

'De Bijenkorf past beoordelingssysteem aan na kritiek'

22-05-2018 09:05



De Bijenkorf heeft in Amsterdam twee wijzigingen doorgevoerd aan zijn beoordelingssysteem. De *wall of fame* is geschrapt en klanten hoeft niet meer te worden gevraagd de naam van de verkoper op het feedbackformulier in te vullen. Dat meldt vakbondsbestuurder Linda Vermeulen van FNV.

Als onderdeel van het 'performance management systeem' van de Bijenkorf wordt klanten na een aankoop gevraagd op de website feedback te geven. FNV concludeerde eerder uit een enquête dat meer dan de helft van het personeel daar niet blij mee is. Zo zou het 'volstrekt willekeurig' zijn en zouden jonge verkopers vaker een tien krijgen. Medewerkers vinden het bovendien gênant om steeds aan klanten om feedback en rapportcijfers te moeten vragen, waarbij alleen de negens en tieners meetellen.

De wall of fame was een muur bij de personeelsingang met foto's van verkopers die tienerscoren bij klanten. De medewerkers van de Bijenkorf zijn volgens Vermeulen blij met de stappen die het management van de Bijenkorf heeft genomen. "Dit is een overwinning van de FNV-leden in de Bijenkorf." Ze weet niet of het warenhuis ook in andere vestigingen wijzigingen doorvoert.

In [Trouw](#) zegt de vakbondsbestuurder verder dat de Bijenkorf 'smoesjes' verzint om niet weer een centrale loonsverhoging toe te zeggen. De warenhuisketen praat momenteel met vakbonden over een nieuwe cao, maar wil eerst de uitkomst van de onderhandelingen over de cao Fashion, Sports & Lifestyle afwachten. "Die

cao is ons uitgangspunt, maar daar willen we wel ruim boven gaan zitten”, aldus een woordvoerder van de Bijenkorf. De vorige cao liep eind vorig jaar af.