

UNIs Call Center-stadga

“UNIs Call Center-stadga” innehåller en rad breda principer om Call Centerbranschen. Syftet med stadgan är att fastslå skäliga miniminormer för branschen och kartlägga Call Center som åtar sig att respektera dessa grundläggande principer.

Information om Call Center som ställer sig bakom “UNIs Call Center-stadga” kommer att publiceras på UNIs webbplats och spridas till medlemsförbunden och allmänt inom branschen. Därmed kommer företagen att bli mer attraktiva för kunder, affärspartner, potentiella anställda, bemanningsföretag och samhället.

Att leva upp till kraven i “UNIs minimivillkor för Call Centerarbete” kommer att vara vägledande för Call Center som fullt ut engagerar sig i “UNIs Call Center-stadga”. Minimivillkoren kommer att bidra till att grundläggande acceptabla miniminormer etableras inom branschen och det skall vara lönsamt för Call Center som investerar i personalen och ger god kundservice.

UNI anser att de konkurrensmässiga fördelarna med att Call Center undertecknar “UNIs Call Center-stadga” är att företagen ges en kompetent personal med stor professionalism. Det medför fördelar för både kundtjänstmedarbetare och för branschen i sin helhet.

De viktigaste kraven i “UNIs Call Center-stadga”:

- Ett skyddsnät bestående av minimilön och minimiförmåner enligt “UNIs minimivillkor för Call Centerarbete”;
- Prestationsmål som kopplas till en kundtjänst med god kvalitet och inte enbart av samtalskvantitet;
- Bra utbildning och kompetensutveckling som
 - ger de anställda tillräckliga kunskaper och produktkännedom för att ge dem bra karriärmöjligheter och som samtidigt leder till bättre kundservice;
 - ger en bred utbildning, och överförbara och allmänt erkända kunskaper
- Företräde för befintlig personal till utbildning vid införandet av ny teknik eller produkter som kräver nya kunskaper
- Arbetsorganisationen skall möjliggöra att de anställda informeras om förändringar i företagets politik och om produktförändringar innan de genomförs så att de skall kunna bidra till förbättringar i kundservicen
- Kriterier för var Call Center lokaliseras får inte enbart grundas på kostnad. Hänsyn måste tas till driftsvillkor som:
 - närheten till kunderna
 - behovet av utbildad och flerspråkig personal
 - tillgång till en god och konkurrenskraftig infrastruktur för telekommunikation
- En tillräcklig bemanningsnivå för att säkra
 - effektiv behandling av kundkraven;
 - att de anställda kan delta i utbildningar och vid personalmöten;
 - ersättare för operatörer som är frånvarande eller har semester;
 - att de anställda skall kunna förena sitt arbete med familje- och samhällsansvar.
- Respekt för grundläggande arbetsnormer som fastställs i ILOs deklARATION rörande de grundläggande rättigheterna i arbetslivet.

UNIs minimivillkor för Call Centerarbete

1. Allmänt

- Skriftliga anställningskontrakt/ anställningsvillkor
- Nationell lagstiftning och ingångna avtal skall respekteras, så långt som möjligt skall fast anställning erbjudas
- Chefer och arbetsledare skall stödja operatörernas möjligheter att erbjuda kundservice av hög kvalitet och ge alla stöd och rådgivning samt arbeta med flexibla prestationsmål

2. Arbetsmiljö

- *Ventilation, belysning och värme*
 - Belysning, ventilation, luftkonditionering och värmesystem måste utformas för att svara på dygnet runt-användning
- *Ergonomisk design av telefoner och datautrustning, arbetsstolar och arbetsbord för att undvika ryggbesvär och överbelastning*
 - Utbildning eller information angående lämpliga arbetsställningar, att använda utrustningar på ett säkert sätt/ergonom ställer in stolar /justerbara arbetsbord och utrustningar (hörlurar, mikrofoner etc)
- *Skydd för anställda som jobbar framför bildskärm för att undvika ögontrötthet och röst- eller hörselproblem*
 - Arbetsgivaren skall uppskatta riskerna med att arbeta framför bildskärm
 - Europadirektivet om datautrustningar skall gälla
 - Tio minuters paus vid bildskärmsarbete varannan timme
- *Arbetsrelaterad stress och mobbing*
 - Personalen får maximalt spendera mellan 60-70 % dagligen på inkommande samtal
 - Prestationsmål som kopplas till en kundtjänst av kvalitet – inte enbart samtalskvantitet
 - Skydd mot våld i arbetet (obehagliga kundsamtal)
- *Allmänt*
 - Särskilda vilorum
 - Tillhandahållande av mat och dryck, även för nattarbetare
 - Bra toaletter och tvättrum
 - En rökfri miljö
 - Första hjälpen och säkerhetsanordningar, särskilt när anställda börjar eller lämnar arbetet sent på nätterna (många kvinnor arbetar på Call Center och är mera utsatta för våld)

3. Arbetstid och arbetsvolym

- Maximum 40-timmars arbetsvecka
- Minst 12 timmars vila varje arbetsdag och 48 timmars kontinuerlig ledighet varje sjunde dag
- Flexibel arbetstid kan vara en fördel både för anställda och ledningen men måste vara avtalad
- Call Center-operatörer måste kunna påverka den egna arbetstiden och skiftgången (barnomsorg!!)
- Tjänstgöringsschema skall delges de anställda i god tid
- Flexibla arbetstidsarrangemang för att garantera att operatörer kan hantera både sitt arbete och sitt familje- och samhällsansvar
- Möjlighet att ta ledigt för att t.ex. sköta om sjuka barn eller anhöriga
- Tillräcklig bemanningsnivån som:
 - garanterar att de anställda effektivt kan möta kundkraven;
 - ger anställda möjlighet att delta i utbildning och personalmöten;
 - garanterar ersättning för operatörer som är frånvarande eller har semester;
 - möjliggör att anställda kan förena sitt arbete med familje- och samhällsansvar

Bevakning, elektronisk övervakning och privatliv

- Övervakning får endast ske om avsikten är känd och acceptabel;
- Insamling av data får endast ske för det ändamålet;
- Anställda måste veta att de är eller kan övervakas;
- Elektronisk medlyssning av samtal får endast ske tillfälligt och inte kontinuerligt;
- Anställda måste ha tillgång till registrerad data och kunna rätta fel
- Bandupptagningar måste regelbundet förstöras efter en viss period.

4. Lön och förmåner

- Lönen måste kopplas till påvisbar kompetens
- Direkta lönejämforesler med "traditionella" arbetstagare och klara lönenivåer/lönestrukturer för att undvika en hög personalomsättning
- Extrabetalt för kvälls- och nattarbete och arbete på helger och helgdagar
- Bonusbetalningar får inte uppgå till mer än 10 % av bruttolönen
- Betald semester enligt nationell lagstiftning, men minst 4 veckor per år
- Semesterersättning skall minst uppgå till genomsnittslönen under de senaste 12 veckorna före semesteruttag och skall omfatta oövertid och reguljära bonus
- Sjuklön
- Föräldraledighet
- Två månaders uppsägningstid
- Avtalsenligt avgångsvederlag efter ett års anställning

5. Lika möjligheter och utbildning

- Regelbunden bred utbildning, överförbar och ackrediterad utbildning och kompetensutveckling för alla anställda
- Företrädare för befintlig personal till utbildning vid införandet av ny teknik eller nya produkter som kräver nya kunskaper och kompetenser
- Utrusta anställda med verktyg för att tillfredsställa kundbehov om möjligt i ett enda samtal
- Tillhandahålla operatörer med utbildning breddning/ökning av kompetens och uppdatering av kunskaper/produkter för bättre karriärmöjligheter och samtidigt tillhandahålla god kundservice

6. Arbetstagarrepresentation

- Rätt att bilda och gå med i fackföreningar
- Fackföreningarna skall ha rätt att
 - förhandla om kollektivavtal
 - lösa konflikter
 - förhandla och delta i samrådsförfarande i alla frågor som berör arbetet och utbildningen
- Arbetstagarrepresentanter får inte utsättas för diskriminering och skall ha full tillgång till arbetsplatserna för att utföra sina fackliga uppdrag och förhandla fram ett särskilt arbetsplatsavtal som möter företagets särskilda behov
- Information om förändringar i företagets politik och om produktförändringar skall ges innan de genomförs för att de anställda skall kunna delta i den beslutsfattande processen
- Rätt till fri tillgång av företagets e-postsystem för anställda, fackliga representanter och koncernrådsrepresentanter för att kunna informera och kommunicera
- Rätt till fri tillgång till Internet för att kunna besöka fackföreningarnas webbplatser och annan information som kan relateras till deras rättigheter i arbetet