

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
1825192-218202-PDC19

Bijlagen
1

Uw brief
44230

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Datum 23 maart 2021
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de minister van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid, de antwoorden op de vragen van de Kamerleden Kröger (GL) en
Smeulders (GL) over de onderbetaling van medewerkers bij de Coronacallcenters
(2021Z02176).

Hoogachtend,

Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Antwoorden op Kamervragen van de Kamerleden Kröger (GL) en Smeulders (GL) over de onderbetaling van medewerkers bij de Coronacallcenters (2021Z02176)

1. Bent u bekend met het bericht 'FNV vindt 'onderbetaling' medewerkers coronacallcenters 'oneerlijk en gênant'? 1)

Ja, daar ben ik mee bekend.

2. Waarom is opnieuw gekozen voor Teleperformance? Welke eisen zijn gesteld bij de aanbesteding en vielen nee, waarom niet?

Binnen een zeer korte tijd moest er een partij worden gevonden die een callcenter kon opzetten om burgers te woord te staan m.b.t. vaccinaties. GGD GHOR Nederland heeft voor Teleperformance gekozen omdat geen andere partij was die een callcenter voor vaccinatie tijdig operationeel kon krijgen. De enige oplossing was om medewerkers die al werkzaam waren bij het callcenter over testen in te zetten voor het nieuw op te zetten callcenter dat zich bezig ging houden met vaccineren.

De volgende eisen zijn gesteld door VWS aan GGD GHOR bij het opzetten van het callcenter:

- Drie weken na ontvangst van de opdracht van het ministerie van VWS door GGD GHOR Nederland moet het callcenter operationeel zijn;
- In het callcenter moeten in de eerste week van januari 2021 circa 2.000 agents beschikbaar zijn;
- De IT van het callcenter moet technisch gekoppeld zijn met de IT-omgeving van GGD GHOR Nederland;
- De medewerkers zijn getraind in het werken met de systemen en getraind in het belscript voor vaccineren;
- Het callcenter moet operationeel zijn op maandag 4 januari 2021.

Bij de aanbesteding, vanwege dwingende spoed een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging (ofwel, een onderhandse aanbesteding), is als eis gesteld dat de opdrachtnemer op de hoogte dient te zijn van én de diensten dient te verrichten in overeenstemming met arbeidsrechtelijke kaders die bij of krachtens de wet van toepassing zijn.

3. Vindt u ook dat het feit dat deze medewerkers geen pensioen opbouwen in strijd is met de ambitie om het aantal mensen zonder pensioen terug te dringen?

Door diverse onderdelen van de Rijksoverheid wordt personeel ingehuurd. Wanneer dit gebeurt is het betreffende onderdeel van de Rijksoverheid formeel geen werkgever van deze gedetacheerden en heeft in die zin geen directe invloed op de arbeidsvoorwaarden. Ook bij de callcenters van Teleperformance doet zich deze situatie voor. Wel is in artikel 27 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor Diensten (ARVODI) bepaald dat de partij die de opdracht aanneemt en daarmee de formele werkgever is, zich als goed werkgever dient te gedragen en zich te houden heeft aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van de inhuur van personeel evenals de eventueel geldende cao. Overigens zijn cao-partijen, waaronder FNV en CNV, in de cao voor de call-centra geen pensioenregeling overeengekomen. Wel hebben zij afgesproken een onderzoek te doen naar de wenselijkheid om een pensioenregeling voor alle medewerkers in de cao op te nemen.

4. Vindt u ook dat de overheid ten minste het goede voorbeeld zou moeten geven om ervoor te zorgen dat elke werknemer pensioen opbouwt?

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 3 is de overheid geen formeel werkgever en heeft daardoor geen directe invloed op de arbeidsvoorwaarden.

Teleperformance wordt geacht zich aan de geldende wet-en regelgeving te houden en een eventueel geldende cao toe te passen.

5. Bent u bereid in gesprek te gaan met Teleperformance om betere arbeidsvoorwaarden af te dwingen? Zo nee, waarom niet?

Voor zover mij bekend zijn er geen signalen dat Teleperformance niet voldoet aan de geldende wet-en regelgeving en een eventueel geldende cao niet toepast. Daarnaast is het maken van afspraken over arbeidsvoorwaarden een zaak van werkgevers en werknemers waar de overheid zich in beginsel niet in mengt. Ik zie daarom geen aanleiding tot een gesprek.

6. Hoe gaat u in de toekomst voorkomen dat arbeidsvoorwaarden nauwelijks een rol spelen bij grote aanbestedingen zoals deze?

Zoals aangegeven in bovenstaande beantwoording is de overheid formeel geen werkgever waardoor er geen directe invloed is op de arbeidsvoorwaarden. Opdrachtnemers worden geacht zich aan de geldende wet-en regelgeving te houden en een eventueel geldende cao toe te passen. Betrokken partijen die menen dat de geldende wet-en regelgeving of een geldende cao niet is nagekomen, kunnen via de rechtbank een civiele procedure starten dan wel de Inspectie SZW verzoeken om een onderzoek te doen. Ook is er de mogelijkheid om via civiele ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in artikel 7:616a BW e.v. het geldende (cao) loon te vorderen.

1) Nieuwsuur, 2 februari 2021, 'FNV vindt onderbetaling medewerkers coronacallcenters oneerlijk en gênant' (<https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2366997-fnv-vindt-onderbetaling-medewerkers-coronacallcentersoneerlijk-en-genant.html>)