

Strategie KPN tot 2010: Groei

Maar wel met 2000 extra banen minder

‘We hebben een goed jaar achter de rug.’ Zo begon lid van de Raad van Bestuur Marcel Smits de persconferentie op dinsdag 5 februari in Amsterdam waar de resultaten van KPN over het jaar 2007 werden toegelicht. Maar dat was niet het grootste nieuws. ‘KPN schrapt 2000 banen extra tot 2010’ schreven de kranten nog diezelfde dag. Het NOS-journaal van acht uur die avond begon zijn uitzending met het nieuws over het banenverlies bij KPN.

Ad Scheepbouwer had op de persconferentie, na Marcel Smits, de strategie van het bedrijf voor de komende tijd toegelicht. Onderdeel van die strategie is om scherp op de kosten te letten en dus zullen er ook (extra) banen moeten verdwijnen. Van 2002 tot 2004 stond KPN in het teken van de ‘turnaround’, vertelde Ad Scheepbouwer, en van 2005 tot 2007 in het teken van ‘aanvallen, verdedigen en exploiteren’.

‘Terug naar groei’ zal het motto worden voor de komende tijd. Doelstelling van de ambitieuze strategie is om marktleider te zijn en te blijven in de consumentenmarkt en om binnen de zakelijke markt de toonaangevende ICT-dienstverlener te worden. Over Wholesale & Operations (‘onze fabriek’) zei Ad Scheepbouwer nog dat daar drastische kostenreducties zullen worden doorgevoerd.

Natuurlijk werden er door de aanwezige pers ondermeer vragen gesteld over de 2000 extra banen die geschrapt zullen worden. In 2005 was aangekondigd dat er 8000 banen zouden worden geschrapt bij KPN, nu worden er dat dus 10.000 in totaal. In de afgelopen maanden is de Centrale Ondernemingsraad (COR) door het bedrijf regelmatig bijgepraat over de nieuwe, ambitieuze strategie van KPN en het feit dat die strategie met kostenreductie en extra banenverlies gepaard zullen gaan. Tijdens de overlegvergadering tussen het bedrijf en de COR van 29 januari is de COR ingelicht over de jaarresultaten 2007 en de strategie tot 2010. Of en hoe het bedrijf met 2000 medewerkers minder zijn resultaten kan behalen gaat de COR nog toetsen. Wel heeft de COR al aangegeven dat eigen personeel (EP’ers) niet één op één door externen (AP’ers) mogen worden vervangen. Ook heeft de COR al meerdere malen aangegeven dat wanneer het (weer) goed of zelfs heel goed gaat met het bedrijf, de medewerkers dit in hun portemonnee mogen merken. Immers, toen het slecht ging was dat ook het geval.

Inhoud:

Column: 2000+2010 = 10.000	2
Berichten uit de OR IT NL	2
Berichten uit de OR Corporate Center	2
Berichten uit de OR Zakelijke Markt	2
MZ krant en redactie	2

Werner Zweep, voorzitter OR KPN Broadcast Services:	
‘Niet alleen Haagse signalen’	3
Berichten uit de OR Wholesale & Operations	3
‘De CAO van het verschil’	4
Hoofdpunten uit het onderhandelingsresultaat en persoonlijke reacties	4

KPN Retail:

‘Sluiting Business Centers slaat in als een bom’

Het voorgenomen besluit om binnen een jaar alle Business Centers te sluiten, is de medewerkers rauw op het dak gevallen. ‘Sterker nog, het nieuws is ingeslagen als een bom’, vertellen Jack Hellendoorn, voorzitter en Eric Schut, secretaris van de OR van KPN Retail. Het voornemen is om de eerste zeven Business Centers per 1 april te sluiten, van de andere tien winkels zal de sluiting gefaseerd plaats vinden. Alle 112 KPN medewerkers zullen boventallig worden verklaard. Bij veel medewerkers overheerst nog ongeloof. Er zijn vragen te over. Waar moeten de klanten naar toe? De Business Centers maken winst, waarom dan toch sluiten? Hoe kan het dat de plannen van de nieuwe formule nog niet uitgewerkt zijn terwijl de huidige winstgevende formule al gesloten wordt?



Eric Schut, secretaris en Jack Hellendoorn, voorzitter van de OR KPN Retail.

De huidige formule van de Business Centers voldoet niet meer in de toekomstvisie van de Zakelijke Markt. Dat is, kort samengevat, de reden waarom het management het voornemen heeft om de Business Centers te sluiten. Op 11 december van het afgelopen jaar werd de OR van KPN Retail ingelicht, ‘s avonds volgden de medewerkers. ‘Het is een drastisch besluit waarvan de OR op geen enkel moment in het voortraject is meegenomen, waardoor we geen tijd hadden om ons voor te bereiden,’ zeggen Jack en Eric. ‘Natuurlijk regende het in de dagen daarna vragen, mailtjes en telefoontjes. Wij konden toen ook niet anders reageren dan dat we nog maar net op de hoogte waren gebracht en dus op dat moment nog geen commentaar hadden.’ De OR heeft de laatste twee weken van december gebruikt om zich in te lezen en zich goed te laten informeren,

en niet onbelangrijk, om een extern organisatie en adviesbureau te selecteren dat de OR terzijde zal staan bij de voorbereiding van het advies. ‘De opdracht die wij het bureau hebben gegeven is drieledig,’ vertelt Jack. In de eerste plaats willen wij dat het bureau ons ondersteunt in het hele adviestraject. In de tweede plaats is het belangrijk dat het bureau heel goed nut en noodzaak onderzoekt. Is het economisch gezien wijs om de Business Centers te sluiten? Gaan we niet grote groepen klanten van ons vervreemden? En *last but not least*, hoe kunnen de sociale consequenties geminimaliseerd worden, mocht het zover komen dat de Business Centers sluiten? Het bureau is inmiddels met zijn onderzoek begonnen en heeft interviews gehouden met de mensen die betrokken zijn bij

Lees verder op pagina 3

KPN Retail:

Reorganisatie hoofdkantoor en sluiting vier Primafoons

Reorganisatie hoofdkantoor

Naast de adviesaanvraag over de sluiting van de Business Centers heeft de OR van KPN Retail nog twee adviesaanvragen ontvangen. Door een reorganisatie van het hoofdkantoor zullen ongeveer dertig medewerkers (plm. 20 fte) boventallig worden. Het gaat hier om een traject om het hoofdkantoor slagvaardiger en efficiënter te laten werken en heeft in principe niets te maken met de sluiting van de Business Centers.

Sluiting vier Primafoons

Ook heeft de OR een adviesaanvraag ontvangen met het voorgenomen besluit om vier Primafoons te sluiten. Het gaat hier om Primafoons die nog maar kortgeleden zijn geopend. Uit deze adviesaanvraag volgt geen boventalligheid. De medewerkers kunnen in andere Primafoons in dezelfde regio aan de slag.

‘Aandeelhouderswaarde’





2000 + 2010 = 10.000

Sinds begin deze maand weten we dat het weer beter gaat met KPN: terug naar groei. Ook sinds begin deze maand weten we wat de getallen 2000, 2010 en 10.000 betekenen: de reductie gaat door tot 2010 en niet zo zuinig ook.

Wat gaat de medezeggenschap daar aan doen? Tezijnertijd zullen er adviesaanvragen bij diverse OR’n worden ingediend die ‘optellen’ tot 2000 minder medewerkers. En daarop zullen die OR’n toetsen of de bestuurder nut en noodzaak voor een verandering aantoot. De plannen zullen hier en daar worden aangepast en verbeterd. Maar ik heb niet de illusie dat daarmee het getal 2000 van de baan is.

Volgens de uitgangspunten van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) bemoeit de medezeggenschap zich niet met de regulering van de arbeidsrelatie tussen werkgever en werknemer. Daar zijn de vakbonden voor; die sluiten namens hun leden CAO’s af. Maar gezien de grote en snelle en wellicht ook noodzakelijke veranderingen bij KPN kan de medezeggenschap niet aan de kant blijven staan.

KPN kiest voor een organisatie met minder en andere medewerkers. KPN doet dat omdat zij zich daartoe gedwongen voelt door de markt. Dat is een beslissing van KPN waar KPN ook de volle verantwoordelijkheid voor moet nemen. Ik zie KPN graag als een fatsoenlijke werkgever, ook bij het vertrek van de medewerker.

Fatsoenlijk omdat KPN de verantwoordelijkheid neemt voor de schade die de medewerker door gedwongen ontslag lijdt. En fatsoenlijk omdat de koerswijziging van KPN de reden van ontslag is en niet het disfunctioneren van de medewerker. Fatsoenlijk ook omdat KPN het afscheid zo organiseert, dat alle betrokkenen goede herinneringen aan de ‘scheiding’ overhouden.

Ik dring aan op een verbetering van het Sociaal Plan (de Mobiliteits CAO) zodat bovenstaande wens werkelijkheid wordt. Immers, als door een andere koers van KPN medewerkers geen plek meer hebben bij KPN, moeten ze met opgeheven hoofd het bedrijf kunnen verlaten. Gezien de goede financiële resultaten moet dat ook kunnen. Daar zal de medezeggenschap voor gaan.

Arnout van Schelven,
voorzitter Centrale Ondernemingsraad

MZ krant en redactie

Dit is de laatste MZ krant van KPN die nog (vrijwel) helemaal door ondergetekende is volgeschreven en geredigeerd. Op dit moment loopt er een adviestraject bij HR waarbij de functie ‘communicatie adviseur COR’ komt te vervallen. Het is niet zo dat de MZ krant, of een vergelijkbaar medium zal verdwijnen, maar hoe en in welke vorm is nog onderwerp van discussie. De vraag of ondergetekende echter nog verbonden zal zijn aan een MZ krant, is afhankelijk van het adviestraject.

In de afgelopen jaren mocht ik veel reacties van lezers ontvangen. Eén ding is duidelijk: de MZ krant werd zeer goed gelezen en was voor velen een betrouwbare bron van informatie. Ik wil iedereen die mij gevraagd of ongevraagd van advies diende, kritiek of complimenten gaf hartelijk bedanken. Misschien tot ziens, het ga u goed!

Guido van den Berg

BERICHTEN UIT DE OR IT NL

ADVIESTRAJECT INRICHTING IT NL NAAR SEGMENTDOMEINEN

De OR van IT NL maakt zich zorgen over de ‘span of control’ waarmee diverse managers van IT NL in de nieuwe organisatie geconfronteerd worden. Sommige managers zijn gestart met meer dan veertig medewerkers. Oplossingen zoals met teamleiders en seniors hebben niet de voorkeur van de OR, zeker niet in het kader van een nieuwe CAO waarbij persoonlijke targets en de beoordeling hierover een belangrijke rol lijken te gaan spelen.

OUTSOURCING ‘KAASSTOLP’-APPLICATIONIES

De bestuurder van IT NL, Jan Muchez, bereidt een globale adviesaanvraag voor betreffende de outsourcing van de zogenaamde ‘kaasstolp’-applicaties. Dit zijn applicaties van systemen die

uitgefaseerd zullen worden. Tevens zal in deze adviesaanvraag de outsourcing van werkzaamheden, die nu voornamelijk door AP’ers worden gedaan, aan de orde komen. Na deze globale adviesaanvraag komt er voor elk outsoucingstraject een specifieke adviesaanvraag. Er zijn al bijeenkomsten geweest bij twee (voormalige-) afdelingen: SRMO (NI) en Billing. Betrokken medewerkers maken zich vooral zorgen over de lokatie waar zij bij een nieuwe werkgever moeten gaan werken in verband met langere reistijd.

WERKWIJZE OR IT NL

De OR is, met externe begeleiding, bezig met professionalisering van het OR-werk. Er zijn nu drie werkgroepen die zich bezig houden met organisatieverandering, outsourcing en

speerpunten voor de OR. De OR hoopt snel met de eerste resultaten van deze werkgroepen naar buiten te treden. Voor onder andere de outsourcingstrajecten heeft de OR aan de bestuurder heldere vragen gesteld die volgens de OR minimaal in alle gevallen dienen te worden beantwoord. Deze zijn te vinden op de OR site.

NIEUWE OR LEDEN

Op de site van de OR IT NL staat al geruime tijd een oproep voor nieuwe OR-leden. De OR heeft nieuwe leden hard nodig. Dit mede vanwege het feit dat twee leden waarschijnlijk in één van de outsourcingstrajecten terecht komen. Als je belangstelling voor de medezeggenschap hebt neem dan contact op met één van de OR-leden van IT NL.

BERICHTEN UIT DE OR CORPORATE CENTER

ADVIES AANPASSING CORPORATE COMMUNICATIE

Een adviesaanvraag die de gemoederen behoorlijk heeft beziggehouden betrof het adviestraject over de aanpassing van Corporate Communicatie. Het adviestraject is een uitvloeisel van de heroverweging van de positionering van de activiteiten van het Corporate Center en het gegeven dat een kleiner KPN kleinere en hoogwaardiger stafafdelingen nodig heeft (‘meer met minder’). De gevolgen voor de medewerkers waren en zijn ingrijpend. Ongeveer vijftien medewerkers worden boventallig verklaard. In zijn advies van 22 januari vraagt de OR van het Corporate Center zich af of de beoogde doelstellingen van Corporate Communicatie nog wel kunnen worden uitgevoerd met de beoogde bezetting. Met andere woorden: is de

reductie niet te rigoreus en leidt het niet tot een ongezonde werkdruk voor de ‘blijvers’? Ook plaatst de OR in zijn advies een aantal kritische kanttekeningen bij de wijze waarop met de medewerkers over het adviestraject is gecommuniceerd, in het bijzonder met de medewerkers die zouden moeten vertrekken.

ADVIESAANVRAAG ORGANISATIE WIIZIGING HUMAN RESOURCES

Ook de afdeling Human Resources zal de gevolgen van een kleiner Corporate Center gaan ondervinden. In de adviesaanvraag van 14 december met betrekking tot een reorganisatie van Human Resources wordt verwezen naar de herpositionering van de activiteiten van het Corporate Center en de reductie in kosten en personeel. In totaal zal een reductie plaatsvinden van 16 fte. Dit

wordt bereikt door krimp en het vervallen van functies bij Management Development, Recruitment en Arbeidsverhoudingen.

ONTVLECHTING EN OPHEFFING ISG

Op 7 januari heeft de OR van het Corporate Center advies uitgebracht over de ontvlechting van Information Security Governance (ISG). De afdeling ISG, een kleine afdeling, is destijds apart opgezet om zodoende voldoende zichtbaarheid aan het onderwerp informatiebeveiliging te geven. De diverse segmenten van KPN hebben inmiddels ieder informatiebeveiliging geborgd (zowel organisatorisch als procesmatig) en ITNL heeft een operationele afdeling op dat gebied opgericht. Hierdoor is het niet noodzakelijke om de afdeling ISG zelfstandig voort te laten bestaan.

BERICHTEN UIT DE OR ZAKELIJKE MARKT

TWEEDUIZEND EXTRA MAN ER UIT: OR ZM BEZORGD

Het bericht dat KPN tot het jaar 2010 tweeduizend banen extra wil gaan schrappen baart de OR ZM grote zorgen. Volgens voorzitter van de OR ZM Arie Janson gaat dit in tegen de gemaakte afspraken. Arie Janson: ‘Vanaf 2005 zouden er 8000 banen in totaal worden geschrapt en dat aantal lijkt te worden gehaald. Nu moeten dat er opeens 2000 meer zijn. Ik heb nog geen goede onderbouwing gezien en ik verwacht dat de COR zich tegen dit voornemen zal verzetten.’

NEXT STEPS EN BUSINESS MOBILE SOLUTIONS

Vorig jaar zomer heeft de OR ZM een advies op hoofdlijnen uitgebracht in het kader van het project Next Steps. Next Steps is een project om van ZM een goed geolied managed ICT-bedrijf te maken en na de adviesaanvraag op hoofdlijnen volgden deeladviesaanvragen. De OR ZM heeft een rondgang gemaakt langs alle onderdelen om de meningen van de medewerkers met betrekking tot de adviestrajecten te peilen. Het is voorzitter van de OR ZM Arie Janson opgevallen dat er veel bezorgdheid is onder de medewerkers over de werkgelegenheid. Eén van de vervolgadvisiesaanvragen in het kader van Next Steps betrof Business Mobile Solutions (BMS). BMS levert gesloten mobiele netwerken voor de grootzakelijke markt. Een reorganisatie moet BMS slagvaardiger en efficiënter maken. Door de reorganisatie zal een flink aantal engineers boventallig worden. Onderdeel van de adviesaanvraag was het voorstel om de operationele activiteiten te

outsourcen. Tijdens het traject heeft het management echter besloten om de outsourcing niet door te laten gaan.

VAN KCO NAAR CSO

Over de verandering van de Klanten Contact Organisatie (KCO) in een nieuwe Consumer Service Organisatie (CSO) hebben al veel discussies plaatsgevonden tussen OR, management en medewerkers. Kern van het traject is een wijziging in het klantenproces, waardoor de klant steeds bij één ingang terecht kan, waar hij geholpen wordt door een allrounder met een breed werkpakket. Om gekwalificeerd te zijn voor het nieuwe werkpakket zouden de medewerkers een certificaat moeten halen en dit heeft voor de nodige onrust gezorgd. Waarom een cursus doen voor werk dat ik al jaren doe? is de gedachte bij een aantal medewerkers en de indruk bestaat dat er meer medewerkers vertrekken bij CSO dan verwacht. De vestigingen in Den Haag en Eindhoven zullen worden gesloten. Ook Heerlen stond op de nominatie om gesloten te worden, maar de OR en het management zijn tot de conclusie gekomen dat het beter is om dat niet te doen, ondermeer vanwege gemeenschappelijke archivering met Wholesale & Operations aldaar. Het advies luidde om Heerlen niet te sluiten. De bestuurder heeft dat besluit overgenomen.

GETRONICS

Vorig jaar heeft KPN Getronics overgenomen. Sinds die tijd is er veel discussie geweest over de vraag welke onderdelen van Zakelijke Markt zullen worden ingevaren bij Getronics, of andersom. De OR Zakelijke Markt (OR ZM)

heeft deze zaak tijdens het overleg met de bestuurder regelmatig aangekaart. Totnogtoe is er geen nieuws te melden. De OR ZM zal in ieder geval nauwlettend in de gaten houden waar de management-beslissingen worden genomen. Als er sprake is van wijzigingen in de zeggenschap, zal de OR dit aankaarten bij de bestuurder. De medezeggenschap zal dan ook aangepast moeten worden.

BEOORDELING EN 360 GRADEN FEEDBACK

Zoals bekend heeft het bedrijf met de medezeggenschap afspraken gemaakt om de tool 360 graden feedback alleen op basis van vrijwilligheid en alleen (nog) bij bepaalde onderdelen in te zetten. Bij de OR ZM zijn hierover veel vragen binnengekomen. De OR ZM onderzoekt de wijze waarop met de tool 360 graden feedback moet worden omgegaan.

SLUITING BUSINESS CENTERS EN ZM

De OR ZM heeft kennisgenomen van het adviestraject met betrekking tot de sluiting van de Business Centers, zoals dat door de OR van KPN Retail wordt behandeld. De OR ZM vraagt zich af of de sluiting van de Business Centers consequenties zou kunnen hebben voor ZM. Ook heeft de OR ZM kennisgenomen van de plannen voor een nieuwe formule, waarbij klanten uit grote en middelgrote bedrijven ontvangen worden in een luxe ruimte door topverkopers. De OR ZM vraagt zich af in hoeverre ZM hierbij wordt betrokken, bijvoorbeeld op het gebied van marketing en distributie. De OR ZM heeft contact opgenomen met de OR van KPN Retail om te bekijken of de OR ZM de OR van Retail van dienst zou kunnen zijn.

BERICHTEN UIT DE
OR WHOLESALE &
OPERATIONS

CONSUMER OPERATIONS CENTRAAL

Door de opheffing van de matrixbesturing bij Operations Landelijk zal de besturing bij Consumer Operations (CO) niet meer vanuit de rayons plaatsvinden. Consumer Operations zal voortaan centraal worden aangestuurd. De OR van Wholesale & Operations (W&O) heeft een positief advies gegeven met betrekking tot dit adviestraject. De centrale aansturing heeft vooral gevolgen voor de activiteiten van de CO managers van de rayons. De OR is weliswaar positief, maar vraagt zich ook af of het management wel oog blijft houden voor de rayons. Immers, de rayons blijven gewoon bestaan, en een groot deel van het werk wordt daar uitgevoerd. Centrale aansturing is wellicht efficiënter, maar het contact met de regio en zicht op lokale omstandigheden moeten niet verwateren, aldus de OR. De nieuwe, centraal aangestuurde organisatie zal uit drie onderdelen bestaan: een administratief onderdeel (Back Office), de monteurs die bij de klanten thuis komen (Service In Huis) en de monteurs ondergronds (Service Infra). De uitvoering geschiedt nog steeds grotendeels decentraal

FACTURERING

Door centralisatie en automatisering zal het onderdeel Facturering, nu nog aanwezig in alle rayons, worden teruggebracht tot twee afdelingen in Den Bosch en Amersfoort. Bij Facturering werken nu nog ongeveer 90 fte, na de reorganisatie moeten dat er ongeveer 40 zijn. Door vergaande automatisering zouden alle medewerkers die zich met data-entry bezighouden boventallig worden verklaard. Senior medewerkers facturering zouden ervoor kunnen kiezen om hun werk te volgen naar Den Bosch of Amersfoort. Een werkgroep uit de OR W&O, bestaande uit Rob van Braam, Marinus Middel, Hans Gevers, Feiko Drost en Paul de Meijer heeft zich intensief met het traject bezigggehouden. De werkgroep is reeds in een vroeg stadium bij het traject betrokken. De oorspronkelijke insteek van het voorgenomen besluit was om de medewerkers van de te sluiten lokaties per 1 maart boventallig te verklaren. De werkgroep zette grote vraagtekens bij die datum. Het nieuwe proces moet wel eerst goed werken, voordat je mensen naar huis stuurt, vond de OR. Onder het motto ‘kwaliteit gaat voor snelheid’ adviseerde de OR om de regio’s nog in tact te laten, totdat het nieuwe systeem en het nieuwe proces naar behoren zouden functioneren. De bestuurder is met dit advies akkoord gegaan en uiterlijk 1 mei zullen de betrokken medewerkers boventallig worden verklaard. Alle medewerkers kunnen solliciteren naar een andere functie, dus ook kunnen de data-entry medewerkers solliciteren naar een functie in Den Bosch of Amersfoort. Tot slot is afgesproken dat de werkgroep iedere twee weken met het management overlegt pleegt over de voortgang en of de datum van 1 mei nog steeds reëel is.

KR-MEDEWERKERS W&O EN KPN CONTACT

Binnen Wholesale & Operations zijn plannen aangekondigd met betrekking tot de overgang van de ongeveer 120 KR-medewerkers naar KPN Contact. Deze plannen zijn voorlopig even ‘on hold’ gezet, ondermeer vanwege de ontwikkelingen rondom de nieuwe KPN CAO. De OR heeft reeds informeel aangegeven dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten van W&O vóór alles gewaarborgd dient te blijven.

Werner Zweep, voorzitter OR KPN Broadcast Services:

‘Niet alleen Haagse signalen’

‘We zijn trots op het product Digitenne, maar we doen meer dan televisie alleen. KPN Broadcast Services zorgt er ook voor dat programma’s van haar radioklanten, zoals bijvoorbeeld Sky Radio, Radio Veronica en de Publieke Omroepen, elke dag haar luisteraars bereiken. Deze klanten zorgen voor een goede omzet en zijn daarmee belangrijk voor de werkgelegenheid.’ Werner Zweep, voorzitter van de OR van KPN Broadcast Services, windt er geen doekjes om. In de strategie van KPN is televisie één van de belangrijkste speerpunten. Maar dat mag er, wat de OR betreft, niet toe leiden dat er een rigide beleid ontstaat dat geen ruimte laat voor andere ondernemingskansen. Dat is niet goed voor Broadcast Services, en daarmee niet voor KPN. Met andere woorden: ‘Vrijheid voor KPN Broadcast Services om haar portfolio buiten TV te kunnen ontwikkelen.’



Werner Zweep, voorzitter OR KPN Broadcast Services.

Het is al weer zo’n twee jaar geleden dat KPN Nozema Services en Digitenne overnam en daarmee een belangrijke speler in de markt van TV werd. KPN Broadcast Services bestaat uit ongeveer 120 medewerkers, dertig in Hilversum en negentig in Lopikerkapel, vlakbij de zendmast van Lopik. Wil je van een fusie of een overname een succes maken, dan moet je je vooral richten op de bedrijfscultuur, zo staat het in de handboeken, en niet teveel op allerlei reorganisaties. De wil bij de medewerkers om er wat van te maken is zondermeer aanwezig, vertelt Werner, maar er bestaat ook scepsis. Werner: ‘We waren hier in Lopikerkapel natuurlijk een beetje een aparte club, en eigenlijk geldt dat ook voor onze mensen in Hilversum, die een heel specifieke tak van sport bedreven binnen KPN. We zijn blij dat TV een speerpunt is van KPN, want daarmee staan we volop in de belangstelling.’



Het gebouw van KPN Broadcast Services in Lopikerkapel (voormalig Nozema-gebouw).

Vervolg van pagina 1

KPN Retail

het voorgenomen besluit. Verder zijn er natuurlijk gesprekken geweest met medewerkers en KPN werkt aan een nieuwe formule waarbij klanten uit grote en middelgrote bedrijven ontvangen gaan worden in een luxe omgeving door topverkopers. Het voornemen is om pilots van deze formule te starten op 1 juli in Amsterdam, Utrecht en Eindhoven. Als het nieuwe concept een succes wordt, zullen nog twee vestigingen volgen, namelijk Rotterdam en Den Haag. De vraag die bij veel verkopers leeft, is of klanten uit het midden- en kleinbedrijf, die nu naar het Business Center komen, het kanaal van Primafoon, Callcenters of KPN.com zullen kiezen dat KPN hen als het ware oplegt. Hieruit spreekt toch een zekere arrogantie van een monopolist.

In het kielzog daarvan leeft bij de medewerkers natuurlijk de vraag: waar kunnen wij, na de sluiting terecht? Het management heeft aangegeven dat alle medewerkers van de Business Centers boventallig worden verklaard. ‘Wij vinden,’ stelt Jack, ‘dat KPN in het kader van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zich er niet te gemakkelijk van af mag maken. Er zal dus meer moeten worden gedaan om de medewerkers binnen KPN te herplaatsen als het zo ver komt. Want het is algemeen bekend dat het verloop binnen Primafoons en Callcenters hoog is. Er zijn voldoende vacatures buiten Retail, maar binnen KPN. Er moet alles aan gedaan worden om mensen aan het werk te houden binnen KPN.’

Na het samengaan van KPN Broadcast, Digitenne en Nozema Services werd er een nieuwe organisatiestructuur neergezet. De integratie kwam echter niet goed uit de verf. Een adviestraject volgde waarbij de OR intensief werd betrokken. De OR is zeer tevreden over de inhoudelijke discussies die zij heeft gehad met het management tijdens het adviestraject. ‘Ons uitgangspunt was steeds,’ zegt Werner, ‘de vraag wat het beste is voor Broadcast Services. De OR is en was een volwaardige gesprekspartner. De inhoudelijke discussies hebben geleid tot concrete adviezen van de OR die uiteindelijk ook door het management zijn overgenomen. Zo constateerden we dat het team ‘Ontwikkeling’ binnen de afdeling Ontwikkeling & Projecten te groot zou worden en niet de juiste focus had. Het management heeft naar aanleiding van de adviezen van de OR de inrichting opnieuw onder de loep genomen en activiteiten van het ontwikkelteam, die op productie geënt zijn, naar Engineering & Installatie overgeheveld. Resultaat was een afdeling met minder managementlagen en meer focus op de taak zelf. De betrokkenheid heeft vanzelfsprekend geleid tot een breed draagvlak en een positief advies.’

Toch is er ook sprake van enige scepsis. Werner: ‘Zoals ik al eerder vertelde, zijn we in Hilversum en Lopikerkapel blij met het feit dat TV een speerpunt is voor KPN. We zijn niet één of ander clubje dat er bij hangt. Maar we zijn en waren een onderneming met niet alleen televisieklanten maar ook een grote groep radioklanten en duidelijke ambities in Wireless activiteiten. Met betrekking tot dit laatste werkt KPN Broadcast Services samen met ZM Sales en Strategie aan een business case van de voormalige Nozema Services PAMR licentie (450MHz). Natuurlijk, de radio-activiteiten blijven nog gewoon bestaan, maar er heerst toch een zekere vrees bij de medewerkers of we ons niet teveel afhankelijk maken van het product televisie. In het verleden was het zo, dat wanneer er een activiteit terugliep, er voldoende mogelijkheden waren om een andere activiteit te ontplooien. Er was een redelijk werkgelegenheidsperspectief. Als OR zouden we graag de discussie aangaan of we als Broadcast Services niet wat meer ondernemer zouden kunnen zijn, om meer of andere producten te ontwikkelen, die bijdragen aan het succes van de organisatie. Wat daarbij vooral belangrijk is, is dat je medewerkers enthousiast maakt en gemotiveerd houdt om zich voor het bedrijf te blijven inzetten. Ik weet dat er altijd een spanningsveld bestaat na een overname, namelijk het spanningsveld tussen de lokale cultuur en de doelstellingen van het hoofdkantoor. Maar wij willen toch graag dat de wind niet alleen vanuit Den Haag waait. De manier waarop het laatste adviestraject verliep bewijst dat deze OR samen met het management constructief bijdraagt aan de opbouw van Broadcast Services als onderneming. De Haagse invloed moet niet de ondernemingsgezindheid beperken. Het signaal dat wij af willen geven is simpel: Geef Broadcast Services de ruimte haar portfolio te ontwikkelen waarmee zij de basis legt voor haar groei, tevreden klanten en daarbij behorende werkgelegenheid.’ Dat is goed voor Broadcast Services en voor KPN.



‘De CAO van het verschil’

Op 20 december van het afgelopen jaar bereikte KPN met de vakorganisaties AbvaKabo, CNV Publieke Zaak, Bond van Telecompersoneel en VPP (Vereniging Professionals voor Professionals) een onderhandelingsresultaat over een nieuwe CAO. De inzet van het bedrijf voor deze CAO-onderhandelingen was, in de woorden van directeur HR Hein Knaapen, ‘de CAO van het verschil’. Daarmee bedoelt hij ondermeer, dat de CAO gedifferentieerd zal worden. Eén CAO die uniform voor alle KPN-medewerkers geldt, is in de ogen van het bedrijf niet meer van deze tijd. Het belangrijkste aspect van het onderhandelingsresultaat is dan ook, dat er voortaan verschillende loonlijnen zullen gelden. Er zullen aparte loonlijnen zijn voor Operations, Retail, Sales, IT en Overig. Dat is naar de mening van het bedrijf belangrijk,

omdat bijvoorbeeld een IT-medewerker zijn salaris en arbeidsvoorwaarden vergelijkt met collega’s in de wereld van de ICT en een medewerker van Sales naar andere vergelijkbare functies in de wereld van handel en verkoop kijkt.

Nadat het resultaat op tafel lag heeft HR, samen met de vakorganisaties, een rondgang langs de bedrijfsvestigingen gehouden. De reacties op het onderhandelingsresultaat waren verdeeld. Inmiddels hebben de vakorganisaties ledenraadplegingen gehouden. De leden hebben het onderhandelingsresultaat afgewezen. Er zullen dus weer gesprekken tussen bedrijf en bonden moeten plaatsvinden over wijzigingen of aanpassingen. Voor alle duidelijkheid: het

Jan Rigterink, *Wholesale & Operations Fixed Capacity Infrastructure RMI,* *loonlijn Overig,* *lid CNV Publieke Zaak:*



‘Een structurele loonsverhoging die ook pensioengevend is, vind ik belangrijk. We hebben jarenlang ingeleverd of stilgestaan om KPN er weer bovenop te helpen. Nu het KPN weer voor de wind gaat zou het redelijk zijn om diegenen, die meegewerkt hebben aan het succes van KPN, te belonen. Wanneer je nu in je salaristabel aan de top van de zgn. relatieve salarispositie (RSP) staat, krijg je alleen maar de voorgestelde 2,5 procent. Zit je er net boven, dan moet je inverdienen tot je weer op honderd procent staat. Dat zou toch anders kunnen. Het inleveren van de bovenwettelijke vakantie-uren zou wat mij betreft zondermeer in z’n geheel terug te kopen moeten zijn zonder toestemming van de manager. Tegen het maandelijks uitbetalen van vakantiegeld en compensatieloon heb ik geen bezwaar, maar veel collega’s zijn bang dat ze het geld direct gaan besteden. Voor het inleveren van de leeftijdsdagen wordt het argument gebruikt dat er niet op leeftijd gediscrimineerd mag worden. Een heel zwak argument. Iemand van boven de 45 jaar vindt heel moeilijk werk, dat is pas leeftijdsdiscriminatie.’

‘Ik ben vakbondsconsulent en krijg nu al reacties van collega’s met vragen over de loonlijn waaronder ze gaan vallen. Er wordt dan gezegd dat de manager bepaalt onder welke loonlijn ze gaan vallen, maar zonder een goed onderbouwing. En dan is er nog de discussie over de differentiatie van het beoordelingsbeleid. Tijdens de rondgang over het onderhandelingsresultaat heb ik directeur HR Hein Knaapen horen zeggen dat een goede beoordeling niet afhangt van het budget. In principe zou iedereen een ‘goed’ of een ‘uitstekend’ kunnen krijgen. Helaas leert de ervaring door de jaren heen anders.’

Chris Spooren, *loonlijn Overig,* *lid Bond van Telecompersoneel:*

‘Mijn uitgangspunt is dat uit een CAO waardering moet blijken voor de medewerkers en dat mis ik toch wel in deze CAO. De medewerkers hebben jarenlang op alle mogelijke manieren bijgedragen aan het succes van KPN, zie bijvoorbeeld de mooie jaarcijfers over 2007. Dan had er wel wat meer waardering mogen spreken uit het CAO-aanbod dat door KPN als werkgever is gedaan.

Het CAO voorstel dat er nu ligt heeft in mijn beleving positieve en negatieve aspecten. In het aanbod zie ik de keuze voor een groter beloningsdeel in de vorm van variabele beloning als een goede stap, omdat men daarmee waardering krijgt voor individuele prestaties. Maar wil je dat effectief maken, dan moet je wel voldoende invloed uit kunnen oefenen op de doelstellingen die je afsprekt. Daar komt nog bij dat de beoordelingsprocessen en beoordelingsmethodes binnen KPN nog niet klaar zijn voor deze stap (denk aan het gedoe rond de ‘oude’ resultaatbeloning).

Ik ben van mening dat wanneer de werkweek wordt uitgebreid, dit niet geheel of gedeeltelijk door variabele beloning mag worden gecompenseerd. Als iemand acht procent méér gaat werken dan zou er ook gewoon acht procent meer salaris uitbetaald moeten worden.

Het CAO-budget is een noviteit. Daar zal men nog aan moeten wennen. Het budget geeft de medewerker de mogelijkheid om individuele keuzes te maken in de besteding. Goede informatie over de consequenties, bijvoorbeeld over het wel of niet pensioengevend zijn van het vakantiegeld, en ruime begeleiding om de individuele wensen te borgen is daarbij heel essentieel. Ook het opleidingsbudget van duizend euro is een goede zaak. Wel zou dit budget meegenomen moeten kunnen worden naar een volgende jaar, of men zou het moeten kunnen ‘sparen’ zodat ook duurdere opleidingen gevolgd kunnen worden. Lastig misschien voor de jaarrekening, maar waar een wil is, is een weg.

Het wijzigen van het artikel inzake de opzegtermijn, zodat voortaan de opzegtermijnen gaan gelden uit het Burgerlijk Wetboek, betekent nogal wat. Het betekent dat een medewerker die langer dan vijftien jaar bij KPN heeft gewerkt er in het geval van ontslag, wanneer hij niet direct ander werk vindt, door deze CAO eenmalig flink wat inlevert. Een slechte zaak in mijn ogen, zeker voor medewerkers van vijftig jaar of ouder. Zij vinden in de regel sporadisch een nieuwe baan op de korte termijn.’

onderhandelingsresultaat geldt alleen de CAO. Over de Mobiliteits-CAO zullen aparte onderhandelingen plaatsvinden.

Hieronder vindt u een aantal belangrijke hoofdpunten uit het onderhandelingsresultaat en een aantal persoonlijke reacties.

Bij het ter perse gaan van deze MZ krant vonden er weer gesprekken plaats tussen het bedrijf en de vakbonden. Het kan dus zijn dat de situatie inmiddels op onderdelen is gewijzigd.

● CAO BONUS

De CAO Bonus komt in de plaats van de ‘Resultaatbeloning’ en het ‘Variabel beloningsplan’. Wie nu onder het ‘Payplan’ valt, blijft daar gewoon onder vallen. Voor elk bedrijfsonderdeel worden twee tot vier collectieve financiële targets vastgesteld. Daarnaast krijgt iedere medewerker drie persoonlijke targets.

● INZETBAARHEID

Iedere KPN’er krijgt een inzetbaarheidsbudget van duizend euro per jaar. Je mag zelf bepalen welke opleiding je uit de opleidingencatalogus wilt gaan volgen.

● DIFFERENTIATIE

Er komen vijf verschillende loonlijnen, te weten Operations, Retail, Sales, IT en overig. Per loonlijn zijn verschillende voorstellen gemaakt over bijvoorbeeld de arbeidsduur, wel of geen structurele loonsverhoging, de CAO Bonus en (voor zover van toepassing) Payplan. Zo gaat de arbeidstijd bij Sales en IT

naar 40 uur, bij de andere loonlijnen blijft dit 37 uur.

● CAO Budget

Bovenop het salaris krijgt iedere medewerker het CAO Budget. In dit budget zitten verwerkt de vakantie-uitkering, de levenslooptoeslag, 47 bovenwettelijke vakantie-uren en de jubileumgratificatie. Het budget kan maandelijks aan die zaken besteed worden, die voorheen als het ware automatisch door het bedrijf werden geregeld. Voordeel is een grotere keuzevrijheid, zoals het kopen van extra vakantiedagen. In 2008 behoudt men de 195 vakantie-uren. In 2009 krijgt men 148 vakantie-uren (Sales en IT 160 omdat men 40 uur gaat werken). Wie meer vakantie-uren wil (tot het vroegere aantal van 195), kan de extra uren kopen uit het CAO Budget.

● NIEUW SYSTEEM VAN KEUZETIJD

In de nieuwe CAO komt per 1 april een nieuw systeem van Keuzetijd. Ook het Functiecontract verdwijnt.

● PENSIOENEN

De pensioenen zullen op een andere wijze worden geïndexeerd. Gold voorheen de loonindex, vanaf 1 januari 2008 wordt de prijsindex de leidraad.

● KORTING EIGEN PRODUKT

De kortingsregeling Eigen Produkt wordt verhoogd van 200 naar 300 euro.

● TOT

De toelage TOT zal niet langer worden doorbetaald tijdens vakantie en ziekte.

● REISKOSTEN

Er zijn afspraken gemaakt over de verhoging van de tegemoetkoming in de reiskosten woning-werk.

Ate Scholtus, *senior consultant SO Voice Innovatie & Design,* *loonlijn IT,* *geen vakbondslid:*



‘In het nieuwe CAO budget kan ik mij wel vinden. Vernieuwing en vereenvoudiging van een veelheid aan regels en artikelen is op zich goed.’

‘Wat ik minder goed vind? De structurele verhoging van de schaallonen vind ik te beperkt. Ik zie geen noodzaak voor een opdeling in loonlijnen. Door middel van functies en schalen zijn er voldoende mogelijkheden voor aanpassing op de arbeidsmarkt. Als er al veertig uur gewerkt moet worden (waar ik overigens niet voor ben), dan wel tegen het volledige uurloon. Ik heb dus vooral moeite met het feit dat het salaris voor de uren dat je méér werkt slechts voor de helft is meegenomen in het reguliere loon, en de andere helft in de variabele beloning. Dan de CAO-bonus. Die lijkt een nog groter gedrocht te worden dan de mislukte resultaatbeloning. Er is geen inzicht in de wijze waarop het meten van het resultaat tot stand komt en er is blijkbaar geen relatie met de al bestaande beoordelingssystematiek. Het kan volgens mij allemaal veel eenvoudiger door een dertiende maand (of winstdeling), afhankelijk van het totale bedrijfsresultaat en de jaarlijkse beoordeling. Het inzetbaarheidsbudget is een prima idee, alleen heb ik niet veel cursussen van onder de duizend euro kunnen vinden. Tot slot ben ik van mening dat voor een algeheel oordeel ook het resultaat van de Mobiliteits CAO op tafel zou moeten liggen.’

Robert van Logtestijn, *senior verkoper Business Center,* *loonlijn Retail,* *geen vakbondslid:*



‘Ik vind de nieuwe CAO niet echt een verbetering. Dat het Payplan verhoogd wordt, vind ik een goede zaak. Het plafond is er af en dat zorgt voor een beter salaris, als je op alles hoog scoort. Wel jammer is het dat we voor een aantal speerpunten een opstap hebben gekregen, terwijl wij die paar targets vorig jaar ook al niet haalden. We hebben te maken met een constante klantenstroom, maar als die niet groeit, wat dan? Het vakantiegeld, de jubileumbonus, pensioen, minder vakantiedagen: alles gaat in het CAO budget van 14 procent. Ik denk dat dat voor veel mensen toch een een achteruitgang zal betekenen’.