



Evaluatie Convenant KPN Contact

17-12-2009

Voorwoord



- Zoals in het Convenant is afgesproken, zal eind 2009 het Convenant geëvalueerd worden door de 3 partijen die ondertekend hebben; KPN Contact, de OR van KPN Contact en de ABVAKABO-FNV.
- De afgelopen maanden heeft de LAC (landelijke adviescommissie) van ABVAKABO-FNV onderzocht in hoeverre de doelstellingen/afspraken uit het Convenant zijn behaald. KPN Contact heeft periodiek een update verstrekt aan ABVAKABO-FNV hoe ver men is met de uitvoering van het Convenant. Deze bevindingen heeft ABVAKABO/FNV getest/onderzocht onder haar leden en de medewerkers van KPN Contact.
- Voor U ligt het document met de bevindingen van de LAC.
- De laatste sheets benoemen de doelstellingen welke niet zijn behaald en afspraken welke niet zijn nagekomen.
- Eén van de conclusies luidt dan ook dat niet alle doelstellingen/afspraken zijn behaald. ABVAKABO/FNV wil van KPN Contact graag weten wat zij met deze punten gaat doen.

Inhoud



Verhouding management en medewerkers

- Managementstijl veranderen
- Verkleinen afstand tussen management en medewerkers
- Omgangsvormen medewerkers en management
- Relatie tussen KPN en KPN Contact
- Historisch gegroeide onvrede

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

- Creëren van afwisseling in werkzaamheden
- Doorgroei en ontwikkeling van medewerkers
- Ketenaanpak
- Flexibeler werktijden en werkplekken
- Processen en systemen

Verhouding management en medewerkers

Managementstijl veranderen

- **Doel medewerkers**
 - Een meer mensgerichte manier van managen.
 - Het einde van de angstcultuur
- **Genomen acties**
 - Het WCL-traject voor management
- **Tussentijdse conclusie**
 - Management is erg dankbaar voor de cursus
 - Management geeft aan dat ze veel hebben geleerd
 - Zodra er druk op een dienst komt worden alle goede zaken uit het WCL traject weer vergeten
- **Advies vakbond**
 - Het positieve van het WCL traject moet prioriteit krijgen

Verhouding management en medewerkers

Verkleinen afstand tussen management en medewerkers

- **Doel medewerkers**
 - Serieus genomen worden
 - Gewaardeerd voelen
 - Mee mogen denken
- **Genomen acties**
 - MT op locatie vergaderen
 - Medewerkersessies (Sep en Baptist)
 - Fan van KPN Sessies
- **Tussentijdse conclusie**
 - De genomen acties sluiten niet aan op het doel
 - Er worden veel beloftes gedaan die niet worden nagekomen
 - De praktijk doet de fan van KPN sessies verbleken

Verhouding management en medewerkers

Omgangsvormen medewerkers en management

- **Doel medewerkers**
 - Verlof voor dokters, tandartsen en ziekenhuisbezoeken moeten ongeacht het service level gewoon mogelijk zijn
- **Genomen acties**
 - Meldpunt gecreëerd
- **Tussentijdse conclusie**
 - Het doel is niet bereikt
 - Meldpunt is nog niet bekend genoeg bij de medewerkers
 - Medewerkers maken geen gebruik van het meldpunt
- **Advies vakbond**
 - Het meldpunt een aparte naam geven en niet een persoon

Verhouding management en medewerkers

Relatie tussen KPN en KPN Contact

- **Doel medewerkers**
 - Medewerkers willen zich volwaardig KPNer voelen
 - Gelijke beloningen voor gelijke werkzaamheden
- **Genomen acties**
 - CAO onderhandelingen
 - Gebundelde kracht
- **Tussentijdse conclusie**
 - Er bestaat nog een groot verschil tussen KPN Contact en KPN
 - Met de huidige constructie zal het verschil blijven zoals het is
- **Advies vakbond**
 - Invaren in de KPN CAO met pensioen en sociaal plan

Verhouding management en medewerkers

Historisch gegroeide onvrede

- **Doel medewerkers**
 - De medewerkers willen zich thuis voelen binnen hun bedrijf
- **Genomen acties**
 - Rondetafel gesprekken
- **Tussentijdse conclusie**
 - Alleen in Groningen zijn rondetafelgesprekken gehouden
 - Er zijn bij de vakbond geen gegevens bekend van de uitkomsten van deze gesprekken
 - De behoeftes van andere vestigingen zijn niet inzichtelijk
 - Tot dusver hebben de gesprekken in Groningen geen positief effect gehad
- **Advies vakbond**
 - Gesprekken blijven voeren maar op een andere manier. Bijvoorbeeld in kleinere sessies en de uitkomst door de medewerkers zelf laten overbrengen naar de collega's
 - Accepteren dat er medewerkers ontevrede zullen blijven

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Creëren van afwisseling in werkzaamheden

- **Doel medewerkers**
 - Ervaringen op doen zodat eventueel doorgroeien binnen de organisatie makkelijker wordt
- **Genomen acties**
 - De agent/trainer
 - Stagemogelijkheden zijn ingevoerd
- **Tussentijdse conclusie**
 - De agent/trainers zijn erg blij met hun functie ondanks dat er veel mis gaat met het betalen van deze mensen
 - Stage mogelijkheden zijn er wel, maar worden heel weinig toegepast ivm de drukte op de diensten
 - Stage mogelijkheden uitbreiden
- **Advies vakbond**

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Doorgroei en ontwikkeling van medewerkers

- **Doel medewerkers**
 - Meer doorgroeimogelijkheden waar de medewerker zelf invloed op heeft.
- **Genomen acties**
 - Er wordt een loopbaanportaal gemaakt
 - Potentialsprogramma voor zowel agent als teammanagement is in ontwikkeling
- **Tussentijdse conclusie**
 - De portal is nog niet in de lucht
 - Het potentialsprogramma is nog niet van start gegaan
- **Advies vakbond**
 - Zo snel mogelijk de zaken uitvoeren die zijn beloofd

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Ketenaanpak

- **Doel medewerkers**
 - De klant beter kunnen helpen
- **Genomen acties**
 - Gebundelde krachten
- **Tussentijdse conclusie**
 - Zolang KPN Contact werkt alsof het een facilitair callcenter is worden er door de ingewikkelde constructie met KPN weinig stappen gemaakt
- **Advies vakbond**
 - Learning loops realiseren

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Flexibeler werktijden en werkplekken

- **Doel medewerkers**
 - Privéleven beter kunnen afstemmen met het werk
- **Genomen acties**
 - Een wijziging van het Roosterpublicatie moment
 - Onderzoek naar het thuiswerken
- **Tussentijdse conclusie**
 - Het nieuwe roosterpublicatie moment wordt door de meerderheid van de medewerkers als positief ervaren
 - Thuiswerken is voorlopig nog niet aan de orde
- **Advies vakbond**
 - Toch snel investeren in het thuiswerken
 - De acties koppelen aan het nieuwe werken

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Processen en systemen

- **Doel medewerkers**
 - Minder ergernissen omtrent trage systemen
- **Genomen acties**
 - Een upgrade van alle PC's
 - Grotere beeldschermen
 - IT problemen veel aan de kaak stellen bij ITNL
- **Tussentijdse conclusie**
 - De PC's zijn een groot succes
 - Het netwerk is nog steeds erg langzaam
 - ITNL werkt langzaam aan verbeteringen, maar verbeteringen laten te lang op zich wachten
- **Advies vakbond**
 - Meer investeren in het "up to date" houden van IT-zaken

Verhouding management en medewerkers

Managementstijl veranderen

- **Nog niet verwezelijkt**

- “Top Down” kritisch gaan kijken naar de kwaliteit van het management
- Een open cultuur creëren. (Het einde van de angstcultuur)
- Omschrijving wat er bedoeld wordt met mensgerichte managementstijl
- Evaluatie (keuzen en werkwijzen van leidinggevenden) tussen management en OR op basis van klanttevredenheid, kwaliteit en productiviteit.
- Er zouden in 2008 2 diensten worden geselecteerd waar een proef gehouden gaat worden volgens een meer mensgerichte management stijl. Deze proef is niet uitgevoerd
- Tevens is er vanzelfsprekend ook geen evaluatie aangaande deze proef gehouden.

Verhouding management en medewerkers

Verkleinen afstand tussen management en medewerkers

- **Nog niet verwezelijkt**

- Mensen Fan van KPN maken en opdragen om het te worden
- Medewerkers beter op de hoogte houden van vorderingen omtrent belofte die zijn gedaan

Verhouding management en medewerkers

Omgangsvormen medewerkers en management

- **Nog niet verwezelijkt**

- Een open cultuur creëren
- Halfjaarlijkse rapportage ivm de knelpunten aangaande het managen op menselijke maat.
- Evaluatie waarom meldpunt niet gebruikt wordt terwijl er ongenoegens op de werkvloer zijn.

Verhouding management en medewerkers

Historisch gegroeide onvrede

- **Nog niet verwezelijkt**
 - De gesprekken uitbreiden naar de andere vestigingen
 - De OR betrekken in de rondetafelgesprekken.
 - In het convenant staat dat er jaarlijks 6 ronde tafel gesprekken gevoerd gaan worden op ALLE vestigingen. Dit is alleen enigszins in Groningen gedaan. Niet (goed) uitgevoerd.

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Creëren van afwisseling in werkzaamheden

- **Nog niet verwezelijkt**
 - De “rol” agent/trainer formaliseren zodat de organisatorische zaken beter kunnen worden uitgeremd
 - Experiment bij een dienst of locatie van minimaal 100 medewerkers. Uitwerking met de OR.
 - In 2008 en 2009 zou er een experiment gehouden worden bij een dienst of locatie van minimaal 100 personen
 - Dit voorstel wordt zou in samenspraak met de OR uitgevoerd. Niet uitgevoerd

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Doorgroei en ontwikkeling van medewerkers

- **Nog niet verwezelijkt**
 - Er wordt een loopbaan portal gemaakt. De portal is nog niet in de lucht
 - Potentialsprogramma voor zowel agent als teammanagement is in ontwikkeling. Dit is nog niet van start gegaan.
 - Doorgroei en ontwikkeling van medewerkers: De acties die in het convenant staan, zijn niet uitgevoerd

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Flexibeler werktijden en werkplekken

- **Nog niet verwezelijkt**
 - Onderzoek naar het thuiswerken. Thuiswerken is voorlopig nog niet aan de orde

Arbeidsinhoud en organisatie van het werk

Processen en systemen

- **Nog niet verwezelijkt**
 - De werkgroep met betrekking tot het opzetten van een Variabele Beloning is ingericht en heeft een uitgewerkt voorstel voorbereid. Of dit voorstel verder wordt uitgewerkt en ingevoerd is afhankelijk van de CAO onderhandelingen.