bereiken dat het bestuur en de leden goed bediend worden door Staywise, in goed overleg en dat alle medewerkers bij KPN begrijpen dat een goede vakbond van waarde is voor medewerkers en uiteindelijk ook een positief effect heeft op het bedrijf.”

Waar ben je trots op dat je tijdens je loopbaan hebt bereikt?

“Ik ben er trots op dat ik in veel afwisselende situaties heb mogen werken met mensen uit verschillende culturen.”

Hoe blijf je na zoveel arbeidsjaren nog zo actief in je werk?

“Tot op de dag van vandaag doe ik werk waarvan ik energie krijg.”

Wat zou je een twintiger die vandaag start bij KPN willen adviseren?

“Leer zo veel mogelijk binnen het bedrijf. Werken is leren en dat houdt niet op. Probeer nieuwe rollen als dat je ligt en wees actief. Laat je stem horen, bijvoorbeeld in de medezeggenschap of in de vakbond. Dat toont je dat het runnen van een bedrijf veel aspecten kent en heel veelzijdig is. Hier leer je verschillende belangen zien en verenigen. Ontwikkel jezelf en wees er voor elkaar. Een bedrijf als KPN kan niet bestaan zonder medewerkers.”

Hoe zie je de processen inrichting van de Staywise organisatie?

“Processen moeten geregeld op de schop worden genomen om ze aan te passen aan nieuwe eisen die gesteld worden in veranderende tijden. Zo is toenemende digitalisering een punt maar ook moderne trends als het gaat om klantgerichtheid en personeelsmanagement.”

Hoe zie je de samenwerking met het Qlix bestuur?

“Samenwerking is de essentie van het bestaan van Staywise en ook van Qlix. Het bestuur van Qlix geeft hier leiding aan en de rol die Staywise heeft is te zorgen dat, daarbij goede ondersteuning op alle fronten en goede adviezen worden gegeven.”

Volg ons op Facebook!

www.facebook.com/vakbondqlix



Onderhandelingen cao contactcenters weer hervat

De coronacrisis zet voorstel loonsverhoging onder druk



Peter Broumels,
vicevoorzitter Qlix en WFC cao-onderhandelaar

Op 9 juni jongstleden hebben de vakbonden met de werkgevers in de contactcenterbranche gesproken over hoe de cao-gesprekken voort te zetten. Werkgevers hebben uitgelegd wat het effect van de coronacrisis tot nu toe op de branche is. Verder hebben we de openstaande cao punten geïnventariseerd.

Veilig werken

Door de werkgevers is alles op alles gezet om voor de medewerkers een veilige thuiswerkplek te creëren en in tweede instantie een veilige werkomgeving op kantoor. Dat is goed gelukt; vooral ook door inzet van alle agents. Werkgevers geven aan dat het werk qua volumes bij enkele bedrijven niet meer dan 20 procent is teruggelopen. Sommige bedrijven hebben juist meer werk door de gevolgen van de coronacrisis. Werkgevers gaven aan dat er in de eerste maand verzuim is geweest door ziekte en onzekerheid, wat ten koste is gegaan van de productiecapaciteit. In mei was de productiviteit en kwaliteit weer op normaal niveau.

Na vier maanden

kunnen wij constateren dat;

- ✓ de meerderheid vanuit huis werkt;
- ✓ het een erg onzekere situatie is;
- ✓ grote spelers geen overheidssteun hebben gevraagd.

Als we dieper in zoemen zien wij dat bij bepaalde contactcenters de orderportefeuille onder druk is komen staan. Onder andere de contactcenters die de reisbranche als klant hebben, zagen hun dienstverlening wegvallen en hebben hun bezetting daarvoor tot een minimumbezetting teruggebracht en ingezet op dienstverlening van andere klanten. Enkele partijen die outbound werk doen hebben het erg lastig en hebben overheidssteun aangevraagd.

Een opsteker voor

de contactcenterbranche

Wat positief voor de contactcenterbranche uitpakt is dat het persoonlijk contact in deze tijd weer belangrijk is geworden. En daarmee ook de waardering voor het werk. Verder gaven zij aan dat men extra kosten heeft gemaakt om iedereen thuis te laten werken. Belangrijk is dat bedrijven overeind blijven en duurzaam de juiste dingen gaan doen.

Werken vanuit huis is niet voor iedereen handig

Uit onderzoek blijkt dat het thuiswerken niet voor iedereen past en daardoor in een lastige privé situatie zijn gekomen. Om met grote getalen weer naar kantoor te gaan zien de werkgevers toch nog als een veel te groot risico, dat de scholen weer open zijn geeft de ouders weer wat meer ruimte. Werken vanuit huis blijft voor de werkgevers een punt van aandacht.

De coronacrisis zet voorstel loonsverhoging onder druk

Werkgevers hebben de stand van zaken

met betrekking tot de cao-punten samengevat. Welke punten er nog openstonden en over welke we het nog eens moeten worden. De impact van corona op het mandaat van de WFC-bestuurders voor ingangsdatum en percentages zijn niet meer vanzelfsprekend. Het standpunt van de WFC leden zal opnieuw moeten worden bepaald zodra de gevolgen van de crisis beter inzichtelijk zijn. De intentie is wel om het overeengekomen junior-mediator-senior model en de daarmee samenhangende voorwaarden te blijven hanteren.

De loonsverhogingen behorend bij het nieuwe 'junior-mediator-senior model' en de invoeringsdatum (planning 1 juli 2020) zijn onzeker geworden. Werkgevers hebben aangegeven dat het mandaat voor loonafspraken mogelijk niet meer stand kan houden. Door de onzekerheid van de gevolgen van het coronavirus weten werkgevers niet waar ze aan toe zijn. De bonden gaan ervan uit dat het terugdraaien van het loonakkoord niet als eerste zal gebeuren. Dit kan natuurlijk alleen bij volledige transparantie. Inzage in de gemaakte kosten en omzet verliezen ten gevolge van de coronacrisis. Als dit werkelijkheid gaat worden zal dit zeker leiden tot vertraging in het cao-proces. Ook vinden de bonden dat juist nu bij

80 procent thuiswerken een solide thuiswerk vergoeding regeling in de cao moet worden opgenomen.

Tempo maken

Door corona is er vertraging opgelopen in de cao-voortgang. Omdat een cao voor iedereen gewoon heel belangrijk is hebben werkgevers en bonden besloten tempo te maken en is afgesproken snel aan tafel te gaan voor nog openstaande punten. Snelheid in het proces denken wij te bereiken door in kleine comités de openstaande punten voor te bespreken, voordat ze op de cao-tafel komen. In deze onzekere tijd is het behouden van loon en werk een van de essentiële voorwaarden die in de cao moeten zijn geregeld. Werkgevers en de bonden vinden perspectief voor de agent-medewerkers met een geringe verhoging op het wettelijk minimumloon voor de contactcenterbranche erg belangrijk.

Jouw mening telt!

Reacties en ideeën van contactcenter medewerkers zijn belangrijk voor mij als cao-onderhandelaar. Dus neem de moeite om je reactie en ideeën te geven via onze site www.qlix.nl/wfc Ik neem jullie reacties graag mee tijdens de cao-bespreking.

***Volg ons op
LinkedIn!***



www.linkedin.com/company/qlix

Checklist ontslag

Je wordt ontslagen, wat nu?



Elias Simons, jurist i.o.

De komst van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) heeft veel veranderingen met zich meegebracht. In dit stuk vind je een checklist die je kan helpen om inzicht te krijgen in de voorwaarden en consequenties van een ontslag. Uiteraard met inachtneming van de Wab.

Geldige reden

Ieder ontslag dient te berusten op een geldige reden. De vraag die ons dan rest is: wat is een geldige reden? In het 'ontslagartikel' (artikel 7:669 BW) staat wat wordt verstaan onder een geldige ontslagreden. Hieronder staan de geldige redenen verkort weergegeven.

- a. Het vervallen van arbeidsplaatsen als gevolg van de beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming (o.a. faillissement);
- b. Ziekte of gebreken van de werknemer waardoor hij niet meer in staat is de bedongen arbeid te verrichten. (Let op: De Wet verbetering poortwachter bepaalt dat de werkgever 104 weken, oftewel 2 jaar, moet wachten voordat hij de werknemer kan ontslaan op deze grond);
- c. Het bij regelmaat niet kunnen verrichten van de arbeid als gevolg van ziekte of gebreken van de werknemer met voor het bedrijf onaanvaardbare gevolgen. (Let op: dit kan alleen als het bij regelmaat niet kunnen verrichten van de werkzaamheden niet het gevolg is van onvoldoende

zorg van de werkgever voor goede arbeidsomstandigheden);

- d. Indien de werknemer ongeschikt blijkt/ wordt om de werkzaamheden te verrichten. Die ongeschiktheid moet een andere reden hebben dan ziekte of gebreken. (Let op: de werkgever moet de werknemer hiervan tijdig op de hoogte brengen en hem in voldoende mate de gelegenheid geven om zijn functioneren te verbeteren);
- e. Indien de werknemer verwijtbaar handelt of nalaat. Een voorwaarde om de arbeidsovereenkomst te kunnen beëindigen op deze grond is dat de situatie zo erg moet zijn verslechterd dat van de werkgever niet kan worden verwacht dat hij de arbeidsovereenkomst in stand houdt;
- f. Indien de werknemer weigert om de bedongen arbeid te verrichten wegens een ernstig gewetensbezwaar. Dit kan alleen als het aannemelijk is dat de bedongen arbeid niet in aangepaste vorm kan worden verricht;
- g. Indien de arbeidsverhouding zodanig is verstoord dat van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren;
- h. De laatste optie is een andere dan de hiervoor genoemde omstandigheden die zodanig zijn dat van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren.
- i. een combinatie van omstandigheden genoemd in twee of meer van de gronden, bedoeld in de onderdelen c tot en met e, g en h, die zodanig is dat van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. (cumulatiegrond)

Het uitsluitend overleggen van een ontslagbrief met opgaaf van een of meer van voornoemde redenen is niet voldoende om de arbeidsovereenkomst 'zomaar' te kunnen opzeggen. Bij een ontslag met als reden het vervallen van arbeidsplaatsen (de a-grond) of ziekte (de b-grond) wordt de vraag of de aangedragen reden voor het opzeggen van de

arbeidsovereenkomst volstaat, beoordeeld door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Men mag er in dat geval dus vanuit gaan dat een onafhankelijke instantie zich heeft gebogen over een eventueel ontslag voordat de ontslagvergunning aan de werkgever is verleend.

Terugkomst cumulatiegrond

Voorheen moest een werkgever een ontslag baseren op één van de onder het kopje 'geldige reden' genoemde redenen. De Wab heeft met zich meegebracht – of eigenlijk teruggebracht – dat een ontslag kan plaatsvinden op meerdere gronden. Met invoering van de Wet werk en zekerheid (WWZ) in 2015, kwam de cumulatiegrond voor ontslag te vervallen. Dat hield in dat elke ontslaggrond op zichzelf voldoende vervuld moest zijn om een ontslag op die grond te rechtvaardigen. Dit is met de komst van de Wab per 1 januari 2020 weer teruggedraaid.

De cumulatiegrond ziet op een samenvoeging van (onvoldragen) ontslaggronden c tot en met h onder het kopje 'geldige reden'. Dat houdt in dat een werkgever een ontslag niet langer op één van de (geldige) redenen hoeft te baseren, hij kan nu meerdere ontslaggronden samenvoegen. Dat is voor werkgevers een uitkomst in situaties waarin een (slecht functionerende) werknemer (net) niet in voldoende mate voldoet aan de vereisten om ontslagen te kunnen worden op één grond. Een werkgever kan dan twee of – indien van toepassing – meer ontslaggronden samenvoegen (cumuleren) om zo toch tot het gewenste ontslag te komen.

Let op: alleen de ontslaggronden c tot en met h lenen zich voor samenvoeging. Aan de toetsing van de rechtmatigheid van een ontslagaanvraag op de a- of b-grond door het UWV verandert niets. Als je wordt ontslagen wegens twee redenen (de cumulatiegrond) – en je hebt bezwaar gemaakt – dan kan de kantonrechter je transitievergoeding met 50% verhogen. Je kan in dat geval dus 150% van je transitievergoeding krijgen.

Wat als ik het oneens ben met de ontslagreden?

A- EN B-GROND

Wat kun je doen als je het oneens bent met de ontslagreden? Het belangrijkste is het maken van bezwaar. Als je geen bezwaar maakt tegen het ontslag, lijkt het net alsof je er 'gewoon' mee akkoord bent gegaan. Door het maken van bezwaar stel je je recht op een uitkering veilig. Als de werkgever een ontslagaanvraag indient bij het UWV dan krijgt de werknemer een brief van diezelfde instantie met de mededeling dat er ontslag is aangevraagd en om welke reden. In die brief krijgt de werknemer ook direct de mogelijkheid om verweer in te dienen. Het kan ook zo zijn dat je recht hebt op een transitievergoeding. Als je uit eigen beweging je arbeidsovereenkomst opzegt, verkleint dat de kans dat je in aanmerking komt voor een uitkering van het UWV. Ook als je te 'makkelijk' akkoord gaat met een ontslag kan het zo zijn dat UWV daar vraagtekens bij zet als je een uitkering aanvraagt.

Indien de werkgever en werknemer er na een eventuele bezwaarprocedure nog steeds niet uitkomen, kan de werkgever naar de kantonrechter stappen. Het is verstandig om je in een dergelijk geval bij te laten staan door een specialist van Qlix.

VERWIJTBAAAR WERKELOOS

Het kan voorkomen dat de werkgever aangeeft dat het ontslag aan de werknemer te wijten is. Bij verwijtbare werkloosheid kan een (ex-)werknemer zijn WW-rechten kwijtraaken. Dat komt in veel gevallen neer op een aanzienlijke inkomensachteruitgang.

C- T/M H-GROND

Word je ontslagen op een van de ontslaggronden c t/m h en ben je het oneens met het ontslag? Dan moet het ontslag worden aangevochten bij de kantonrechter. Een ontslag op een van de (of een samenvoeging van de) gronden c t/m h wordt niet door het UWV beoordeeld.

Indien je op staande voet wordt ontslagen, raden we je te allen tijde aan om een jurist in te schakelen. In dat geval is het namelijk belangrijk om snel en adequaat te reageren.

Transitievergoeding

Een van de belangrijkste veranderingen die de Wab met zich meebrengt, is de verandering rondom de transitievergoeding. Een werknemer bouwt sinds 1 januari 2020 vanaf zijn eerste werkdag – inclusief proeftijd – een transitievergoeding op. Voorheen moest een werknemer minstens twee jaar in dienst zijn om aanspraak te kunnen maken op de opgebouwde transitievergoeding. Als keerzijde brengt de Wab met zich mee dat werknemers die een langere tijd in dienst zijn bij ontslag aanspraak maken op een aanzienlijk lagere transitievergoeding dan voorheen. De rekenwijze voor de hoogte van de transitievergoeding is door de invoering van de Wab veranderd en die nieuwe rekenwijze wordt op iedereen van toepassing. (Let op: dit geldt ook voor werknemers die het grootste deel van hun carrière onder de oude regeling vielden.)

Beëindigingsovereenkomst (BOV) (ook wel vaststellingsovereenkomst (VSO) genoemd)

Het kan voorkomen dat de werkgever de werknemer een beëindigingsovereenkomst aanbiedt. Een beëindigingsovereenkomst is, zoals de naam doet vermoeden, een overeenkomst waarin de voorwaarden van

de beëindiging van een dienstverband zijn geregeld. Als de werkgever en werknemer beide instemmen met de beëindiging van het dienstverband noemt men dat *ontslag met wederzijds goedvinden*. In een beëindigingsovereenkomst wordt vaak opgenomen dat het initiatief tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst bij de werkgever ligt. Het opnemen van een dergelijke bepaling in de beëindigingsovereenkomst zorgt ervoor dat de WW-rechten van de (ex-)werknemer worden veiliggesteld. Ook een beëindigingsovereenkomst kun je voorleggen aan een van onze juristen. Na het ondertekenen van een beëindigungs- of vaststellingsovereenkomst heeft de werknemer de mogelijkheid om binnen 14 dagen (2 weken) de overeenkomst te herroepen. Als in de beëindigingsovereenkomst niet wordt vermeld wat de bedenkt termijn is, dan geldt er een bedenkt termijn van 21 dagen (3 weken). Een herroeping dient schriftelijk aan de werkgever te worden gedaan. Vaak wordt er een vergoeding aangeboden in een beëindigingsovereenkomst. Het is echter niet verplicht een om een beëindigungs- of transitievergoeding op te nemen in een vaststellingsovereenkomst. Evenmin hoeft een werkgever zijn werknemer te wijzen op het bestaan van of het recht op een transitievergoeding. Let op: als je een beëindigingsovereenkomst tekent, vervalt je recht op de transitievergoeding. Daarom is het zinvol om een vergoeding op te (laten) nemen die gelijk is aan (of hoger is dan) de transitievergoeding.

Slappend dienstverband

Tot voorkort waren er veel werkgevers die het dienstverband van een zieke werknemer in stand hielden na het verstrijken van de termijn van 104 weken. Dat deden werkgevers omdat het goedkoper is om een werknemer formeel in dienst te houden dan om de werknemer te ontslaan. Als een zieke werknemer formeel in dienst blijft, is dat relatief goedkoop voor de werkgever. Bij laatstgenoemde komt – na het verstrijken van de termijn van 104 weken – de betalingsverplichting te vervallen. Bij een ontslag maakt de werknemer



aanspraak op de transitievergoeding en dat kan – vooral in de oude situatie – duur zijn voor de werkgever. Het in dienst houden van een zieke werknemer na het verstrijken van de termijn van 104 weken noemt men een *slapend dienstverband*.

Onlangs zijn vragen gesteld aan de Hoge Raad over hoe om te gaan met een slapend dienstverband. De vraag ging over of, en zo ja onder welke omstandigheden, een werkgever als 'goed werkgever' akkoord moet gaan met het voorstel van een langdurig arbeidsongeschikte werknemer tot beëindiging van het 'slapende dienstverband', onder betaling van een transitievergoeding. Werkgevers droegen voorheen als argument voor het in stand houden van een slapend dienstverband aan dat de beëindiging van het dienst-

verband gepaard gaat met (te) hoge kosten. De Hoge Raad heeft geoordeeld dat een werkgever in beginsel verplicht is om op verzoek van een langdurig arbeidsongeschikte werknemer, een 'slapend dienstverband' te beëindigen onder betaling van de wettelijke transitievergoeding. Sinds kort is er namelijk een wet waarin is geregeld dat werkgevers door het UWV worden gecompenseerd voor betaling van de transitievergoeding aan een langdurig arbeidsongeschikte werknemer. Dat maakt dat het argument van de werkgevers niet meer op gaat.

Let wel op: een slapend dienstverband hoeft alleen te worden opgezegd door de werkgever op verzoek van de werknemer! Geen verzoek betekent geen opzegverplichting.

Ben je lid van Qlix en ben je het oneens met de reden van je ontslag?

Neem dan contact met ons op! We voorzien je graag van juridisch advies en eventuele juridische bijstand.



Waar bestaat de arbeidsrechtelijke hulp die Qlix haar leden aanbiedt uit?



Victor Schöyer, jurist arbeidsrecht

Het merendeel van de te beantwoorden vragen van leden van Qlix bestaat uit eerstelijns vragen. Deze vragen hebben in veel gevallen te maken met de uitleg van de cao, vragen over verschillende soorten verlof, maar ook hoe er wordt omgegaan met ziekte en herstel bij de werkgever. Wat is eerste en wat is tweede spoor? Kan ik verlofdagen meenemen naar een nieuwe werkgever? Welke disciplinaire maatregelen zijn er? De vragen komen telefonisch, maar ook per email (info@qlix.nl). In veel gevallen kunnen de vragen snel beantwoord worden. Om zeker van het antwoord te zijn zal altijd eerst even de cao bekeken moeten worden. Aangezien de cao nog wel eens wil veranderen is dat altijd de eerste stap.

Complexe vragen

Sommige vragen zijn complexer van aard, of het antwoord is niet terug te vinden in de cao. Het kan dan bijvoorbeeld gebeuren dat wet en jurisprudentie moeten worden uitgezocht. Moet dat gebeuren, dan laat het antwoord vaak iets langer op zich wachten.

Afhankelijk van het antwoord dat gegeven wordt, het daadwerkelijke probleem en de actie die ondernomen moet worden kan de zaak eerder of later worden opgelost.

Het kan betekenen dat de werkgever wordt aangesproken en dat op die manier wordt geprobeerd de zaak op te lossen.

Door een goed gesprek kunnen wij al veel oplossen

Een goed gesprek of een stevige brief kunnen een hoop oplossen. Soms is er tussen werkgever en werknemer een onbegrip voor elkaars situatie of zijn bepaalde zaken niet duidelijk uitgesproken. Met de werknemer zal dan door Qlix eerst een gesprek worden gevoerd. Uit dit gesprek moet duidelijk worden waar het probleem precies uit bestaat. Is het daadwerkelijk een juridisch probleem of is het een probleem dat dit zo zeer juridisch maar op een ander vlak ligt. Is dat laatste het geval, dan wordt ook gekeken waar de oplossing in gelegen kan zijn.

Na, maar ook tijdens het gesprek, zal bekeken worden waarin er juridisch mogelijkheden liggen. Het kan betekenen dat zaken op de inhoud, maar ook op formele gronden kunnen worden aangelopen. Is er bijvoorbeeld inhoudelijk op een zaak een discussie, soms kan blijken dat de wijze waarop de werkgever met klachten hierover is omgegaan dusdanig is dat de discussie over de inhoud achterwege kan blijven en het pleit gewonnen kan worden op basis van formele gronden.

Ontslag op bedrijfseconomische gronden

Vragen met betrekking tot ontslag wegens bedrijfseconomische gronden zullen waarschijnlijk in de toekomst weer vaker aan de orde komen. De laatste tijd heeft Qlix daar niet meer zoveel vragen over binnengekregen. Komen ze echter binnen, dan betekent dat dat de bedrijven in kwestie gegevens moeten aanleveren om aan te tonen dat het ontslag inderdaad op de gewenste wijze dient plaats te vinden, dat het zo is dat de ontslagvolgorde juist is en dat er niet op een andere wijze dan door ontslag bezuinigd kan worden. Doet een werkgever dit niet goed, dan kan dat er weer voor zorgen dat de werknemer niet ontslagen mag worden. In het verleden heeft Qlix meermalen het ontslag van leden op dergelijke gronden kunnen voorkomen. Indien een werkgever failliet gaat, dan is er weinig te winnen, maar dan zal gekeken moeten

worden dat de loondoorbetaling voor korte tijd wordt overgenomen door het UWV.

Controle vaststellingsovereenkomsten

Voor haar leden controleren de juristen van Qlix ook vaststellingsovereenkomsten. Deze vaststellingsovereenkomsten zijn er op gericht om de arbeidsovereenkomst te beëindigen. In veel gevallen zijn de overeenkomsten gebaseerd op een sociaal plan. Dat hoeft niet altijd het geval te zijn. Is dat niet het geval, dan is het maatwerk. Het is in elk geval in veel gevallen de bedoeling dat er aan het einde van de arbeidsovereenkomst recht bestaat op een ww-uitkering.

Indien dat niet lukt, dan rest soms geen andere weg dan de zaak voor te leggen aan de rechter. Voor zowel werknemer als werkgever is dat altijd een best grote stap om te nemen. Omdat de juristen van Qlix een afgeronde juridische opleiding hebben en ook ervaring hebben met procederen zijn ze uitstekend in staat om ook hier een passende begeleiding te geven.

Heb je ook een vraag?

Neem dan contact met ons op via 070 386 90 46 of info@qlix.nl

We voorzien je graag van juridisch advies en eventuele juridische bijstand.





***Qlix wordt
55 jaar en
wie jarig is
trakteert!***

***Maak kans op
een cadeau ter
waarde van
€ 1000,-!***

Schrijf je snel in als
nieuw lid van Qlix.
Bij iedere tiende inschrijving
ontvangt zowel de werver
als het nieuwe lid een
fantastisch cadeau!

Winnaars ontvangen een Iphone 11
of een Samsung Galaxy Note!

Wervers opgelet!

***Hoe meer collega's je lid maakt
hoe hoger de winkans!***

Deze actie loopt tot en met 31 december 2020.

Voorwaarden

Een nieuw lid moet minimaal twee jaar lid blijven.

Deze actie is niet geldig in combinatie met andere aanbiedingen.

