Zwartboek Transcom

Januari 2020
SP Groningen

Inleiding

De afgelopen tijd ging de SP Groningen in gesprek met (oud-)werknemers van verschillende callcenters. De SP stond bij de ingang van de bedrijven aan het begin en eind van de werkdag. Bij geen van de bedrijven bleek de SP gewenst te zijn. Geregeld werden SP'ers weggestuurd en moesten de gesprekken buiten het bedrijfsterrein, op de parkeerplaats, het fietspad of bij de bushaltes worden gevoerd. Uiteindelijk is toch met behoorlijk veel werknemers gesproken over hun loon, werkdruk en arbeidsomstandigheden. Daarnaast kwamen veel reacties binnen via sociale media. Na een Facebookbericht over het bezoek aan het callcenter Transcom reageerden meerdere (oud-)werknemers van dit callcenter. Hieruit volgden gesprekken met 23 (oud-)werknemers. Al deze mensen wensten anoniem te blijven. Zij konden niet het risico lopen hun baan te verliezen of hun kansen op ander werk nu en in de toekomst te verkleinen. De meeste klachten gingen over lage lonen, hoge werkdruk en werkonzekerheid.

- Lonen en pensioenen: Meerdere werknemers geven aan dat de lonen te laag zijn. Daarnaast vinden zij het slecht dat er geen pensioen wordt opgebouwd. Dit zorgt voor een groeiende onzekerheid over de toekomst. Transcom hanteert de CAO uit 2012 en niet de nieuwe CAO uit 2017, want deze is niet algemeen verbindend verklaard. Terwijl Transcom over het jaar 2018 1,1 miljoen euro winst maakte, voelen werknemers zich door de lage lonen en de afwezigheid van pensioenopbouw niet gewaardeerd. Dit maakt dat vele werknemers het werk zien als iets om tijdelijk te doen.
- Werkdruk en werkomstandigheden: Werknemers uiten ook veel ongenoegen over de hoge werkdruk. Het zijn vooral de strenge regels, die het management aan werknemers oplegt, waar de werknemers zich aan storen. Niet de belangen van werknemers en klanten staan voorop, maar targets die behaald moeten worden. Dit leidt tot onbegrip, stress en frustratie bij werknemers.
- Werkonzekerheid: Tot slot geven werknemers aan dat er weinig groeiperspectief is. Veel werknemers krijgen geen vast contract. Dit zorgt voor een groot verloop van werknemers. Enkelen gaven aan dat het gebruikelijk is om men na twee keer ziekmelden sowieso geen vast contract meer te geven.

Groningen kent een relatief grote callcentersector. Met dit zwartboek kaart de SP Groningen problemen rondom lage lonen, hoge werkdruk en werkonzekerheid aan. Hiermee hoopt de SP een maatschappelijke discussie te starten met iedereen die durft te denken over en strijden voor hogere lonen en betere werkomstandigheden.

Het zwartboek is ook een middel om met meer (oud-)werknemers van callcenters in Groningen in contact te komen. Bij eerdere uitingen van de SP over de werksituatie bij Transcom, zoals columns op Joop.nl en Facebookberichten, reageerde Transcom zelf ook. Transcom wordt ook aangemoedigd te blijven reageren.

Op de volgende pagina's worden eerst de verhalen van de werknemers uiteengezet. Het zwartboek sluit tot slot af met vier verbetervoorstellen.

Reageren? Graag!
SP afdeling Groningen
Nieuwe Boteringestraat 74
E: groningen@sp.nl
T: (050) 311 04 74

Inhoudsopgave

1. Loon en pensioen 6
2. Werkdruk en omstandigheden 8
3. Werk(on)zekerheid 12
4. Verbetervoorstellen 14
5. Update zwartboek Transcom januari 2020 15

Bijlagen:
- Getimede plaspauzes 19
- Transcom herkent kritiek SP 20
- Op- en aanmerkingen en vragen in reactie op Transcom 23
- Fatsoenlijk loon, ook bij callcenters 24

Loon en pensioen

Uit de gesprekken met (oud-)werknemers van Transcom kwamen meerdere verhalen over lonen en pensioen naar voren. Opvallend is dat de lage lonen vaak benoemd worden in combinatie met een lage waardering voor het werk dat afgeleverd wordt.

"Financieel was de waardering er niet. De waardering kan beter als het gaat om kwaliteit die we aan onze (grote Amerikaanse) opdrachtgever willen geven."

"In het verleden was het een stuk beter, maar er is echt veel veranderd. Transcom heeft geen CAO meer sinds 2012. Qua lonen wordt er dus geen CAO meer aangehouden. Pensioen wordt niet opgebouwd en inflatie wordt niet meegenomen. Zo zit er ongeveer 40 cent per uur verschil met wanneer het nieuwe CAO zou worden aangehouden. De lonen zijn niet eerlijk."

"Elk jaar heb je een beoordelingsgesprek en aan de hand daarvan wordt de loonsverhoging bepaald. Sommigen, die al meer dan 13 jaar werkende zijn, krijgen helemaal geen loonsverhoging ondanks dat ze wel een positieve beoordeling hebben. Omdat er een schaallimiet is. Bereik je dat limiet dan krijg je alleen nog maar bonussen die vermeld worden als inflatiecorrecties."

“De bonussen waren te laag en te veel gekoppeld aan prestatie. Het was eigenlijk net zo alsof de bonus die je kreeg het feitelijke loon moest zijn.”

“Het uurloon vond ik wel echt te laag als je kijkt wat voor werk je er voor doet. Dus met andere woorden vind ik dat de werkdruk te hoog is ten opzichte van het loon dat je ervoor krijgt.”

“Binnen Transcom kun je doorgroeien naar teamleider. Maar vaak worden functies al gevuld voordat het überhaupt duidelijk is dat ze naar iemand zochten. Verder zijn er veel “taakuitbreidingen”. Zo heb je de vraagbaak. Dan help je via Google Hangout de rest van de collega’s met vragen. Of Incidentcontrole / storingsteam: die signaleren bij de klanten of er sprake is van een storing. We zijn eigenlijk de eerste opsporing van problemen en dragen dus een best belangrijke functie. Daarnaast kan je ingezet worden als RTA (Real Time Adherence). Maar voor al deze “taakuitbreidingen” wordt geen extra salaris betaald. Maar slechts een maandelijkse bonus van 150 euro. Dus je werk zie je echt niet terug in je loon. Waardoor de bonus niet voelt als een extraatje, maar eerder als een compensatie.”

“Toen ik er begon te werken was er een masseur aanwezig waar je in de pauze naar toe kon gaan. En kregen we elke week minstens een dag gratis fruit. Maar toen we op een gegeven moment een loonsverhoging kregen verdween de masseur ineens en werd fruit nog maar om de week aangeboden.”

“De Transcom-contracten zijn barebones. Je krijgt reiskostenvergoeding vanaf een bepaalde afstand. Je moet minimaal 10 kilometer van het werk af wonen wil je daarvoor in aanmerking komen. Verder is er geen pensioenopbouw. Er zijn mensen die het uitzendcontract verkozen boven het Transcom-contract, omdat het simpelweg aantrekkelijker is.”

“Voor het werk wat er verzet moet worden als gewone agent vind ik het salaris wel erg minimaal.”

Werkdruk en werkomstandigheden

Uit de gesprekken met (oud-)werknemers van Transcom kwamen ook meerdere verhalen over de werkdruk en werkomstandigheden naar voren. Werknemers ervaren vaak een hoge werkdruk, waardoor sommigen zich gedwongen vaker ziekmelden. Ook de werkomstandigheden worden niet altijd als goed ervaren. Vooral de targets, regeltjes en het strenge toezicht daarop worden vaak als stressvol en vervelend ervaren. Werknemers geven aan dat het werk niet aan hen wordt aangepast, maar dat zij zich aan de targets en regeltjes moeten aanpassen.

> “Er mag wel meer ondersteuning komen voor mensen die dat niet goed kunnen. Het cijfersysteem met standaard antwoorden was teveel gedoe.”

> “Het maakte me onrustig, onzeker en soms gestrest. Het zette me aan het denken. Wil ik hier wel mee verder als er zo op de regels wordt gehamerd? Dit was niet het bedrijf voor mij. Met kritiek werd niets gedaan. Er werd opgelegd wat je moest doen en je moest je aanpassen om goed je werk te doen. We moesten standaardmails versturen terwijl dit niet gewenst was voor de klanttevredenheid. De bureaucratie werd hoger en hoger.”

> “De verveling aan de ene kant en hoge werkdruk aan de andere kant, leidde binnen het bedrijf tot veel ziekteverzuim. Op een gegeven moment was denk ik wel 40 procent van de werknemers op en af ziek. Veel mensen namen om die reden ook ontslag.”

> “De plaspauze is tien minuten per dag. Wij die er al wat langer werkten en vaste contracten hadden, kregen hier weinig mee te maken. Maar andere collega’s, vooral de nieuwere mensen, krijgen vaak op hun kop. En die hebben natuurlijk ook te maken met flexcontracten.”

“Normaal gesproken zijn er flexplekken, maar sommige medewerkers hebben lichamelijke klachten waardoor het fijn voor hun zou zijn om een vaste werkplek te krijgen, zodat ze niet elke dag opnieuw hun bureau/ stoel hoeven in te stellen. Het verkrijgen van een vaste werkplek, lijkt echter vrijwel onmogelijk. Medewerkers worden hierin niet serieus genomen.”

“Door een splitsing tussen Webcare chat en de tweede lijn mochten we alleen nog maar de taken uitvoeren die bij onze afdeling hoorde. Dus als het op de Webcare rustig was en op de tweede lijn druk dan mochten we niet bij drukte elkaar helpen. Waarom weet ik niet. En toch bleven ze de afdeling Webcare uitbreiden. Terwijl het niet veel drukker werd. Dus terwijl wij op Webcare ons zaten te vervelen, zaten de mensen op de tweede lijn met een gigantisch hoge werkdruk.”

“Klanten krijgen na het gesprek de ruimte om de werknemer te beoordelen. De oude garde moest een oude zakelijke manier hanteren terwijl een nieuwe groep losbandiger mocht zijn. Doordat je met de oude zakelijke manier moest praten en soms daardoor wat harder overkomt gaf de klant achteraf een negatieve score. En je hebt als medewerker geen keus. Van Transcom moet je het op de zakelijke manier doen, omdat ze willen kijken of de losse manier beter werkt dan de zakelijke manier en van Transcom moet je de juiste antwoorden geven. Maar vervolgens krijg je van de klant een slechte score. En dan moet ik vervolgens naar coaching om mijn score te verbeteren en staat mijn werk op het spel?”

“De teamleiders informeren niet over nieuwe acties van het bedrijf. Dat moeten wij dan vervolgens horen van de klant zelf.”

“Voor werken met kerst en oud en nieuw werd het hele jaar aangegeven dat het op vrijwillige basis is. En dan toch krijgen de werknemers twee weken van te voren te horen dat er toch gewerkt moet worden op kerst en dat de beschikbaarheid opgegeven moet worden. Ondanks dat ze al vanaf juni de oproep deden. En waarschijnlijk allang wisten hoeveel mensen zich hadden opgegeven. Rond november komt er dan nog een laatste mail. En een paar dagen van te voren krijg je pas te horen of je wel of niet moet werken. Ik ben zelf religieus en word dan ondanks mijn religie gedwongen om te werken met kerst. Met oud en nieuw was het twee dagen van te voren. Nooit meer op terug gekomen. Geen excuses, niks.”

“Vast werkrooster kan niet binnen Transcom. Wat leidt tot rare werktijden. Tot 10 uur ‘s avonds aan het werk betekent niet dat je acht uur ‘s ochtends niet hoeft te werken. En sommige mensen wonen erg ver van hun werk. Een hele week zo werken kan erg zwaar zijn.”

“Ik ga niet meer terug naar Transcom. Meer waardering, beter loon, (zeker in vergelijking met andere callcenters) pensioenopbouw een eerlijke behandeling hadden mijn voorkeur gehad. En dat er consequent, transparant en duidelijk wordt omgegaan met de werknemers. De directe collega’s zijn prima, maar bij het management moet echt wat veranderen.”

“Werkdruk is dus hoog omdat de bezetting ten alle tijd belangrijk is. Je wordt ook geacht om na het afhandelen van je gesprek zo snel mogelijk weer beschikbaar voor een nieuw gesprek te gaan staan. Blijf je teveel in je “aftercall” hangen, dan zal je teamleider je hier op aanspreken.”

“De grootste vereiste is dat je super punctueel aanwezig moet zijn. Tele2 heeft met Transcom afspraken met consequenties dat als bepaalde “targets” niet gehaald worden. Een grote hiervan is de bezetting. Er moet elk “segment” (lees: half uur) van de werkdag een aantal beschikbare mensen achter de telefoon zitten om het verwachte klantaanbod te kunnen behandelen. Hebben ze voor bepaalde tijdstippen van de dag niet genoeg mensen aan het werk, kunnen ze enorme boetes voor de kiezen krijgen van duizenden euro’s. Er wordt dus erg strikt gekeken naar te laatkomers en ietwat vaker dan gemiddeld zieke mensen. Deze mensen komen vaak het eerste jaar niet door omdat het quotum maximale ziekmeldingen overschreden is.”

“Ruim een jaar geleden is de NPS geïntroduceerd. Dit houdt in dat klanten jouw gesprek beoordelen via een enquête. De klant beoordeelt of je je werk goed doet of niet. Ondanks dat wij de klanten volgens de procedure vertellen wat het juiste antwoord is, kan de klant bepalen hoe hoog jouw NPS score wordt. Dus stel, ik vertel de klant dat hij de factuur wel moet betalen, maar de klant is het er niet mee eens. Dan kan hij mij een lage score geven. Dus ondanks dat de klant wel tevreden is over het gesprek met mij (100% C-SAT). Word ik afgerekend op het beleid van het bedrijf.”

“De eerste periode was iedereen ontzettend vriendelijk en behulpzaam maar nadat ik was ingewerkt werden alle regeltjes per dag strenger. Bijvoorbeeld als je al 1 minuut langer naar de wc was dan moest je gaan verantwoorden waar je was en kreeg je een waarschuwing.”

“Je hebt nu een soort administratieve tickets. Die houden je gemiddelden bij en vertalen dat in hoeveel je hebt verdiend voor het bedrijf. Je merkt dat er nu door collega’s meer op elkaar wordt gelet. Er heerst nu lichte wantrouwen naar elkaar.”

“Je werd vaak gewezen op de targets en de ontelbare regels. Een beetje structuur in werk is voor iedereen goed maar elke minuut moeten verantwoorden wat je doet, werkte voor mij zeer benauwend.”

“Alles staat op tijd. Eén minuutje te laat van je pauze terug en je teamleider of de rooster supervisors staan weer in je nek te hijgen. Constante druk op tijd.”

“De werkroosters worden beheerd door een bedrijf in Letland. Dat betekent dat wanneer er iets niet klopt met het rooster al gauw de schuld bij het bedrijf in Letland wordt neergelegd. De verantwoordelijkheid wordt daarmee dus afgeschoven.”

“Door de onregelmatige werktijden en strenge regels was de werkdruk ontzettend hoog en dat was goed te voelen onder de collega’s. Al snel ontdekte ik dat deze manier van werken niet goed bij mij paste, ik miste het persoonlijk contact met de klant. Je zit ten slotte wel 8 uur per dag tegen een computer te praten.”

“Ik vond dat ze daar de training best leuk deden. Alleen binnen twee weken kregen we alle stof voorgeschoteld en dat moesten we maar zien te onthouden. Na twee weken hele dagen theorie te hebben gestampt moesten we “begeleid” bellen. Dit hield in dat ik en mijn trainingsgroep al na twee weken moesten bellen met echte klanten die storingen hadden, etc. We hadden toen twee experts erbij waaraan we vragen konden stellen. In de praktijk waren dit er te weinig. Ik was met een groep van 10 man en als je daarover twee experts verdeelt is dat krap. Voor de rest was de werksfeer er wel heel chill onder collega’s.”

“Elke maand heb je een coachingsgesprek. Hier wordt je beoordeeld op KPI (klantafhandeltijd) en gespreksvoering. En hiervoor luisteren ze vier van je gesprekken na. Het gaat in mijn ervaring altijd over de failed gesprekken. Nooit over de dingen die je goed doet. En als je gespreksvoering slecht wordt geacht of als je de KPI’s niet haalt dan wordt het aantal maandelijkse coachingsgesprekken verdubbeld.”

“De werkdruk is erg hoog, zeker op de back-office. Hier worden veel verschillende skills van je gevraagd. Je bent veel aan het switchen en doorverbinden. Daar komt ook een hoop administratief werk bij kijken. Je bent dus tijdens je gesprek veel aan het switchen. En er wordt van je verwacht dat je veel dingen tegelijkertijd doet. Als je na je gesprek te lang doet over de verwerking van het gesprek dan wordt je meteen gebeld door het RTA-team. Zo word er de hele tijd in je nek gehijgd.”

“Werkdruk was erg hoog i.v.m. snelle verandering van verwachtte targets, als de targets niet direct goed waren moest je meteen een gesprek of kreeg je een waarschuwing. Er werden beloftes gemaakt naar hogere functies, waardoor sommigen er langer bleven werken tot ze erachter kwamen dat er niks van kwam. Veel wisseling van nieuwe teamleiders die geen hulp konden bieden bij vragen.”

Werk(on)zekerheid

Uit de gesprekken met (oud-)werknemers van Transcom kwamen tot slot meerdere verhalen en over de werk(on)zekerheid naar voren. In gesprekken meldde (oud-)werknemers dat er bij tijdelijke krachten veel onzekerheid bestaat over het behoud van hun werk en dus hun inkomen. Hierdoor uiten zij geen klachten of gaan zij ook wanneer zij ziek zijn wel aan het werk. Opvallend is dat meerdere (oud-)werknemers los van elkaar aangeven dat er bij Transcom sprake lijkt te zijn van een ongeschreven regel, waarbij meer dan twee ziekmeldingen tot het niet verlengen van het contract leidt.

"Er was de ongeschreven regel dat je niet meer dan twee keer per jaar ziek mocht zijn. Vervolgens betekende het een stevig gesprek en geen contractverlenging. Goed dat er een gesprek was, maar het kwam over als: jij mag niet meer dan twee keer per jaar ziek zijn."

"Ik heb een operatie gehad waardoor ik voor de tweede keer ziek thuis bleef in het jaar. Toen ik op controle kwam bij de bedrijfsarts van het uitzendbureau vertelde hij dat ik in orde was, maar dat ik maar beter nog even thuis kon blijven, want bij drie keer ziekteverzuim in het jaar hoef je geen contractverlenging te verwachten."

"Het is nu een stuk rustiger dankzij de vaste aanstelling. Maar het flexwerk was zeer stressvol. En brak mij, het maakte me erg gespannen en gaf me veel zorgen. Het kortte me in mijn energie."

"In december stortte ik in en kreeg ik een burn-out. Die periode werd nóg duidelijker dat alles binnen het bedrijf alleen om geld gaat. Anderhalf maand later ging ik, na mijn bezoek aan de bedrijfsarts, met mijn teamleider praten. Hij vertelde mij dat hij vond dat ik in 6 weken tijd genoeg had kunnen "bijslapen" dus moest ik maar weer aan het werk anders zou hij kijken wat hij "met mijn contract aan moest". Toen ik hem vroeg wat hij daar precies mee bedoelde, zei hij: ontslag. Ik wees hem op het feit dat ik geen ontslag kon krijgen zolang ik in de ziektewet zat. Daar had hij snel genoeg een antwoord op want hij had al uitgezocht wat de einddatum van mijn contract was. Het bedrijf wou het re-integratie proces niet met mij aangaan, daarom werd besloten mijn contract niet te verlengen."

"Een lange tijd heb ik alleen maar flexcontracten gekregen. Dan een jaar dan weer een half jaar. Toen ik vroeg waarom ze me niet vast in dienst wilden. Kreeg ik te horen dat ik te moe over kwam. Ik ging door een zware periode heen en de flexcontracten brachten ook veel stress. Maar het was niet dat mijn werk er erg onder leidde. Met mijn prestaties was dus niks mis, maar daar keken ze niet naar. Het was alsof ze naar een excuus zochten."

"Een uitzendcontract van een jaar, welke daarna zes maand lang elke maand werd verlengd met een extra maand. In dat maandelijkse contract werd gesteld dat er een mogelijkheid bestond dat het contract ook beëindigd zou kunnen worden. Ik vond dat een vrij bizarre tijd. Na deze zes maand krijg je dan je eerste tijdelijke Transcom contract voor zes maand aangeboden. Na dat je dat doorlopen hebt krijg je het fel begeerde "OT" contract (onbepaalde tijd)."

"Wat ziekteverzuim betreft hebben ze een vrij harde marge, als je 3 of meer keren per jaar ziek bent geweest kun je sowieso fluiten naar een kans op een vast contract."

Verbetervoorstellen

Uit de vele gesprekken die de SP Groningen met (oud-)werknemers van Transcom heeft gevoerd, komen voldoende verbeterpunten naar voren. Daarom doet de SP Groningen vier verbetervoorstellen om de werkomstandigheden bij Transcom (in Groningen) te verbeteren. Deze vier verbetervoorstellen worden aan Transcom, de FNV, het CNV en de werknemers van Transcom voorgelegd. Hiermee kunnen de werkomstandigheden bij Transcom worden verbeterd.

Verhoog de lonen van de laagstbetaalde callcentermedewerkers

Het wettelijk minimumloon is erg laag. In Nederland groeit het aantal werkende armen. Groningen heeft grote problemen met mensen die langdurig een laag inkomen ontvangen en ook hier is sprake van steeds meer werkende armen.

Onderneem acties om een nieuwe CAO algemeen verbindend te verklaren

Om hogere lonen en betere pensioenvoorzieningen voor werknemers te realiseren, moet Transcom actie ondernemen om een nieuw CAO algemeen verbindend te verklaren. Dit is beter voor de werknemers en er ontstaat een gelijk speelveld. Zo kunnen opdrachtgevers de callcenters niet tegen elkaar uitspelen. en ook hier is sprake van steeds meer werkende armen.

Maak het werk meer geschikt voor mensen

In plaats van mensen aan te passen aan het werk, moet het werk worden aangepast aan de mensen. Vooral de targets, regeltjes en het strenge toezicht daarop worden vaak als stressvol en vervelend ervaren. Meer vertrouwen en maatwerk zorgen voor meer waardering en loyaliteit van werknemers.

Stop met het aanbieden van meerdere tijdelijke contracten

Onzekerheid op het werk en lange tijd onzekerheid over het behoud van werk leiden tot stress en frustratie. Waar werknemers hebben geïnvesteerd in het aanleren van kennis en vaardigheden verwachten zij van werkgevers een wenkend perspectief. Geef werknemers daarom maximaal één tijdelijk contract voor een half jaar en biedt hen daarna een vast contract aan.

Reageren? Graag!
SP afdeling Groningen
Nieuwe Boteringestraat 74
E: groningen@sp.nl
T: (050) 311 04 74

Update zwartboek Transcom januari 2020

Op 4 oktober 2019 presenteerde de SP Groningen het Zwartboek Transcom. In de media verschenen verschillende berichten waarbij de SP, de directie van Transcom en een (oud-) werknemer een toelichting mochten geven.

Uit het zwartboek kwamen vooral klachten van werknemers naar voren over het lage loon en het ontbreken van een pensioenvoorziening. Daarnaast waren er klachten over de hoge werkdruk en hadden (oud-)werknemers – die deelnamen aan het maken van het zwartboek – klachten over de werksfeer. De SP heeft deze klachten allemaal genoteerd en na (vaak) lange gesprekken met (oud-)werknemers opgenomen in het zwartboek Transcom.

Naar aanleiding van het zwartboek Transcom en de media-aandacht die hieruit voortkwam, heeft de SP gesprekken gevoerd met zowel de ondernemingsraad (OR) en de directie van Transcom (Lars van der Las). Deze gesprekken zijn goed en prettig verlopen.

De ondernemingsraad van Transcom gaf aan zich niet te herkennen in de signalen van de (oud-)werknemers van Transcom. Ook maakte zij duidelijk dat zij deze werkwijze van de SP onwenselijk vinden omdat hiermee Transcom in een kwaad daglicht zou komen te staan. Dit zou in het voordeel van andere callcenters en in het nadeel van Transcom zijn. Hierbij gaf de OR aan dat zij vooral het punt over de werksfeer bij hun in het verkeerde keelgat is geschoten. Waarbij de OR aangaf dat Transcom er alles aan doet om de werktevredenheid van callcenterwerkers hoog te houden.

Tijdens het gesprek met Lars van der Las (Client Service Manager bij Transcom) kwamen vergelijkbare punten van kritiek naar voren. Hierbij gaf Van der Las meerdere malen aan dat ook hij vindt dat de beloning van callcenterwerkers omhoog zo moeten. Hierbij gaf hij aan dat dit dan voor de hele sector zou moeten gelden. Dit kan door een nieuw CAO algemeen verbindend te verklaren. Op die manier ontstaat er geen oneerlijke concurrentie op basis van lonen tussen callcenters.

Opvallend is de mate van aandacht die Transcom besteed aan hun werknemerstevredenheid. Want naast de meldingen in het zwartboek kwam uit de gesprekken met de OR en Van der Las dat er veel werknemerstevredenheidsonderzoeken worden gedaan en dat er vaak gesprekken met callcenterwerkers hierover worden gevoerd.

De SP waardeert de bereidheid van zowel de ondernemingsraad als de directie van Transcom om over het zwartboek in gesprek te gaan. De SP heeft de meldingen van (oud)werknemers na langdurige gesprekken in het zwartboek opgenomen zoals ze in de gesprekken naar voren zijn gekomen. Daar willen wij niets aan afdoen. Maar wat wij na de gesprekken met de ondernemingsraad ook gezien, gehoord en ervaren hebben, is een grote mate van trots bij werknemers van Transcom. Zij voelen zich onderdeel van het bedrijf, zijn trots op het werk dat zij leveren en hopen op een goede toekomst voor Transcom. Wellicht is dit een geluid die de SP bij het maken van het zwartboek onvoldoende heeft gehoord of in de gesprekken met (oud)werknemers heeft gemist.

Tot slot. Wij willen de ondernemingsraad en de directie van Transcom bedanken voor hun reacties en gesprekken. Uit deze gesprekken heeft de SP Groningen geconcludeerd dat zowel de deelnemers aan het zwartboek, de ondernemingsraad en de directie van Transcom delen dat de lonen voor callcenterwerkers verhoogd moeten worden en dat het ontbreken van een pensioenvoorziening wordt gemist. Maar ook – en dit kwam vooral naar voren in het gesprek met Lars van der Las – dat wanneer de lonen verhoogd worden en er een pensioenvoorziening getroffen wordt, dit voor de geheel sector moet gelden. Daarnaast ligt er op het gebied van werkdruk een grote verantwoordelijkheid bij de opdrachtgevers (zie opinieartikel vorige pagina). Door de concurrentie om de laagste prijs bij de opdrachtverstrekking bieden callcenters tegen elkaar op om de opdracht verleend te krijgen. Hier niet in mee gaan betekent geen opdrachten binnenhalen, geen werk voor de callcenterwerkers hebben en dus verlies draaien. Ook daar zou een algemeen verbindend verklaarde CAO de oplossing voor kunnen bieden.

Wat betekent dit voor de SP?

De SP Groningen stopt niet met het contact zoeken met callcenterwerkers. Er zijn de afgelopen weken goede contacten opgebouwd met callcenterwerkers die de noodzaak zien om samen op te trekken voor hogere lonen en een pensioenvoorziening. De afgelopen weken heeft de SP – naast gesprekken met ondernemingsraad en de directie van Transcom – ook gesprekken gevoerd met de vakbondsbestuurders van de FNV en de CNV. Wel zal de SP haar activiteiten verbreden en ook contact zoeken met callcenterwerkers van Cendris en WebHelp. Net als bij Transcom zal de SP Groningen bij Cendris en WebHelp langsgaan om in gesprek te gaan met callcenterwerkers. Door middel van een petitie roepen we callcenterwerkers op om zich in te zetten voor een Collectieve Arbeidsovereenkomst met hogere lonen en een pensioenvoorziening. De SP Groningen streeft ernaar om in de eerste maanden van het nieuwe jaar een bijeenkomst te organiseren voor callcenterwerkers en -directieleden, vakbondsleden en -bestuurders en andere geïnteresseerden, maar ook voor opdrachtgevers.

Bijlagen:

Tijdens het maken van dit zwartboek plaatste de SP Groningen een column op de website, een bericht op Facebook en werd de column op de opiniesite joop.nl geplaatst. De column was geschreven om enkele eerste ervaringen over de totstandkoming van dit zwartboek te delen. Maar ook om callcentermedewerkers met ervaringen op te roepen om zich bij de SP Groningen te melden. Deze column heeft tot een aantal reacties en ontwikkelingen geleid.

Daarom zijn de volgende bijlagen toegevoegd na de eerste versie van het zwartboek:

1. De column ‘Getimede plaspauzes’ op joop.nl geschreven door Jimmy Dijk (fractievoorzitter SP Groningen) op 24 juli 2019;
2. De reactie ‘Transcom herkent kritkiek SP niet’ van Lars van der Las op klantcontact.nl (Client Service Manager bij Transcom) van 8 augustus 2019’;
3. Een aantal op- en aanmerkingen en vragen van de SP in reactie op Lars van der Las;
4. Column van SP-fractievoorzitter Jimmy Dijk op 24 oktober 2019 in Dagblad van het Noorden: ‘Fatsoenlijk loon, ook bij callcenters’;

Getimede plaspauzes

Werk is de bron van waarde en rijkdom. Toch gaat deze waarde vaak niet naar de werknemers, maar verdwijnt deze in de vorm van winst in de zakken van bedrijven. Zodoende staan bij de meeste bedrijven niet de belangen van werknemers voorop, maar de winsten. Zo ook bij het Groningse callcenter Transcom. Dit maakte in 2018 een winst van 1,1 miljoen euro, winst die werd voortgebracht door het harde werk van de werknemers.

De afgelopen weken bezocht ik met actieve SP'ers dit bedrijf om met werknemers te spreken over hun loon en werkomstandigheden. Dat bleek niet eenvoudig, vrijwel meteen werden we door leidinggevenden weggestuurd. Maar bij het plaatsen van foto's op Facebook van ons bezoek aan Transcom kwamen er verschillende reacties binnen over de lonen en werkomstandigheden bij dit callcenter.

Die reacties gingen over hoge werkdruk, lage lonen, intimidatie en een bizarre stopwatchcultuur. Werknemers lieten ons weten dat zij een maximaal aantal minuten per dag naar de wc mogen. Daarnaast weigert Transcom om werknemers een vast contact te geven wanneer zij zich twee keer of vaker ziek hebben gemeld. Als klap op de vuurpijl hanteert het bedrijf niet de nieuwe cao. Maar gebruikt het de cao uit 2012 waardoor de lonen achterblijven en er amper of geen pensioen wordt opgebouwd.

Opkomen voor de rechten van werknemers is natuurlijk een taak van vakbonden. Maar wat is een socialistische partij waard wanneer zij zou wegkijken bij slechte werkomstandigheden? Daarom gaat de SP Groningen zich de komende tijd ook richten op het organiseren van werknemers voor hogere lonen en betere werkomstandigheden. Om te zorgen dat diegene die de winst voor het callcenter maken, een fatsoenlijk loon krijgen en zonder stress een plaspauze kunnen nemen.

Deze column verscheen op 24 juli 2019 op joop.nl;

Jimmy Dijk
Fractievoorzitter SP Groningen

Transcom herkent kritiek SP

Eind juli verscheen op Joop (de blogsite van BNN Vara) een activistisch artikel met als kop: “Hoe lang mag jij naar de wc van je baas?” Daarin stelt Jimmy Dijk, SP-fractievoorzitter in de stad Groningen, dat werknemers van het Groningse facilitaire contactcenter Transcom melding maken van een “hoge werkdruk, lage lonen, intimidatie en een bizarre stopwatchcultuur”. Reden voor Lars van der Las, Client Service Manager bij Transcom, om te reageren.

In zijn artikel van eind juli stelt Jimmy Dijk dat hij ‘de afgelopen weken het bedrijf bezocht om met werknemers te spreken’. Volgens zijn eigen Facebookpost heeft hij in april met een collega flyers bevestigd aan honderden fietsen die voor het bedrijfspand stonden. Op de flyer stond de kreet ‘lonen omhoog’ – onderdeel van een langlopende campagne van de SP.

“De heer Dijk is niet bij ons naar binnengelopen om een gesprek aan te vragen,” zegt Lars van der Las van Transcom. “Hij is ook niet weggestuurd. Wel heeft een leidinggevende van Transcom hem aangesproken op het bevestigen van de flyers. Zij maakte zich zorgen over flyers die op de grond zouden belanden en heeft aangeboden om de flyers bij de receptie van Transcom neer te leggen. Daar wilde de SP niet op ingaan.”

Van der Las geeft aan dat er verder geen contact meer is geweest met de SP’er. “Er is wel contact geweest met vakbond CNV omdat een van onze projecten moest afschalen. Wij wilden hun inbreng over boventalligheid en CNV heeft een spreekuur bij ons op kantoor gehad voor medewerkers.”

Plaspauze

Op de online berichten van Dijk over zijn flyeractie bij Transcom kwamen enkele reacties binnen, onder meer op Facebook. Van der Las: “Zoals bij elk callcenter schakelen medewerkers voor bijvoorbeeld een plaspauze over op een andere status. We hanteren geen maximum voor het wc-bezoek, wel zijn de pauzetijden vastgelegd. Maar als een medewerker bijzonder vaak naar het toilet moet, vragen we natuurlijk of alles wel in orde is. Denk aan een medewerker die tijdens het inwerken in twee uur tijd viermaal naar het toilet gaat. Wanneer iemand een klacht hierover heeft, hoor ik het graag. Wellicht is het iemand die kort bij ons heeft gewerkt en zich heeft verbaasd over hoe een callcenter functioneert – denk aan uitloggen als je naar de wc gaat. Maar natuurlijk wordt toiletbezoek niet ingehouden op het loon.”

Transcom meet al jaren de medewerkertevredenheid. Die lag vorig jaar hoger dan een 8, zegt Van der Las. Na een half jaar werken treedt er wel een soort schifting op: mensen die afhaken en een groep die juist relatief lang bij Transcom blijft werken. “We zijn met 900 tot 1.000 medewerkers best een grote organisatie, maar er is een goede en persoonlijke sfeer. Met zo’n omvang loop je het risico dat er een leidinggevende is, die gedrag laat zien waar een medewerker een slecht gevoel aan overhoudt. We voeren 360-graden feedback beoordelingen uit, onze OR is goed bereikbaar, we hebben meetings waarbij agents met business unit managers aan tafel zitten om aan te geven wat er anders of beter moet. Transcom werkt met een externe vertrouwenspersoon samen om intimidatie op de werkvloer te herkennen en te voorkomen. Er is dus alle ruimte om feedback over individuele leidinggevenden te verzamelen en er wat mee te doen. Signalen over intimidatie herken ik niet.”

Contracten

Andere kritiek van de SP had betrekking op de gang van zaken rondom contracten: ‘Transcom weigert om werknemers een vast contract te geven wanneer zij zich twee keer of vaker ziek hebben gemeld’. Van der Las licht toe: “Onze medewerkers komen binnen via TempoTeam, onze vaste partner. We hebben geen vaste criteria wanneer we een medewerker een contract voor bepaalde tijd aanbieden. Dat hangt af van hoe projecten lopen en van de mate waarin iemand doelstellingen behaalt. De arbeidsmarkt is krap, dus iemand die goed functioneert, bieden we bij voorkeur een contract aan. Soms is dat al na drie maanden. Uiteraard krijgt iemand die buitensporig verzuim laat zien niet zo snel een contract, maar als iemand die twee of drie keer ziek is in een jaar, is dat geen reden om daarvan af te zien.”

Beloning verschilt per project

“Zowel onze opdrachtgevers als de klanten aan de telefoon zijn kritisch en dat levert uiteraard werkdruk op. Ook al wil je dat misschien niet, het salaris wordt bepaald bij de onderhandelingen met opdrachtgevers. Als het gaat om eenvoudig werk, betekent meer betalen dan het minimumloon dat je de opdracht niet krijgt. Wanneer werkzaamheden complexer van aard zijn, wordt dat uiteraard met een opdrachtgever besproken. Met andere woorden, de zwaarte van de functie en het gewenste profiel verschillen sterk per project en per opdrachtgever, dus ook het uurloon verschilt.”

Nieuwe cao afwachten
Transcom houdt uiteraard het wettelijk minimumloon aan, maar de beslissing om voor de overige arbeidsvoorwaarden de oude cao te volgen is genomen door zijn voorganger, legt Van der Las uit. “Ik zit sinds een paar weken op zijn plek. Ik zie niet meteen een goede reden om die oude cao nog aan te houden, dus dat staat op mijn lijstje.” Van der Las wil wel afwachten hoe de markt zich ontwikkelt – daarmee doelend op de komende onderhandelingen voor de nieuwe cao, in het najaar.

“Het gesprek aangaan met bedrijven is beter dan aanvallen zonder de mogelijkheid van een weerwoord,” besluit Van der Las. “Onze deur staat open en we hebben niets te verbergen. Ik denk wel dat de strijd eigenlijk gevoerd moet worden bij de opdrachtgevers van facilitairen. Maar als het minimumloon omhooggaat of de nieuwe cao algemeen verbindend wordt verklaard, dan gaan we daar met alle liefde in mee.”

Dit artikel verscheen op 8 augustus 2019 op klantcontact.nl;

Lars van der Las
Client Service Manager Transcom

Op- en aanmerkingen en vragen in reactie op Transcom

Voor de volledigheid wil de SP Groningen nog een aantal op- en aanmerkingen plaatsen bij de reactie van Lars van der Las (Transcom).

Ten eerste vinden wij het een goede zaak dat Transcom zich aangesproken voelt en wil reageren. Zoals zij zelf ook aangeven zijn goede werkomstandigheden en een goede werksfeer natuurlijk ook voor het bedrijf zelf van belang.

Ten tweede vragen een aantal opmerkingen van Transcom om een weerwoord. Zo is de SP wel meerdere keren bij het bedrijfspand van Transcom weggestuurd, mochten wij absoluut geen folders uitdelen en is er op geen enkele manier sprake geweest van een aanbod om folders bij de ingangsbalie neer te leggen.

Ten derde is de redenatie over maximumtijden voor wc-bezoeken raar. Transcom geeft aan dat er wel maximumtijden zijn voor het nemen van een pauze, maar dat er geen maximumtijden worden aangehouden voor wc-bezoeken. Hier rijst dan wel de vraag: waarom worden de tijden voor wc-bezoeken dan wel bijgehouden?

Ten vierde geeft Transcom aan dat zij mensen die goed functioneren bij voorkeur een vast contract aanbieden. Waarom werkt Transcom dan met Tempo Team als vaste partner? Het moet voor een callcenterbedrijf toch mogelijk zijn om bijvoorbeeld – na één tijdelijk contract van drie maanden – te bepalen of iemand goed functioneert.

Ten vijfde geeft Transcom aan dat de door de SP genoemde winst van Transcom ver van de werkelijkheid af ligt. Wij hebben deze cijfers uit het jaarverslag van Transcom zelf gehaald. Daarom rijst de volgende vraag: als onze winstcijfers van Transcom niet zouden kloppen, hoe hoog zijn de winsten van Transcom dan wel?

Tot slot. De SP Groningen ziet dit zwartboek als een aanzet om meer in contact te komen en in gesprek te gaan met werknemers van callcenters in Groningen. Met dit zwartboek hoopt de SP ook een maatschappelijke discussie op gang te brengen met iedereen die durft en wil denken en strijden voor hogere lonen en betere werkomstandigheden. Hierbij moedigen en nodigen wij natuurlijk ook Transcom (en andere callcenters in Groningen) uit om te reageren.

Fatsoenlijk loon, ook bij de callcenters

Werknemers bij callcenters klagen over lage lonen, hoge werkdruk en het ontbreken van een pensioenvoorziening. De opdrachtgevers zijn medeschuldig, ze willen voor een dubbeltje op- de eerst rang zitten.

Vorige week werd in Groningen een zwartboek gepresenteerd met klachten van (oud-)werknemers van callcenter Transcom. Daarin meldden werknemers met name de lage lonen, de hoge werkdruk en het ontbreken van een pensioenvoorziening. Die problemen zijn niet specifiek voor Transcom. Bij andere callcenters, zoals Cendris, Custum Connect en WebHelp, ervaren werknemers dezelfde problemen.

Hoog verloop

De directeur van Transcom Groningen reageerde in de media sympathiek op het zwartboek; hij gaf aan dat hij ook een hoger loon en een pensioenvoorziening voor zijn personeel in een nieuwe CAO wil. Maar dat kan Transcom niet alleen. Door de hoge werkdruk en voornamelijk tijdelijke contracten kent het callcenterwerk een hoog verloop van medewerkers. Daardoor zijn werknemers in deze sector niet of nauwelijks georganiseerd in vakbonden. Het afdwingen van een goede cao is daardoor een grote uitdaging.

Opdrachtgevers

Het grote probleem van de werkdruk ligt volgens Transcom vooral bij de opdrachtgevers. Die stellen hoge eisen en dwingen lage prijzen af. Zij willen voor een dubbeltje op de eerste rang zitten. Veelal zijn het bepaald niet de minste opdrachtgevers: T-Mobile en Apple bij Transcom, Eneco en Menzis bij Cendris, Essent en Nationale Vacaturebank bij Custom Connect en ING en NS bij WebHelp. Grote opdrachtgevers die hun klantencontacten liever tegen lage kosten uitbesteden. Grote opdrachtgevers met aandeelhouders die flinke winsten willen zien. De lonen van het callcenterpersoneel spelen voor deze bedrijven niet.

Regels en voorwaarden

Die concurrentie op prijs van de opdrachtgevers moet gereguleerd worden door regels en voorwaarden aan de concurrentie te stellen. Waarbij de opdrachtgevers minimale basistarieven aan callcenters moeten betalen. Zodat daarvan in ieder geval fatsoenlijke lonen onder redelijke arbeidsvoorwaarden kunnen worden betaald. De kans dat de hogere lonen van callcenterwerkers zullen verdwijnen op hun bank- en spaarrekening is klein. Zij zullen die hoogstwaarschijnlijk uitgeven en dat is goed voor de binnenlandse én de lokale economie. Het zorgt voor meer vraag naar werk, minder uitgaven aan uitkeringen en toeslagen en een minder hoge belastingdruk.

Hogere lonen

Een half jaar geleden hield ik in deze krant een pleidooi voor het verhogen van de lonen. Ik deed daarbij een oproep aan de voorzitter van VNO-NCW Noord om werkgevers op te roepen de lonen te verhogen. Op een inhoudelijke reactie wacht ik tot op de dag van vandaag. Bij Transcom lijkt de directie hogere lonen in een CAO voor de gehele sector op te willen nemen. Het wordt tijd dat Cendris, Custom Connect, WebHelp en hun opdrachtgevers zich hier ook voor uitspreken.

Dit opinie-artikel verscheen op 24 oktober 2019 in het Dagblad van het Noorden;

Jimmy Dijk
Fractievoorzitter SP Groningen

Reageren? Graag!
SP afdeling Groningen
Nieuwe Boteringestraat 74
E: groningen@sp.nl
T: (050) 311 04 74