

OBS: Protokollen er udgået

Protokol

mellem

Tele Danmark Salg & Service, Privat

og

Telekommunikationsforbundet, Fællesudvalget for Servicetelefonen

fra forhandlingsmøde den 24. november 1999 om lokalaftale om etablering af resultatlønsystem i Salg & Service, Privat

Fra Tele Danmark Salg & Service, Privat deltog: Bent Lønskov Hansen, Kirsten Nielskov, Finn Lund Andersen og Olaf M. Nielsen

Fra Telekommunikationsforbundet, Fællesudvalget for Servicetelefonen deltog: Jan Simonsen, Hanne Trebbien, Maybritt Henriksen og Aase Haahr.

Efter forhandling var parterne enige om, at vedlagte lokalaftale, der afløser lokalaftale af 19. marts 1999, danner grundlag for indførelse af et resultatlønsystem i Oplysnings- og Call Centerafdelingerne samt Produktionssupportafdelingen.

Det aftales, at udmøntningen i opstartsfasen for endnu ikke igangsatte funktioner - uanset bestemmelse i aftalens §7, 2. afsnit - beregnes således:

- 1. måned og 2. måned udmøntes som resultatet af aktuel måned
- fra og med 3. måned følges bestemmelserne for udmøntning af resultatet i henhold til aftalens §7, 2. afsnit.

Det aftales, at udmøntningen gældende for perioden august - oktober 1999 (begge inklusive), for SOX, SCX og SCP samt Produktionssupportafdelingen, udbetales som et gennemsnit af de udmøntede resultater for lederne i SO1 & SC3, efter samme princip som beskrevet ovenfor. Den fremtidige udmøntning for de i dette afsnit anførte funktioner beregnes som et gennemsnit af de udmøntede resultater for lederne i de af resultatlønsystemet omfattede produktionsfunktioner

SC5 og S07 er omfattet af betingelserne i aftalen gældende fra deri 1. november 1999.

For SO 1 og SC3 sker afregningen efter hidtil gældende lokalaftale for resultatløn, frem til udgangen af november måned 1999.

Det aftales, at målepunktet: Divisionsøkonomi, ikke medtages som udmøntningsparameter for SOX, SCX og SCP samt Produktionssupportafdelingen før det er muligt at frembringe en valid basisperiode for den samlede Salg & Service, Privat division.

Det aftaltes, at det tidligere aftalte om inddragelse af nyt målepunkt: Kundetilfredshed/Reklamationer udskydes til senere, således at dette optages som resultatlønsudmøntende målepunkt når det er muligt at frembringe en valid basisperiode.

Efter forhandling var parterne enige om, at vedlagte lokalaftale indtil videre danner grundlag for iværksættelse af forsøgsområder i Oplysnings-, Call Centerafdelingen samt Produktionssupportafdelingen, idet parterne er enige om, at afprøvningen i forsøgsområderne kan give anledning til justering i aftalegrundlaget.

Uanset bestemmelserne vedrørende opsigelse i §9, kan aftalen dog tidligst opsiges til bortfald samtidig med udløbet af prøveperioden, der er aftalt til 7 måneder fra den 1.12.1999.

Odense, den 24. november 1999

For Tele Danmark Salg & Service, Privat
(sign.)

For TKF, Fællesudvalget for Servicetelefonen
(sign.)

Lokalaftale

mellem

Tele Danmark Salg & Service, Privat

og

**Telekommunikationsforbundet Fællesudvalget for Servicetelefonen om
etablering af resultatlønsystem.**

Under henvisning til

- rammeaftale med Telekommunikationsforbundet om produktivitetsfremmende lønde af 10. august 1998 for medarbejdere omfattet af landsoverenskomsten,
- rammeaftale med Telekommunikationsforbundet om produktivitetsfremmende lønde af 25. august 1998 for medarbejdere omfattet af 8. maj-aftalen,

er parterne enige om at arbejde for indførelse af resultataflønning i Salg & Service, Privat for Oplysnings- og Call Centerafdelingerne samt Produktionssupportafdelingen, på de i nærværende aftale beskrevne forudsætninger og vilkår.

Målsætning §1

Målsætningen for indførelse af resultatløns i Salg & Service, Privat i de ovennævnte enheder:

- at opbygge et resultatlønsystem, der understøtter Salg & Service, Privats strategier og mål for forretningsudvikling i de ovennævnte enheder, øget kundefokus samt udvikling af kvalitet og produktivitet, samt
- at få et aktivt lønværktøj, som tilgodeser såvel behovet for produktivitetsudvikling som medarbejdernes indsats, der relaterer sig til en forbedret indtjening, og herunder samtidig bl.a. sikre:
 - tiltrækning og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere, fremme personlig og faglig udvikling,
 - fremme kunde- og servicebevidstheden,
 - belønne indsats, der fremmer det økonomiske resultat,
 - udvikle samarbejdet og fremme forandringsparathed, og
 - trivsel samt et sundt og sikkert arbejdsmiljø.

Overordnede principper §2

For arbejdet med indførelse af resultatlønsmodel i Salg & Service, Privat i de ovennævnte enheder er fastlagt følgende overordnede principper:

- skal arbejdes med *helheder* - ikke "millimeterdemokrati",
- skal understøtte *fælles mål* - virksomhed og medarbejder,
- skal baseres på *hidtidig opnåede resultater*,
- skal baseres på *åbenhed og ærlighed*,
- skal være enkel, *gennemskuelig og veldefineret*
- kun reelle resultatforbedringer *udløser* resultatlønsandele.

Den valgte resultatlønsmodel skal i videst mulig omfang kunne tage højde for => ændringer i organisationen eller i opgavefordelingen, større rationaliseringer,

- andre ændringer i forudsætningerne.
- større rationaliseringer,
- ændre ændringer i forudsætningerne.

Ved væsentlige ændringer i forudsætningerne, dog mindst en gang årligt, vurderer Lønssystemudvalget behovet for justeringer i aftalegrundlaget.

Samarbejdsform §3

Følgende principper lægges til grund for samarbejdet om resultataflønning:

- samarbejde om resultatforbedring
- vurdering af resultater

- drøftelse af problemer og muligheder
- ideer og konsekvensvurdering
- kommunikere direkte og sagligt
- gå efter samme mål
- påvirke og stille krav - også på tværs af organisatoriske skel

Lønssystemudvalg

§4

Indførelse og drift af resultatlønsystem i Salg & Service, Privat i de ovennævnte afdelinger foregår i samarbejde med de forhandlingsberettigede faglige organisationer gennem et Lønssystemudvalg (LØSU), der er sammensat således:

- Forhandlingsberettigede faglige organisationer med indtil 7 repræsentanter
- Salg & Service, Privats ledelseskreds med indtil 5 repræsentanter.

LØSU, der kan supplere sig ad hoc med den fornødne ekspertise m.v., skal have adgang til alle oplysninger om resultatlønsystemet og dets virkemåde. Udvalget har følgende opgaver:

- tage initiativ til udbredelse af produktivitetsfremmende løndelev,
- fastlægge grundlaget for lokale aftaler,
- tage stilling til evt. pilotprojekter, herunder fastlægge grundlaget for sådant arbejde,
- tage stilling til evt. ændringer i grundlaget for en aftalt resultatlønsmodel, samt
- behandle og afgøre tvivlsspørgsmål og klager. Derudover vil LØSU følge udviklinger) i resultatlønsgrupperne på baggrund af resultatopgørelser.

Afgrænsning

§5

Indførelse af resultatlønsystem efter denne aftale omfatter Oplysnings- og Call Center-afdelingerne samt Produktionssupportafdelingen.

Alle medarbejdere - ekspedienter og administrativt personale - i de tre afdelinger, indgår i ordningen.

Tillidsrepræsentanter, samarbejdsudvalgsmedlemmer og sikkerhedsrepræsentanter må ikke beregningsmæssigt stilles ringere end øvrige medarbejdere. Tillidsrepræsentanternes arbejdstid indgår som udgangspunkt ikke i beregningsgrundlaget.

Fuldtidsansatte afdelingsvalgte organisationsrepræsentanter indgår dog ikke hverken i grundlaget eller udbetalingen.

Elever og praktikanter indgår ikke.

Registreret fravær for den enkelte medarbejder

- vedr. sygdom og orlov, feriefri dage og omsorgsdage, dog undtaget orlov i forbindelse med graviditet, barsel og adoption.

indgår ikke i beregningen.

Resultatlønmodellen

§6

Resultatlønmodellen opbygges således, at der indgår målinger på udvalgte parametre fra 3 organisatoriske niveauer:

- afdelingen
- det pågældende center,
- og produktionsgruppen.

De valgte måleparametre skal dække følgende hovedområder:

- kvalitet og service
- forretning (økonomi)
- produktivitet

Der vælges en basisperiode som grundlag for beregning af forbedringer.

For hver afdeling konkretiseres måleparametre, basisperiode og beregning i bilag til nærværende aftale.

Resultatopgørelse og -udmøntning

§7

Resultaterne opgøres og rapporteres månedlig på gruppens, centrets og afdelingens resultater, jf. i øvrigt § 3.

Resultatløn beregnes og udbetales hver måned på basis af et gennemsnit for de opnåede resultater de seneste 3 måneder.

Sammensætning og vægtning af resultatlønsparametre sker ved at fastlogge en betalingssats for hver parameter. Betalingssatserne fastlogges i bilag til nærværende aftale.

Resultatløn opgøres ved først at beregne en resultatløn for hver parameter som et beløb pr. måned pr. medarbejder. Derefter lægges disse beløb sammen (med fortegn) til et beløb pr. måned pr. medarbejder. For den enkelte medarbejder reguleres forholdsmæssigt for registreret fravær i henhold til § 5, afsnit 6.

Der kan ikke ske fradrag i den faste løn for en negativ resultatløn.

Resultatløn udbetales måneden efter opgørelsen.

Administration af resultatlønssystemet

§8

HR team Salg & Service, Privat, har ansvaret for vedligeholdelse og administration af resultatlønsystemet, herunder varetagelse af forholdet over for LØSU.

Ikrafttræden, opsigelse m.v.
§9

Aftalen træder i kraft den, 1. december 1999 og kan opsiges til bortfald med 3 måneders varsel til udgangen af en måned. Samtidig bortfalder aftale af 24. maj 1991 mellem Telc Sønderjylland A/S og Dansk Teleforbund, Region 6 om udlodning af rationaliseringsgevinst for ansatte under 8.maj-aftalen ved Salg & Service, Privat i de ovennævnte enheder, idet de indgår som en del af nærværende aftale.

Odense, den 24. november 1999

Tele Danmark Salg & Service, Privat
(sign.)

TKF, Fællesudvalget for Servicetelefonen
(sign.)

OBS: De nævnte bilag er ikke lagt ind på nettet
