

Voor andere spelregels in de callcenters

Kwaliteitsvolle jobs = kwaliteitsvolle dienstverlening



Bij de BBTK weten we hoe stresserend en soms zelfs wankel een job in een callcenter is. Daarom organiseren wij ieder jaar in oktober een sensibiliseringsweek in samenwerking met UNI (de internationale organisatie die alle vakbonden voor bedienden wereldwijd groepeerd). Met onze actie willen we de zaken in jouw bedrijf in beweging zetten om je arbeidsvoorwaarden te verbeteren. Dit jaar focussen de BBTK en UNI hun actie op twee thema's: onzekere contracten en buitensporige monitoring.



Een onzeker contract is niét de norm

Een kwaliteitsvolle job, da's eerst en vooral een vaste betrekking die toekomstplannen (gezinsuitbreiding, aankoop van een huis, enz.) mogelijk maakt. In heel wat callcenters wordt te pas en te onpas met onzekere contracten geschermd: uitzendcontracten, vervangingscontracten, contracten van bepaalde duur, enz. Niet zelden blijkt dat een meerderheid van de werknemers met een onzeker contract tewerkgesteld is. Dat is ontoelaatbaar en vaak in strijd met de sociale wetgeving. De BBTK vindt dat het gebruik van onzekere contracten slechts in een beperkt aantal situaties mogelijk is, voor een korte duur. Na die termijn moet de werknemer van het callcenter automatisch een contract van onbepaalde duur krijgen.

Het contract van onbepaalde duur moet voor iedereen op de arbeidsmarkt de norm zijn en blijven, en de callcenters moeten op die regel geen uitzondering vormen.

Stress door monitoring

Een kwaliteitsvolle job is ook een baan waarin je je goed voelt. Door monitoring staan de werknemers echter voortdurend onder druk. Iedere dag worden ze gecontroleerd: duur van de oproep, tijd tussen twee oproepen, inhoud van de gesprekken, beleefdheid ten aanzien van klanten... De werknemers weten soms zelfs niet dat iemand meeluistert: die geheime monitoring is niet op z'n plaats in de bedrijven.

Monitoringpraktijken moeten in elk bedrijf strikt gereguleerd worden in overleg met de vakbonden binnen het bedrijf.

Waarom een internationale aanpak?

Overal ter wereld neemt het aantal werknemers van callcenters gestaag toe. En ook al zijn de arbeidsvoorwaarden in ons land doorgaans beter dan elders (Marokko, Tunesië, India, Filippijnen, enz.), toch zijn ze verre van ideaal. En ze lijken er zelfs op achteruit te gaan. Sommige gewetenloze werkgevers profiteren zelfs van het ontbreken van regels in die landen om de werknemers onderling te laten concurreren, zowel qua lonen als qua arbeidsvoorwaarden.

De BBTK en UNI vinden het belangrijk om hun solidariteit te betuigen met de "collega's" aan de andere kant van de wereld om erover te kunnen waken dat de normen en de grondrechten op alle werknemers van de callcenters van toepassing zijn.

De actie van de BBTK

Hoewel je BBTK-vertegenwoordigers vaakzaam zijn omtrent je arbeidsvoorwaarden, kan het toch zijn dat je in je bedrijf misbruiken ervaart op het vlak van onzekere contracten en monitoring. De BBTK zal er alles aan doen opdat die problematieken in je bedrijf aangekaart worden en via overleg snel opgelost raken.

Die problemen moeten dringend worden opgelost, in ieders belang. Want een kwaliteitsvolle job zorgt voor kwaliteitsvolle dienstverlening. De BBTK staat daarom aan je zijde.

➔ Meer info?

Wordt je loon deze maand geïndexeerd? Welke nieuwe regels zijn er in jouw sector van toepassing? Is de sociale wetgeving op het vlak van tijdskrediet of ontslag veranderd? Als je geregeld en vóór de anderen op de hoogte wil worden gehouden, **abonneer je dan gratis op onze newsletter op www.bbtck.org.**



Wil je je arbeidsvoorwaarden verbeteren? Wist je dat je jouw stem en die van je collega's in je bedrijf kan laten horen? Binnenkort zijn het sociale verkiezingen. Stel je vandaag nog kandidaat, bij de BBTK! Meer info op www.socver2012.be.