

Collectieve
Arbeidsovereenkomst
Facilitaire Contactcenters

1 november 2017
—
30 september 2019

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	6
Artikel 1	Definities	6
Artikel 2	Werkingssfeer	7
Artikel 3	Looptijd	7
Artikel 4	Tussentijdse herziening	7
Artikel 5	Wederzijdse verplichtingen	7
Artikel 5 1	Algemene verplichtingen werkgever	7
Artikel 5 2	Algemene verplichtingen medewerker	8
Artikel 5 3	Informatieverschaffing en overleg	9
Artikel 5 4	Geschillen	9
Hoofdstuk 2	Het dienstverband	10
Artikel 6	De arbeidsovereenkomst	10
Artikel 6 1	Gegevens in de arbeidsovereenkomst	10
Artikel 6 2	Duur van de arbeidsovereenkomst	10
Artikel 6 3	Proeftijd	11
Artikel 7	Beeindiging van de arbeidsovereenkomst	11
Artikel 7 1	Einde arbeidsovereenkomst	11
Artikel 7 2	Opzegtermijn	11
Artikel 7 3	Aanzegverplichting	12
Artikel 7 4	Getuigschrift	12
Hoofdstuk 3	Arbeidstijd, arbeidsduur en verlof	13
Artikel 8	Arbeidstijd	13
Artikel 8 1	Normale arbeidsduur	13
Artikel 8 2	Pauzetijden	13
Artikel 9	Feestdagen	13
Artikel 10	Vakantie	13
Artikel 11	Bijzonder verlof	14
Artikel 12	Verlof voor privé-taken	14
Artikel 12 1	Zwangerschaps- en bevallingsverlof	14
Artikel 12 2	Overgang bevallingsverlof	15
Artikel 12 3	Verlof bij adoptie en duurzame pleegzorg	16
Artikel 12 4	Calamiteiten- en kort verzuimverlof	16
Artikel 12 5	Kraamverlof	17
Artikel 12 6	Kortdurend zorgverlof	17
Artikel 12 7	Ouderschapsverlof	18
Hoofdstuk 4	Beloningen	20
Hoofdstuk 4 1	Salaris en Salarisaanpassing	20
Artikel 13	Toekenning van de salarisschaal en inschaling	20
Artikel 14	Functiewaardering	20
Artikel 14 1	Inschaling projecten / functies	20
Artikel 14 2	Geschillen	20
Artikel 15	Uitbetaling maandsalaris	21
Artikel 16	Individuele salarisaanpassing	21
Artikel 17	Jeugdloon	21
Artikel 18	Aanpassing salarisschalen	21
Hoofdstuk 4 2	Bijzondere beloning	21
Artikel 19	Jaarlijkse bruto uitkering	21
Artikel 20	Variabele beloning	22
Artikel 21	Meeruren	22
Artikel 22	Overwerk	22
Artikel 23	Vakantietoeslag	22
Artikel 24	Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen	23
Artikel 25	Compensatie pensioen	23
Artikel 26	Blijfbonus	23
Hoofdstuk 5	Arbeidsongeschiktheid	25
Artikel 27	Doorbetaling tijdens ziekte	25
Artikel 28	Verzuim Reductie Bonus	26
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	27
Artikel 29	Reiskosten	27
Artikel 30	Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap	27
Artikel 30 1	Beloning	27

Artikel 30 2	Opvolgend werkgeverschap	28
Artikel 31	Overige Bepalingen	28
Artikel 31 1	Dispensatie	28
Artikel 31 2	Beperking Consumentenirritatie	28
Artikel 31 3	Kwaliteitsmonitoring	28
Artikel 31 4	Ontwikkeling, opleiding, scholing	28
Artikel 31 5	Participatiewet	29
Artikel 31 6	Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie	29
Artikel 31 7	Vakbondsverlof	29
Artikel 31 8	Protocolafspraken	29

Bijlagen

- 1 Graden van Bloed- en Aanverwantschap
- 2 Loongebouwen
- 3 Niveau Onderscheidende Criteria
- 4 Reiskosten

Considerans

Partijen bij deze collectieve arbeidsovereenkomst, te weten

- 1 De werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Leidschendam – Voorburg (hierna te noemen **WFC**),
en
- 2 Vakorganisatie Qlix te Leidschendam (hierna te noemen **Qlix**),

Gezamenlijk genoemd partijen

Verklaren dat zij met ingang van 1 november 2017 de volgende collectieve arbeidsovereenkomst (hierna te noemen cao) zijn aangegaan en spreken bij het sluiten van deze cao het volgende uit

- Dat het overleg tussen partijen is gebaseerd op het beginsel dat partijen zich laten leiden door zowel het belang van de werkgevers, actief binnen de facilitaire contactcenterbranche als het belang van de daarbij werkzame personen,
- Dat partijen gedurende de looptijd van de cao alle uit deze overeenkomst voortvloeiende of daarmee samenhangende verplichtingen te goeder trouw zullen naleven c q de naleving daarvan met alle ten dienste staande middelen zullen bevorderen, teneinde de arbeidsrust te bewaren
- Dat partijen de komende jaren gezamenlijk zich zullen inzetten voor een innovatief en bij de branche en haar medewerkers behorend arbeidsvoorwaarden- en arbeidsverhoudingenbeleid

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

Definities

Werkgever	<p>Degene die in Nederland medewerkers in dienst heeft en die middels een zetel en of bijkantoor in Nederland contactcenteractiviteiten voor derden verricht waardoor meer dan 50% van de omzet wordt behaald</p> <p>Onder contactcenteractiviteiten wordt verstaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - het verzorgen van outboundcalls voor derden, - het verzorgen van inboundcalls voor derden, - het verzorgen van e-mails voor derden, - het managen van klantcontact via het internet voor derden <p>Onder contactcenteractiviteiten wordt niet verstaan marktonderzoek of secretariaatsondersteuning</p> <p>Bedrijven die meer dan 75% van hun omzet verwerven bij één opdrachtgever en in totaal minder dan 4 opdrachtgevers kennen, worden niet als onderneming in de zin van deze cao aangemerkt</p>
Vakorganisatie	Qlix
Medewerker	Degene die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij de werkgever en waarvan de functie is ingedeeld in de functiegroepen zoals genoemd in bijlage 3 van deze cao
Partner	De echtgenoot/echtgenote, alsmede de persoon met wie de medewerker duurzaam samenleeft en een gezamenlijke huishouding voert, blijkend uit een notariële akte of registratie bij de burgerlijke stand
Maand	Een kalendermaand
Week	Een periode van 7 opvolgende etmalen, waarvan de eerste aanvangt op maandagochtend om 00 00 uur
Dienstrooster	Een werktijdenregeling, die aangeeft op welke tijdstippen de medewerker normaliter de voor hem geldende diensten aanvangt, onderbreekt en beëindigt
Arbeidsduur	De normale arbeidsduur bedraagt maximaal 12 uur per dag, gemiddeld 40 uur per week en maximaal 5 dagen per week
Variabel Arbeidspatroon	Het verrichten van werkzaamheden op wisselende dagen en wisselende tijdstippen
Voltijdwerker	De medewerker die conform zijn arbeidsovereenkomst op jaarbasis gemiddeld 40 uren per week arbeid verricht
Deeltijdwerker	De medewerker die conform zijn arbeidsovereenkomst gemiddeld minder dan 40 uren per week arbeid verricht en naar evenredigheid van dat geringere aantal uren wordt beloond De hierop van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden worden naar rato toegepast, tenzij bij de desbetreffende artikelen anders is vermeld
Arbeidstijd	De tijd waarin de medewerker arbeid verricht
Rusttijd	De tijd tussen de voor de medewerker geldende eindtijd en de daarop volgende aanvang van de werkzaamheden, doch minimaal 11 uur per 24 uur (etmaal) tenzij met het medezeggenschapsorgaan anders is bepaald
Maandsalaris	Het voor de medewerker vastgestelde bruto maandsalaris binnen de salarisschaal

Maandinkomen	Het maandsalaris verhoogd met eventuele toeslagen
Uursalaris	1/173 33 deel van het bruto maandsalaris bij een normale arbeidsduur
Jaarsalaris	De som van het ontvangen maandsalaris van januari tot en met december
Jaarinkomen	De som van het ontvangen maandinkomen van januari tot en met december
cao	Deze collectieve arbeidsovereenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen

Artikel 2 Werkingsfeer

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op iedere persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van een werkgever, in de zin van artikel 1, en waarvan de functie is ingedeeld in de functiegroepen zoals genoemd in bijlage 3 van deze cao. Op personeel dat aan de werkgever als bedoeld in artikel 1 ter beschikking wordt gesteld door of via derden zijn tenminste de arbeidsvoorwaarden van de cao WFC van toepassing.

Deze cao betreft een zogenaamde minimum-cao. Hierbij geldt dat de cao de ondergrens is van wat de werkgever mag bieden en dat van de bepalingen van deze cao slechts in voor medewerkers gunstige zin kan worden afgeweken.

Positieve verschillen in arbeidsvoorwaarden die bestaan op het moment van dat de cao inwerking treedt blijven gehandhaafd.

Artikel 3 Looptijd

Deze cao heeft een looptijd van 23 maanden en wordt aangegaan voor de periode van 1 november 2017 tot en met 30 september 2019 en eindigt van rechtswege, zonder dat enigerlei opzegging vereist zal zijn.

Artikel 4 Tussentijdse herziening

In geval van door de overheid voorgeschreven maatregelen alsmede in geval van ingrijpende veranderingen in de algemeen sociaaleconomische omstandigheden zijn zowel de werkgeversorganisatie als de vakorganisatie gerechtigd gedurende de looptijd van deze overeenkomst tussentijdse herziening aan de orde te stellen.

Regelmatig, doch ten minste 1x per jaar, zal er tussen partijen overleg plaatsvinden over de sociaaleconomische vooruitzichten van de bedrijfstak.

Artikel 5 Wederzijdse verplichtingen

Artikel 5.1 Algemene verplichtingen werkgever

- De werkgever verplicht zich tegenover zijn medewerkers de in deze collectieve arbeidsovereenkomst vastgelegde arbeidsvoorwaarden na te leven.
- De werkgever zal met de medewerker schriftelijk een arbeidsovereenkomst aangaan, waarin wordt verwezen naar deze cao.
- De werkgever zal de medewerker de schriftelijke vastgelegde en voor de onderneming geldende arbeidsvoorwaarden en bedrijfsregels ter beschikking stellen.
- De werkgever zal ervoor zorgdragen dat aan de medewerker een exemplaar van deze cao beschikbaar wordt gesteld.
- De werkgever zal de medewerker inlichten welke huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen bij de werkzaamheden in acht moeten worden genomen.

Bescherming van vertegenwoordigers van de vakorganisatie

De ondernemingsleiding draagt er zorg voor dat de vertegenwoordiger van de vakorganisatie uit hoofde van zijn verenigingswerk in de onderneming niet in zijn positie als medewerker wordt geschaad. De wederzijdse naleving van de rechten en verplichtingen, voortvloeiend uit de arbeidsovereenkomst zal niet worden beïnvloed door het functioneren als vertegenwoordiger van een vakorganisatie.

Discriminatie

De werkgever zal gelijkwaardige medewerkers gelijke kansen op arbeid en gelijke kansen in de arbeidsorganisatie bieden, ongeacht leeftijd, sekse, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levens- of geloofsovertuiging, huidskleur, ras of etnische afkomst, nationaliteit of politieke keuze. Een en ander op zodanige wijze dat er geen strijdigheid ontstaat met de objectieve vereisten van de functie.

Bescherming privacy

Iedere medewerker heeft recht op inzage in zijn personeelsdossier zoals geregeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens en (vanaf 25 mei 2018) de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

SER Fusiegedragsregels

In het kader van de verplichtingen die voortvloeien uit respectievelijk de SER-fusiegedragsregels en het reglement van het medezeggenschapsorgaan dient de werkgever die overweegt een fusie aan te gaan, een bedrijf of bedrijfsonderdeel te sluiten en/of de personeelsbezetting ingrijpend te herzien, bij het nemen van zijn beslissing de sociale gevolgen te betrekken. Daarbij zal de werkgever, zo spoedig als de noodzakelijke geheimhouding dit mogelijk maakt, de vakverenigingen, het medezeggenschapsorgaan en de betrokken medewerkers inlichten omtrent de overwogen maatregelen.

Artikel 5.2 Algemene verplichtingen medewerker

- De medewerker is gehouden de hem door of namens de werkgever opgedragen werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren en al datgene te doen of na te laten wat een goed medewerker behoort te doen of na te laten.
- De medewerker wordt geacht de huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen te kennen en na te leven.
- Indien gewichtige bedrijfsbelangen dat noodzakelijk maken, is de medewerker verplicht ook boven de overeengekomen arbeidsduur arbeid te verrichten.
- De medewerker is zowel tijdens als na afloop van de arbeidsovereenkomst gehouden tot geheimhouding van alles wat hem omtrent het bedrijf, de klanten en andere relaties van het bedrijf bekend is, waarvan hem geheimhouding is opgelegd of waarvan hij het vertrouwelijke karakter had kunnen vermoeden.
- Met inachtneming van het bepaalde in de Arbeidsomstandighedenwet dient de medewerker de gegeven aanwijzingen en voorschriften na te leven, de ter beschikking gestelde (veiligheids-) middelen daadwerkelijk te gebruiken en volgens de geldende controlevoorschriften mee te werken aan medische begeleiding.
- De medewerker zal zich onthouden van ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, racisme en pesten.
- Het is de medewerker niet toegestaan nevenbezigheden te verrichten
 - die concurrerend zijn voor het bedrijf van de werkgever,
 - die schade toebrengen aan de belangen of goede naam van het bedrijf van de werkgever,
 - waardoor strijdigheid ontstaat met het bepaalde in de Arbeidstijdenwet.

De medewerker is verplicht aan de werkgever schriftelijk verzoek te doen van alle nevenbezigheden voordat hij daarmee aanvangt, dan wel bij aanvang van zijn dienstbetrekking. De werkgever zal aan de medewerker binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk en gemotiveerd zijn beslissing over het al dan niet toestaan van de nevenbezigheden kenbaar maken.

Artikel 5.3 Informatieverschaffing en overleg

Gedurende de looptijd van de cao zullen partijen periodiek, op hoofdlijnen, inzage geven in de sociaaleconomische ontwikkelingen binnen de facilitaire contactcenterbranche

Partijen voeren periodiek overleg over algemene en branche-specifieke sociaaleconomische ontwikkelingen Tijdens dat overleg worden de gevolgen van die ontwikkelingen voor de arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden binnen de branche zoveel als mogelijk planmatig en geregisseerd, in harmonie met elkaar besproken

Doel van dat overleg is een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de arbeidsverhoudingen in de facilitaire contactcenterbranche

Artikel 5.4 Geschillen

Uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen tussen cao partijen worden onderling, langs minnelijke weg geregeld, behoudens het bepaalde in artikel 14.2 van deze cao

Hoofdstuk 2 Het dienstverband

Artikel 6 De arbeidsovereenkomst

Artikel 6.1 Gegevens in de arbeidsovereenkomst

- De arbeidsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan
- In de arbeidsovereenkomst wordt in elk geval opgenomen
 - naam, woonplaats, geboortedatum,
 - de datum van indiensttreding,
 - de vermelding of de arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd is,
 - indien de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan de duur van de overeenkomst,
 - de vermelding of er een proeftijd is overeengekomen en zo ja, de duur van de proeftijd,
 - een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, dan wel de functiebenaming,
 - het overeengekomen salaris of het uurloon, de termijn van uitbetaling en de salarisschaal bij aanvang van de dienstbetrekking,
 - de arbeidsduur,
 - de vermelding dat de cao van toepassing is,
 - de plaats waar arbeid wordt verricht,
 - de aanspraak op vakantie,
 - de voor werkgever en medewerker geldende opzegtermijn

Voorts kan de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd onder meer bepalingen bevatten met betrekking tot

- een concurrentiebeding
- een relatiebeding
- een anti-ronselbeding

De bovengenoemde bedingen kunnen slechts in een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd worden opgenomen, indien uit de bij dat beding opgenomen schriftelijke motivering van de werkgever blijkt dat het beding noodzakelijk is vanwege zwaarwegende bedrijfs- of dienstbelangen

Functieveranderingen, salarisschaalveranderingen en andere op het dienstverband betrekking hebbende relevante veranderingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd

De werkgever is gehouden de loonbetaling aan zijn medewerker vergezeld te doen gaan van een schriftelijke opgave, vermeldende

- a de naam en adres van werkgever en medewerker,
- b de periode waarop de betaling betrekking heeft,
- c de overeengekomen arbeidsduur,
- d het loonbedrag,
- e de samenstelling van het bruto loon,
- f de ingehouden bedragen aan loonheffing, werknemerspremies, werknemersverzekeringen, (pensioenpremie) alsmede andere inhoudingen,
- g het loon waarop de medewerkers volgens de Wet Minimumloon in ieder geval aanspraak heeft,
- h burgerservicenummer,
- i andere (onbelaste) beloningen

Artikel 6.2 Duur van de arbeidsovereenkomst

De arbeidsovereenkomst kan worden aangegaan voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd

In afwijking van het gestelde in artikel 7:668a BW kunnen met dezelfde medewerker binnen een periode van 36 maanden maximaal 6 opeenvolgende arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd worden gesloten. Er is sprake van opeenvolgende arbeidsovereenkomsten als de overeenkomsten elkaar met een tussenpoos van zes maanden of minder opvolgen. Er ontstaat een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd

- bij de zevende opeenvolgende arbeidsovereenkomst, of
- als de laatste arbeidsovereenkomst in de reeks de periode van 36 maanden (de tussenperiodes van zes maanden of minder daarbij inbegrepen) overschrijdt

Voor medewerkers die in dienst treden bij bedrijf nadat zij werkzaam zijn geweest als uitzendkracht of payroll medewerker bij datzelfde bedrijf gelden de bepalingen rondom opvolgend werkgeverschap als omschreven in artikel 30.2

Artikel 6.3 Proeftijd

- Bij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 6 maanden of korter wordt geen proeftijd overeengekomen
- Bij aanvang van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van langer dan 6 maanden of bij de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd geldt wederzijds een proeftijd. Deze proeftijd wordt altijd schriftelijk overeengekomen onder vermelding van de duur van de proeftijd. In de individuele overeenkomst kan een kortere termijn worden overeengekomen. Gedurende de proeftijd is ieder van de partijen bij de arbeidsovereenkomst bevoegd de arbeidsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De proeftijd is voor beide partijen gelijk
- De maximale lengte van de proeftijd bedraagt bij een arbeidsovereenkomst die is aangegaan voor
 - de duur van een project zonder dat een einddatum is afgesproken 1 maand
 - langer dan zes maanden maar korter dan twee jaren 1 maand
 - twee jaren of langer 2 maanden
 - onbepaalde tijd 2 maanden
- Er kan geen proeftijd worden bedongen in een opvolgende arbeidsovereenkomst tussen een medewerker en dezelfde werkgever, tenzij die opvolgende arbeidsovereenkomst duidelijk andere vaardigheden of verantwoordelijkheden van de medewerker eist dan de vorige arbeidsovereenkomst

Artikel 7 Beëindiging van de arbeidsovereenkomst

Artikel 7.1 Einde arbeidsovereenkomst

Behalve in geval van ontslag op staande voet wegens dringende reden in de zin van BW art. 7:678 of 7:679 en behalve tijdens de proeftijd als bedoeld in artikel 6.3 neemt de arbeidsovereenkomst een einde

- door opzegging door de werkgever of door de medewerker, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De opzegtermijn gaat in op de dag volgend op de dag waarop de opzegbrief is gedateerd. In afwijking van het bepaalde in BW Art. 7:672 lid 1, hoeft opzegging niet te geschieden aan het einde van de maand,
- bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd,
- bij overlijden van de medewerker,
- beëindiging met wederzijds goedvinden,
- ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de rechter

Artikel 7.2 Opzegtermijn

In afwijking van het gestelde in artikel 7:672 BW bedraagt de opzegtermijn voor zowel de medewerker als de werkgever een maand. De opzegtermijn gaat in op de dag volgend op de dag waarop de opzegbrief is gedateerd. In afwijking van het bepaalde in artikel 7:672 lid 1 BW hoeft opzegging niet te geschieden tegen het einde van de maand en kan er dus (met inachtneming van de geldende opzegtermijn) tegen elke dag van de maand worden opgezegd.

Artikel 7.3 Aanzegverplichting

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op het tijdstip genoemd in de arbeidsovereenkomst. Bij vervangingsarbeid eindigt de arbeidsovereenkomst van rechtswege op het tijdstip van terugkeer van de tijdelijk afwezige medewerker.

In navolging van het gestelde in artikel 7:668 BW geldt er voor de werkgever in geval van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van zes maanden of langer een aanzegverplichting. Deze aanzegverplichting houdt in dat de werkgever verplicht is om de medewerker uiterlijk een maand voordat de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van rechtswege eindigt, schriftelijk te informeren

- 1) of de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd wel of niet wordt verlengd, en
- 2) bij voortzetting, over de voorwaarden waaronder de werkgever de arbeidsovereenkomst wil voortzetten.

Artikel 7.4 Getuigschrift

De werkgever zal bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst een getuigschrift uitreiken indien de medewerker daarom verzoekt. Het getuigschrift bevat een opgave omtrent de aard van de verrichte werkzaamheden en de duur van de arbeidsovereenkomst, alsmede, maar slechts als de medewerker daarom vraagt, omtrent de wijze waarop de arbeidsovereenkomst is geëindigd.

Hoofdstuk 3 Arbeidstijd, arbeidsduur en verlof

Artikel 8 *Arbeidstijd*

Artikel 8.1 **Normale arbeidsduur**

- De normale arbeidsduur bedraagt bij een volledige dienstbetrekking gemiddeld 40 uren per week op basis van een kalenderjaar
- De arbeidstijd bedraagt overeenkomstig de Arbeidstijdenwet ten hoogste 12 uren per dag
- Het dagdienstvenster ligt voor de medewerker tussen 08 00 uur en 22 00 uur
- Roosters worden minimaal twee weken voor aanvang van een ingeplande dienst door de werkgever aan de medewerker beschikbaar gesteld. De medewerker is verplicht kennis te nemen van dit rooster. Uitzondering op het later beschikbaar mogen stellen van roosters, kan onderbouwd verkregen worden in overleg met het Medezeggenschapsorgaan
- Voor zover nog niet van toepassing binnen de afzonderlijke bedrijven, zal er per project een beschikbaarheidsregeling worden opgesteld. Deze beschikbaarheidsregeling dient afgestemd zijn met het medezeggenschapsorgaan conform de WOR

De implementatie van de beschikbaarheidsregeling per project heeft als streefdatum 31 december 2017

Artikel 8.2 **Pauzetijden**

Ten aanzien van de algemeen geldende werk- en rusttijden is de arbeidstijdenwet van toepassing. Dit betekent dat de medewerker recht heeft op een pauze als hij meer dan 5,5 uur arbeid in een dienst verricht. Onder pauze wordt verstaan een onderbreking van de werkzaamheden van tenminste 15 aaneengesloten minuten.

Ten aanzien van de duur van de pauze geldt het volgende

- bij een arbeidstijd per dienst van meer dan 5,5 uur bedraagt de pauzetijd 30 minuten, eventueel op te splitsen in 2 x 15 minuten,
- bij een arbeidstijd per dienst van meer dan 8 uur bedraagt de pauzetijd 45 minuten, waarvan 30 minuten aaneengesloten

Artikel 9 *Feestdagen*

Onder feestdagen wordt verstaan nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag, de dag waarop de verjaardag van het staatshoofd wordt gevierd en 5 mei eenmaal per 5 jaar, voor het eerst in 2020

Voor zover een feestdag valt op een volgens dienstrooster te werken dag, wordt

- 1 a wanneer niet gewerkt hoeft te worden, aan medewerker het salaris doorbetaald,
- 1 b wanneer de medewerker ook daadwerkelijk dient te werken, aan medewerker het salaris vermeerderd met een toeslag als bedoeld in artikel 24 betaald

Voor medewerkers met een variabel arbeidspatroon geldt dat het salaris wordt doorbetaald op de volgende voorwaarden

- 2 a de medewerker gedurende 13 weken direct voorafgaande aan de feestdag minimaal 7 keer is ingeroosterd op de werkdag waarop de feestdag valt,
- 2 b het aantal door te betalen uren wordt vastgesteld op basis van het gemiddeld aantal uitbetaalde uren, dat kan zijn gewerkte uren, verlofuren of uren dat iemand ziek was, onder het vorige lid 2a genoemd

Artikel 10 *Vakantie*

- Het vakantiejaar valt samen met het kalenderjaar
- De medewerker met een voltijdsdienstverband heeft per vakantiejaar recht op vakantie met behoud van salaris gedurende 22 werkdagen, ofwel 176 uur

- De medewerker die slechts een deel van het vakantiejaar in dienst van de werkgever is (geweest), heeft recht op een evenredig deel van de hiervoor genoemde vakantie
- Voor een religieuze zijnde een niet-christelijke feestdag kan de medewerker een vakantiedag aanvragen
- De opname van verlof vindt plaats conform de binnen de onderneming van de werkgever vastgestelde vakantieregeling
- Bij beëindiging van het dienstverband wordt het tegoed dan wel tekort aan vakantie-uren verrekend, tenzij de werkgever in overleg met de medewerker de nog toekomstige vakantie-uren inroostert voor de daadwerkelijke datum van vertrek
- De medewerker bouwt geen vakantie-aanspraken op over de periode waarover hij wegens het niet verrichten van arbeid geen aanspraak op loon heeft
- De medewerker bouwt wel vakantie-aanspraken op over de periode waarin hij zijn werkzaamheden niet heeft verricht wegens
 - arbeidsongeschiktheid, veroorzaakt buiten opzet van de medewerker
 - zwangerschaps- en bevallingsverlof
- Opbouw van vakantie bij arbeidsongeschiktheid vindt niet plaats indien de medewerker door zijn toedoen zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd, dan wel indien hij zonder deugdelijke grond geen passend werk verricht
- De medewerker wordt, in de gelegenheid gesteld om jaarlijks minimaal 2 weken aaneengesloten vakantiedagen op te nemen

Artikel 11 *Bijzonder verlof*

Aan de medewerker wordt in afwijking van het bepaalde in artikel 4.1 van de Wet arbeid en zorg voor de navolgende gebeurtenissen verlof met doorbetaling van salaris toegekend

- bij ondertrouw van de medewerker de benodigde tijd tot maximaal één dag
- bij huwelijk van de medewerker twee dagen
- voor het bijwonen van een huwelijk van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad één dag
- bij overlijden van de echtgenoot, echtgenote of partner van de medewerker, ouders, stiefouders, schoonouders, (pleeg)kinderen, stief of aangehuwde kinderen het aantal ingeroosterde dagen dat nodig is om gedurende vier aaneengesloten kalenderdagen afwezig te zijn, waar binnen de dag van begrafenis/crematie valt
- bij het overlijden van bloed- of aanverwanten in de tweede graad één dag
- in geval de medewerker belast is met het regelen van de begrafenis of crematie van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad van de dag van het overlijden tot en met de dag van de crematie of begrafenis
- bij bevalling van de echtgenote of partner van de medewerker twee dagen
- bij 25, 40, 50 of 60 jarig huwelijk van de medewerker, diens ouders of schoonouders één dag

Als er bijzonder verlof wordt aangevraagd op een dag waarop de medewerker normaliter (7 van de laatste 13 weken) niet werkt, zal er over deze dag geen salaris worden doorbetaald

Artikel 12 *Verlof voor privé-taken*

Met de invoering van de Wet arbeid en zorg zijn alle verlofregelingen die verband houden met het combineren van betaald werk met privé-taken in één wettelijke regeling ondergebracht. Opgemerkt dient hierbij te worden dat indien gedurende de looptijd van deze cao-wijzigingen zijn in de Wet arbeid en zorg, deze altijd prevaleert

Artikel 12.1 **Zwangerschaps- en bevallingsverlof**

- 1 De vrouwelijke medewerker heeft in verband met haar bevalling recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof
- 2 Het recht op zwangerschapsverlof gaat in zes weken vóór de dag van de uitgerekende datum van de bevalling en uiterlijk vier weken vóór de uitgerekende datum. Indien het een zwangerschap van meer dan één kind betreft, gaat het zwangerschapsverlof in vanaf tien

- weken vóór de dag van de uitgerekende datum van de bevalling en uiterlijk acht weken vóór de uitgerekende datum
- 3 Het wettelijk recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof is betaald
 - 4 Werkneemster heeft gedurende het in lid 1 en lid 2 van dit artikel vermelde wettelijke recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof een recht op een uitkering. De uitkering bedraagt per dag het (gemaximeerde) dagsalaris (100%), zoals dat op grond van de ziekwet wordt vastgesteld
 - 5 Het bevallingsverlof gaat in op de dag na de bevalling en bedraagt tien weken of zoveel meer als het aantal dagen dat het zwangerschapsverlof (tot en met de uitgerekende datum van de bevalling, dan wel, indien eerder gelegen, tot en met de werkelijke datum van bevalling) minder dan zes weken heeft bedragen
 - 6 De werkneemster dient een schriftelijke verklaring van een arts of verloskundige aan de werkgever te overleggen waarin de vermoedelijke datum van de bevalling is aangegeven
 - 7 Uiterlijk op de tweede dag na de bevalling dient de werkneemster haar bevalling aan de werkgever te (laten) melden
 - 8 Als een kind tijdens het bevallingsverlof vanwege zijn medische toestand in een ziekenhuis is opgenomen, wordt het bevallingsverlof verlengd met het aantal opnamedagen, te rekenen vanaf de achtste dag van opname tot en met de laatste dag van het bevallingsverlof tot een maximum van tien weken. Deze verlenging van het bevallingsverlof is uitsluitend van toepassing voor zover de ziekenhuisopname langer duurt dan het aantal dagen waarmee het bevallingsverlof als gevolg van de werkelijke datum van bevalling op grond van het vijfde lid wordt verlengd
 - 9 In afwijking van het vijfde lid kan de werkneemster de werkgever verzoeken het bevallingsverlof op te delen na 6 weken waarop het recht op dat verlof is ingegaan. De werkneemster kan dit deel van het verlof opnemen gedurende het tijdvak van 30 weken, welk tijdvak aanvangt de dag nadat het bevallingsverlof is opgedeeld. Het verzoek wordt gedaan uiterlijk drie weken nadat het verlof is ingegaan
 - 10 De omvang van het bevallingsverlof dat is opgedeeld en dat later wordt opgenomen is gelijk aan de arbeidsduur per week ten tijde van het bevallingsverlof dat volgt na de werkelijke datum van de bevalling
 - 11 De werkgever stemt uiterlijk twee weken nadat het verzoek tot opdeling van het bevallingsverlof, bedoeld in het negende lid, is gedaan in met het verzoek, tenzij een zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang zich hiertegen verzet
 - 12 Ingeval er sprake is van een verlenging van het bevallingsverlof zoals genoemd in het achtste lid en werkneemster tevens een verzoek tot opdeling van het bevallingsverlof doet, zoals genoemd in lid 9, ziet het verzoek (bedoeld in het negende lid) op de periode na afloop van de verlenging (bedoeld in het achtste lid)
 - 13 Zwangerschaps- en bevallingsverlof mag niet als vakantie worden aangemerkt
 - 14 Op grond van de wettelijke regeling voor vakantie – zoals die is vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek – gaat de opbouw van vakantiedagen tijdens het zwangerschaps- en bevallingsverlof volledig door

Artikel 12.2 Overgang bevallingsverlof

- 1 Indien op de dag van de bevalling dan wel tijdens het bevallingsverlof de vrouwelijke medewerkster overlijdt en een akte van geboorte van haar kind is opgemaakt heeft haar partner, indien deze medewerkster is, recht op het resterende bevallingsverlof met behoud van loon. Als partner in de zin van deze bepaling wordt aangemerkt
 - a Degene die ten tijde van het overlijden van de moeder met haar was gehuwd of een geregistreerd partnerschap was aangegaan, of
 - b Het kind heeft erkend
- 2 De duur van het resterende bevallingsverlof wordt berekend op dezelfde wijze zoals genoemd in artikel 12.1 lid 5 en lid 8 van deze cao. Artikel 12.1 lid 9 van deze cao is van overeenkomstige toepassing op het resterende bevallingsverlof
- 3 De werkgever kan het in het kader van dit artikel voldane loon binnen zes weken na afloop van het resterende bevallingsverlof in rekening brengen bij het UWV. De werkgever dient het UWV een afschrift van de geboorte te verstrekken alsmede een akte van overlijden van de moeder
- 4 Indien de werkgever het verzoek tot terugbetaling aan het UWV niet tijdig heeft gedaan, wordt de vergoeding van het voldane loon uitsluitend aan de werkgever toegekend voor zover het tijdvak waarover dit loon in rekening wordt gebracht, valt in het jaar voorafgaand aan de

- datum van het verzoek Het UWV kan in bijzondere gevallen ten gunste van de werkgever afwijken
- 5 De duur van het verlof wordt gelijkgesteld aan de duur van het resterende recht op uitkering zoals bedoeld in afdeling 2 van hoofdstuk 3 Wet arbeid en zorg Indien de moeder geen recht had op bevallingsverlof of een uitkering, eindigt het verlof van de partner tien weken na de dag waarop het kind is geboren Artikel 12 1 lid 8 van deze cao is van overeenkomstige toepassing
 - 6 De overgang van bevallingsverlof mag niet als vakantie worden aangemerkt

Artikel 12.3 Verlof bij adoptie en duurzame pleegzorg

- 1 De medewerker die een kind adopteert heeft recht op maximaal vier weken adoptieverlof
- 2 Het verlof dient te worden opgenomen binnen een tijdvak van zesentwintig weken Dit tijdvak vangt aan vanaf vier weken voordat de feitelijke opnemingsdatum ter adoptie heeft plaatsgevonden of zal plaatsvinden
- 3 Indien tegelijkertijd twee of meer kinderen ter adoptie of voor duurzame pleegzorg worden opgenomen, geldt het recht op verlof slechts eenmaal
- 4 De medewerker meldt zo mogelijk uiterlijk drie weken voor de ingang van het verlof dat hij adoptieverlof opneemt onder vermelding van de ingangsdatum en de duur van het verlof
- 5 De medewerker dient de werkgever daarbij een document te overhandigen waaruit blijkt dat een kind ter adoptie of voor duurzame pleegzorg is of zal worden opgenomen, waarin tevens de datum van opnemingsdatum is aangeduid
- 6 In afwijking van het genoemde in lid 1 en lid 2 kan de medewerker de werkgever verzoeken om het verlof te spreiden gedurende een tijdvak van zesentwintig weken De werkgever kan dit verzoek afwijzen, indien zwaarwegende bedrijfs- of dienstbelangen zich hiertegen verzetten
- 7 De medewerker heeft gedurende het in lid 1 van dit artikel vermelde wettelijke recht op adoptieverlof een recht op uitkering De uitkering bedraagt per dag het (gemaximeerde) dagsalaris (100%), zoals dat op grond van de ziektewet wordt vastgesteld De uitkering wordt uiterlijk twee weken voordat het adoptieverlof of het recht op uitkering ingaat via de werkgever aangevraagd door de medewerker bij het Uitvoeringsinstituut werkersverzekeringen (UWV)
- 8 Op grond van de vakantiewetgeving – zoals geregeld in het Burgerlijk Wetboek – gaat de opbouw van vakantiedagen tijdens het adoptieverlof volledig door
- 9 Bij ziekte van de medewerker loopt het verlof en de uitkering gewoon door Is de medewerker na afloop van het verlof nog ziek, dan treedt het gebruikelijk regime dat geldt bij ziekte van een medewerker in werking
- 10 Adoptieverlof mag niet als vakantie worden aangemerkt
- 11 Wordt medewerker gedurende dit verlof werkloos, dan is er eerst een recht op uitkering op grond van de Wet arbeid en zorg (maximaal vier weken) Daarna ontstaat een recht op WW-uitkering, mits de medewerker aan de voorwaarden voldoet

Artikel 12.4 Calamiteiten- en kort verzuimverlof

- 1 De medewerker heeft recht op betaald verlof voor korte, naar billijkheid te berekenen, tijd wanneer hij zijn arbeid niet kan verrichten om de volgende redenen
 - a Onvoorziene omstandigheden die een onmiddellijke onderbreking van de arbeid vergen
 - b Zeer bijzondere persoonlijke omstandigheden Hieronder wordt in ieder geval begrepen
 - de bevalling van de echtgenote, de geregistreerde partner of de persoon met wie de medewerker ongehuwd samenwoont,
 - het overlijden en de begrafenis van huisgenoten of familieleden ((groot)ouders, (klein)kinderen en schoon(groot)ouders en schoondochter/zoon) en in de tweede graad (broer, zuster zwager en schoonzus),
 - Spoedeisend, onvoorzien of redelijkerwijs niet buiten werktijd om te plannen arts- of ziekenhuisbezoek door de medewerker of de noodzakelijke

- begeleiding daarbij van de personen zoals bedoeld in artikel 12.6 lid 1 van deze cao,
- Noodzakelijke zorg op de eerste ziektedag van de personen, bedoeld in artikel 12.6 lid 1 van deze cao
 - calamiteiten, zoals een gesprongen waterleiding of acute zorgtaken, kunnen hieronder vallen
- c Een door de wet of overheid, zonder financiële vergoeding opgelegde verplichting, waarvan de vervulling niet in de vrije tijd kan plaatsvinden (bijvoorbeeld aangifte geboorte, huwelijk, overlijden)
- d De uitoefening van het actief kiesrecht, waarvan de vervulling niet in vrije tijd kan plaatsvinden
- 2 Bij calamiteitenverlof gaat het uitdrukkelijk om verlof van korte duur, namelijk de tijd die nodig is om aan een verplichting te voldoen of -in geval van een calamiteit- een regeling te treffen om de calamiteit het hoofd te bieden. In veel gevallen zal dit slechts om enkele uren gaan.
- 3 Indien de medewerker calamiteitenverlof opneemt in verband met (plotselinge) ziekte van een partner, inwonend kind of ouder, waarvoor ook een recht op kortdurend zorgverlof geldt, eindigt het calamiteitenverlof in ieder geval na één dag.
- 4 De medewerker dient het opnemen van dit verlof vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van redenen. Indien dit niet mogelijk is, meldt hij dit zo spoedig mogelijk.
- 5 De werkgever kan achteraf van de medewerker verlangen dat hij aannemelijk maakt dat hij recht had op het calamiteiten- of kort verzuimverlof.
- 6 Indien de medewerker tijdens dit verlof een uitkering krijgt uit een (wettelijke) verzekering of een fonds dat uit de arbeidsovereenkomst voortvloeit, kan de werkgever het salaris verminderen met het bedrag van de uitkering.
- 7 De werkgever kan het salaris verminderen met door de werkgever vergoede onkosten als de medewerker deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.
- 8 Dit verlof kan alleen worden aangemerkt als vakantie als de medewerker daarmee in een voorkomend geval instemt en de medewerker tenminste recht houdt op het wettelijk minimum aan vakantieaanspraken.

Artikel 12.5 Kraamverlof

- 1 Medewerker heeft recht op betaald kraamverlof van twee werkdagen.
- 2 Dit verlof kan na de bevalling worden opgenomen door de echtgenoot, geregistreerde partner, degene die ongehuwd met de bevallen vrouw samenwoont of degene die het kind erkent.
- 3 De werkgever is gedurende deze twee dagen verplicht het salaris door te betalen.
- 4 Het verlof moet worden opgenomen binnen de eerste vier weken dat het kind feitelijk op hetzelfde adres woont als de moeder.
- 5 De medewerker dient het opnemen van dit verlof vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van redenen. Indien dit niet mogelijk is, meldt hij dit zo spoedig mogelijk.
- 6 De werkgever kan achteraf van de medewerker verlangen dat hij aannemelijk maakt dat hij recht had op kraamverlof.
- 7 Indien de medewerker tijdens dit verlof een uitkering krijgt uit een (wettelijke) verzekering of een fonds dat uit de arbeidsovereenkomst voortvloeit, kan de werkgever het salaris verminderen met het bedrag van de uitkering.
- 8 De werkgever kan het salaris verminderen met door de werkgever vergoede onkosten als de medewerker deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.
- 9 Dit verlof kan niet worden aangemerkt als vakantie.

Artikel 12.6 Kortdurend zorgverlof

- 1 De medewerker kan uitsluitend een beroep doen op kortdurend zorgverlof als dit noodzakelijk is voor de verzorging bij ziekte van
- de echtgenoot, de geregistreerde partner of de persoon met wie de medewerker ongehuwd samenwoont,
 - een kind tot wie de medewerker als ouder in een familierechtelijke betrekking staat,
 - een kind van de echtgenoot, de geregistreerde partner of de persoon met wie de medewerker ongehuwd samenwoont,

- een inwonend pleegkind dat de medewerker als pleegouder verzorgt,
 - een bloedverwant in de eerste of tweede graad,
 - degene die, zonder dat sprake is van een arbeidsrelatie, deel uitmaakt van de huishouding van de medewerker, of
 - degene met wie de medewerker anderszins een sociale relatie heeft, voor zover de te verlenen verzorging rechtstreeks voortvloeit uit de relatie en redelijkerwijs door de medewerker moet worden verleend
- 2 De duur van het verlof bedraagt per twaalf maanden ten hoogste tweemaal de arbeidsduur per week
 - 3 De medewerker dient het opnemen van dit verlof vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van redenen. Indien dit niet mogelijk is, meldt hij dit zo spoedig mogelijk. De medewerker dient daarbij tevens aan te geven de omvang, de wijze van opnemings- en de vermoedelijke duur van het verlof.
 - 4 De werkgever kan het verlof weigeren als hij een zodanig zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang heeft dat het belang van de medewerker daarvoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet wijken. De werkgever dient dit dan terstond aan de medewerker kenbaar te maken gevolgd door een schriftelijke motivatie.
 - 5 De werkgever kan achteraf van de medewerker verlangen dat hij aannemelijk maakt dat hij zijn arbeid niet heeft verricht vanwege de noodzakelijke verzorging van een persoon uit de kring van zorgbehoevenden die hiervoor nader zijn aangeduid. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een bewijsstuk van een ziekenhuis- of doktersbezoek van de zorgbehoevenden of een verklaring van het kinderdagverblijf dat het kind wegens ziekte niet kon worden opgevangen.
 - 6 Dit verlof kan niet in mindering worden gebracht op de vakantieaanspraken.
 - 7 Gedurende dit verlof heeft de medewerker in beginsel recht op 70% van het salaris.
 - 8 Als het salaris meer bedraagt dan het maximum dagsalaris, hoeft voor de berekening van dit percentage uitsluitend het maximum dagsalaris in aanmerking te worden genomen.
 - 9 Als 70% van het salaris zou uitkomen onder het voor de medewerker geldende minimumsalaris, dan moet dit minimumsalaris worden betaald tijdens dit verlof.
 - 10 Indien de medewerker tijdens dit verlof een uitkering krijgt uit een (wettelijke) verzekering of een fonds dat uit de arbeidsovereenkomst voortvloeit, kan de werkgever het salaris verminderen met het bedrag van de uitkering.
 - 11 De werkgever kan het salaris verminderen met door de werkgever vergoede onkosten als de medewerker deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.

Artikel 12.7 Ouderschapsverlof

- 1 Een medewerker heeft recht op onbetaald ouderschapsverlof voor een eigen kind of een kind dat bij hem woont en waarvoor hij duurzaam de zorg op zich heeft genomen. Dit recht bestaat totdat het kind de leeftijd van acht jaar heeft bereikt.
- 2 In geval van de geboorte van een meerling of bij adoptie van meerdere kinderen tegelijk bestaat het recht voor ieder van die kinderen. In alle andere gevallen dat de medewerker met ingang van hetzelfde tijdstip de verzorging van meerdere kinderen op zich neemt, bestaat er slechts recht op één keer verlof.
- 3 De omvang van het verlof is gelijk aan de wekelijkse arbeidsduur van betrokkene maal 26 (de totale arbeidsduur over zes maanden).
- 4 Indien de arbeidsverhouding wordt beëindigd voordat het verlof volledig is genoten, heeft de medewerker tegenover een nieuwe werkgever aanspraak op het resterende deel van het verlof. De werkgever is in dat geval verplicht om op verzoek van de medewerker een verklaring uit te reiken waaruit blijkt op hoeveel verlof de medewerker nog aanspraak heeft.
- 5 De medewerker moet het opnemen van het verlof ten minste twee maanden voor ingang van het verlof schriftelijk aan de werkgever melden. Hij dient daarbij aan te geven de periode, het aantal uren per week en de spreiding van deze uren.
- 6 De werkgever kan het ouderschapsverlof niet weigeren. Wel heeft de werkgever de mogelijkheid om de door de medewerker gewenste wijze van invulling van het verlof te wijzigen als hij daarvoor een zwaarwegend bedrijfsbelang kan aanvoeren. Voordat hij dit kan doen, moet hij daarover eerst overleg plegen met de medewerker. De wijziging moet uiterlijk vier weken voor ingang van het verlof aan de medewerker kenbaar worden gemaakt.

- 7 De werkgever stemt in met een verzoek van de medewerker om het verlof niet op te nemen of niet voort te zetten als gevolg van het opnemen van het zwangerschaps- of bevallingsverlof, het verlof bedoeld in artikel 3 1a lid 1 of lid 4 van de Wet arbeid en zorg of het adoptieverlof. De werkgever hoeft aan het verzoek niet met ingang van een vroeger tijdstip gevolg te geven dan vier weken na het verzoek. Het resterende gedeelte van het verlof wordt dan opgeschort.
- 8 Indien de medewerker terugkomt op zijn verzoek om ouderschapsverlof op te nemen of de medewerker tussentijds het verlof wil beëindigen op grond van onvoorziene omstandigheden, dan mag de werkgever dit weigeren als een zwaarwegend bedrijfsbelang zich verzet tegen inwilliging van het verzoek. Indien een dergelijk verzoek wel kan worden ingewilligd hoeft dit niet eerder te gebeuren dan vier weken nadat het verzoek is gedaan. Het resterende gedeelte van het verlof wordt dan opgeschort.

Hoofdstuk 4 Beloningen

Hoofdstuk 4.1 Salaris en Salarisaanpassing

Artikel 13 Toekenning van de salarisschaal en inschaling

- 1 Voor de toekenning van één van de salarisschalen uit de salaristabel, zoals opgenomen in bijlage 2 is het niveau van de functie van medewerker bepalend. Voor de vaststelling van dit niveau wordt gebruik gemaakt van een systematiek van Niveau Onderscheidende Criteria (bijlage 3). Het loongebouw bestaat uit zes niveaus met ieder een minimum/maximum bandbreedte.
- 2 Het salaris binnen de salarisschaal wordt vastgesteld in overeenstemming met een positie binnen de voor de medewerker geldende salarisschaal. Voor de in dienst tredende medewerker die niet onder wettelijke jeugdloon regeling valt, vindt inpassing in beginsel plaats op het beginsalaris van de schaal. Bij de feitelijke inpassing kan rekening worden gehouden met de ervaring in soortgelijke functies.
- 3 De salarisschalen met de daarin voorkomende bruto maandsalarissen gelden bij een normale arbeidstijd, zoals genoemd in artikel 8.1 van deze cao. Voor de deeltijd medewerker worden deze bedragen naar evenredigheid vastgesteld.
- 4 Het salaris van de medewerker die nog niet over de kundigheden en de vaardigheden beschikt die voor de volledige uitoefening van het functieniveau zijn vereist, kan gedurende een inwerkperiode van maximaal 6 maanden binnen het loongebouw worden ingedeeld in één niveau lager dan het niveau zoals de functie is vastgesteld op basis van de systematiek van de Niveau Onderscheidende Criteria (bijlage 3). Het salaris van de medewerker zal na de inwerkperiode van maximaal 6 maanden worden ingedeeld in de voor zijn functie van toepassing zijnde salarisschaal.
- 5 Uitgangspunt tijdens de inwerkperiode van maximaal 6 maanden is dat alle gewerkte uren ook daadwerkelijk worden uitbetaald als gewerkte uren.
- 6 Werkgever kan conform artikel 27c WOR-afspraken maken met het medezeggenschapsorgaan over het al dan niet uitbetalen van trainingsuren op het moment dat de training niet wordt afgerond of de werkzaamheden na afronding van de training niet daadwerkelijk worden aangevangen. Deze overeenkomst kan alleen worden geëffectueerd onder de voorwaarde dat er voor aanvang van een training tijdens de inwerkperiode met medewerker een opleidingsovereenkomst is afgesloten.

Artikel 14 Functiewaardering

Artikel 14.1 Inschaling projecten / functies

- 1 De inschaling van projecten van opdrachtgevers / functies geschiedt op individueel werkgever niveau.
- 2 Bij inschaling hanteert werkgever de Niveau Onderscheidende Criteria (bijlage 3) waarbij de verantwoordelijkheid van de toetsing van de projectindeling bij het betreffende medezeggenschapsorgaan ligt binnen ieder afzonderlijke werkgever.

Artikel 14.2 Geschillen

- 1 In geval van een geschil over een functiewaardering, projectindeling dan wel over de uitleg en toepassing van de Niveau Onderscheidende Criteria zoals opgenomen in bijlage 3, wordt het geschil voorgelegd aan de bezwarencommissie functiewaardering van de betreffende individuele werkgever.
- 2 De bezwarencommissie functiewaardering brengt een bindend advies uit.
- 3 De bezwarencommissie functiewaardering bestaat uit 3 leden, te weten
 - Een vertegenwoordiger van betreffende individuele werkgever,

- Een vertegenwoordiger namens de medewerkers van betreffende individuele werkgever (vanuit medezeggenschapsorgaan of, bij ontbreken hiervan, vanuit Qlix),
- Een onafhankelijke derde die benoemd wordt door bovengenoemde twee vertegenwoordigers gezamenlijk

Artikel 15 Uitbetaling maandsalaris

Het maandsalaris wordt uiterlijk op de 25^e dag van de kalendermaand overgeschreven op een door de medewerker aan te wijzen bankrekening

Artikel 16 Individuele salarisaanpassing

- 1 Minimaal één keer per jaar vindt er een beoordeling van het functioneren van de medewerker plaats. Als een medewerker minimaal 75% van de bij de afzonderlijke werkgever van toepassing zijnde maximale beoordelingsscore behaalt, ontvangt de medewerker in ieder geval een beoordelingsverhoging van 1,75%. Voornoemde beoordelingsverhoging vindt plaats onder de voorwaarde dat het maximum van de schaal nog niet is bereikt
- 2 De afzonderlijke werkgever spreekt met het medezeggenschapsorgaan een beoordelingssystematiek af
- 3 Iedere afzonderlijke werkgever zal op verzoek van een medewerker toelichting geven op de uitwerking van de beoordelingssystematiek zoals deze binnen de betreffende werkgever van toepassing is

Artikel 17 Jeugdloon

- 1 De medewerker die jonger is dan 22 jaar ontvangt in de salarisschaal die hem is toegekend het salaris behorend bij zijn leeftijd zoals opgenomen in bijlage 2
- 2 Op de eerste dag van de maand waarin de medewerker jarig is, wordt het loon aangepast aan de nieuwe leeftijd. Bij het bereiken van de 22-jarige leeftijd wordt het beginsalaris van de schaal toegekend. Ook deze aanpassing gaat in op de eerste van de maand waarin de verjaardag valt
- 3 Vanaf 1 juli 2019 vervalt de jeugdloonschaal voor medewerkers van 22 jaar

Artikel 18 Aanpassing salarisschalen

De salarissen en uurlonen worden gedurende de looptijd van de cao met ingang van 1 november 2017 en met ingang van 1 juli 2018 verhoogd conform de loongebouwen in bijlage 2

Hoofdstuk 4.2 Bijzondere beloning

Artikel 19 Jaarlijkse bruto uitkering

Medewerkers die op 30 april 2012 in dienst waren bij een werkgever en op wie dus artikel 17A van de cao Facilitaire Contactcenters 1 mei 2010 – 30 april 2012 van toepassing was, ontvangen een jaarlijkse bruto uitkering van 75 euro indien zij aansluitend bij deze werkgever in dienst zijn gebleven. Deze jaarlijkse uitkering vindt gelijk plaats met de salarisbetaling over de maand januari. Een medewerker heeft uitsluitend recht op voornoemde jaarlijkse bruto uitkering over het voorafgaande kalenderjaar als medewerker op 1 januari van het kalenderjaar waarin de betaling verschuldigd is nog

in dienst is. Werkgevers spannen zich in om de fiscale ruimte te gebruiken om deze uitkering zoveel mogelijk netto uit te keren.

Artikel 20 *Variabele beloning*

De werkgever kan boven op de salarissystematiek, zoals genoemd in de artikelen 13 en 17, boven op het bedrijfseigen beloningssysteem, voor (groepen van) functies een systeem van variabele beloning toepassen indien het medezeggenschapsorgaan overeenkomstig artikel 27 lid 1 sub c van de Wet op de Ondernemingsraden instemming aan dat systeem van variabele beloning heeft gegeven.

Artikel 21 *Meeruren*

- De uren die op verzoek van de werkgever dan wel bij bijzondere omstandigheden in opdracht van de werkgever worden gewerkt boven de voor de medewerker geldende arbeidsduur, maar waardoor de normale wekelijkse arbeidstijd niet wordt overschreden, worden als meeruren beschouwd.
- Over meeruren vindt betaling plaats van het voor de medewerker geldende salaris per uur. Over deze uren vindt opbouw van vakantie en vakantie-uitkering plaats. Deze uren tellen eveneens mee voor het bepalen van de berekeningsbasis voor doorbetaling en uitkering tijdens ziekte.
- Niet als meerwerk wordt beschouwd een overschrijding als gevolg van het afhandelen van klantcontact, aansluitend op het rooster van minder dan 5 minuten.

Voor deeltijdwerkers geldt dat indien de contracturen per week worden overschreden, hierover het normale uurloon wordt betaald. Verder zal over deze uren opbouw van vakantiegeld en vakantiedagen plaatsvinden. De werkgever kan de mogelijkheid bieden dit in geld dan wel in tijd te vergoeden. Indien meerwerk wordt verricht in zogenaamde toeslaguren, wordt het meerwerk met de werktijdtoeslag verhoogd.

Artikel 22 *Overwerk*

- 1 Overwerk is de door of namens de werkgever opgedragen en verrichte arbeid waardoor de medewerker in een kalenderjaar de standaard arbeidsduur van 2.080 uren overschrijdt.
- 2 Overuren worden gedurende het kalenderjaar gecompenseerd in tijd, tenzij het bedrijfsbelang zich verzet tegen compensatie in tijd. Voor ieder uur overwerk geldt een vergoeding van één uur vrije tijd.
- 3 De werkgever berekent aan het einde van elk kalenderjaar het resterend aantal overuren. Deze overuren worden uitbetaald tegen 100% van het uursalaris.
- 4 Bij uitdiensttreding zal op dat moment het saldo min- of meeruren worden bepaald. Dit saldo zal met hem worden verrekend tegen het voor hem geldende uursalaris.

Artikel 23 *Vakantietoeslag*

- De medewerker ontvangt jaarlijks in de maand juni de vakantietoeslag. Het jaar waarover de vakantietoeslag wordt berekend loopt van 1 juni van enig jaar tot en met 31 mei van het daaropvolgende jaar. In overleg met het medezeggenschapsorgaan kan de periode waarover de vakantietoeslag wordt berekend, anders worden vastgesteld.
- De vakantietoeslag wordt opgebouwd door reservering van 8% over het in de betreffende periode ontvangen maandsalaris.
- Bij beëindiging van het dienstverband wordt de vakantietoeslag over het aantal gewerkte maanden in het betreffende vakantietoeslagjaar uitgekeerd.

Artikel 24 *Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen*

De medewerker die, anders dan bij overwerk, regelmatig arbeid moet verrichten op tijdstippen buiten het dagvenster ontvangt een toelage die bestaat uit een percentage van het voor de medewerker geldende salaris per uur

De hoogte van die toeslag is

Dagvenster	08 00 – 22 00 uur	Toeslag
Maandag t/m vrijdag	08 00 – 22 00 uur	0 %
	22 00 – 08 00 uur	50 %
Zaterdag	00 00 – 08 00 uur	50 %
	08 00 – 22 00 uur	0 %
Zondag	22 00 – 24 00 uur	50 %
	00 00 – 24 00 uur	50 %
Feestdag	00 00 – 24 00 uur	100%

Artikel 25 *Compensatie pensioen*

Voor zover er bij individuele werkgever geen pensioenregeling op de medewerker van toepassing is, ontvangt de medewerker die voorafgaand een pensioenregeling had bij de uitzend- of payrollorganisatie waar hij voorafgaand aan zijn dienstverband bij werkgever in dienst was (en gedurende die periode door werkgever werd ingeleend), maandelijks een bruto compensatie ter hoogte van de werkgeversbijdrage in de pensioenpremie zoals die bij de uitzend- of payrollorganisatie voor hem werd afgedragen

Artikel 26 *Blijfbonus*

Per 1 januari 2017 is de Wet tegemoetkomingen Loondomeinen in gegaan. Een onderdeel van deze wet is het Lage-inkomensvoordeel (hierna te noemen LIV). Het LIV is een jaarlijkse tegemoetkoming voor een werkgever in de loonkosten voor medewerkers met een laag inkomen. De werkgever heeft recht op het Lage-inkomensvoordeel voor elke medewerker onder de navolgende voorwaarden (dit is de stand van zaken met betrekking tot LIV wetgeving op het moment van ondertekening van het principeakkoord)

- De medewerker heeft een gemiddeld uurloon van minimaal 100% en maximaal 125% van het wettelijk minimumloon voor werknemers van 22 jaar en ouder,
- De medewerker heeft de AOW-gerechtigde leeftijd nog niet bereikt,
- De werkgever betaalt de werknemer minimaal 1.248 verloonde uren per jaar

Partijen hebben afgesproken dat een deel van het te ontvangen LIV in de vorm van een 'blijfbonus' terugvloeit naar de medewerkers. Uitgangspunt daarbij is dat jaarlijks een eenmalige uitkering van 60% van het toegekende bedrag aan de totale populatie medewerkers wordt toeberekend, waarbij partijen zich realiseren dat het bedrag kan afwijken per organisatie.

Het LIV zal voor de eerste keer aan de werkgever worden uitbetaald in 2018 (met als referentiejaar 2017). Als algemene regel houden partijen aan dat de blijfbonus uiterlijk wordt uitgekeerd in de maand nadat de werkgever volgens de belastingdienst uiterlijk het LIV zal ontvangen. Voor het referentiejaar 2017 heeft de belastingdienst aangegeven dat werkgever uiterlijk 12 september 2018 het LIV bedrag ontvangt. Medewerkers ontvangen dan de blijfbonus uiterlijk 31 oktober 2018. Voor het eerst wordt de blijfbonus dus uitgekeerd in 2018 (over het referentiejaar 2017).

De medewerker moet aan de volgende twee voorwaarden voldoen om in aanmerking te komen voor de blijfbonus

- 1 De medewerker is nog steeds in dienst bij het bedrijf op de 1e van de maand waarin de blijfbonus wordt uitbetaald
- 2 De medewerker is minimaal 6 kalendermaanden in het referentiejaar in dienst geweest

De berekening van de hoogte van het bedrag is afhankelijk van de volgende twee factoren en vindt pro rato plaats

- Het aantal volle kalendermaanden dat de medewerker in het refertejaar heeft gewerkt (minimaal 6),
- Het aantal uren dat aan de medewerker in het refertejaar is verloond

Jaarlijks maakt het bedrijf aan het Medezeggenschapsorgaan inzichtelijk dat aan bovenstaande uitgangspunten met betrekking tot de verdeling (60%) van de LIV en de wijze van uitkeren is voldaan

Op het moment dat

- als gevolg van maatregelen van de overheid het LIV wegvalt voor de werkgever, of
- het bedrag aan LIV bij bedrijf materieel zodanig is dat de uitvoeringskosten van bedrijf niet meer in verhouding staan tot de baten gaan Qlix en/of werkgever/bedrijf in gesprek over de afspraken in dit artikel

Hoofdstuk 5 Arbeidsongeschiktheid

Artikel 27 Doorbetaling tijdens ziekte

Indien een medewerker ten gevolge van ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat is de bedongen arbeid te verrichten gelden voor hem de bepalingen van artikel 7:629 BW, de Ziektewet, de Wet arbeid en zorg en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering/Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WAO/WIA), voor zover hierna niet anders is bepaald

Voor de medewerker met een variabel arbeidspatroon vindt berekening van het salaris plaats op basis van het gemiddeld aantal gewerkte uren gedurende de laatste 13 weken voorafgaande aan de ziektemelding. Indien de laatste 13 weken voorafgaande aan de ziektemelding een sterk afwijkend beeld geven van het gemiddelde arbeidspatroon, dan zal voor de berekening van het gemiddeld aantal uren gekeken worden naar een periode van 26 weken voorafgaande aan de ziektemelding

- 1 Wettelijke loondoorbetaling eerste periode van 52 weken
Bij arbeidsongeschiktheid zal aan de medewerker gedurende de eerste 52 weken van de wettelijke periode als genoemd in artikel 7:629 BW 70% van het salaris worden doorbetaald
- 2 Aanvulling wettelijke loondoorbetaling eerste periode van 52 weken
Gedurende de eerste 52 weken van de wettelijke periode als genoemd in artikel 7:629 BW ontvangt de medewerker, boven op de wettelijke loondoorbetaling, een aanvulling van het salaris volgens onderstaande staffel

Gedurende de eerste 6 maanden van ziekmelding een aanvulling tot 80% van het salaris
Vanaf maand 7 tot en met maand 12 een aanvulling tot 75% van het salaris
- 3 De onder 1 en 2 genoemde loondoorbetaling, inclusief bovenwettelijke aanvulling bedraagt minimaal het voor de medewerker geldende wettelijk minimumloon
- 4 Van de onder 1 en 2 genoemde loondoorbetaling kan ten nadele van de medewerker slechts in zoverre worden afgeweken dat bedongen kan worden dat de medewerker per ziekmelding de eerste twee dagen van de het in lid 1 bedoelde tijdvak geen recht heeft op loon. De werkgever zal voornoemde wachtdagenregeling niet toepassen op chronisch zieke medewerkers. Onder chronisch zieke medewerker wordt verstaan een medewerker met een lichamelijke of psychische aandoening zonder kans op (volledig) herstel waarvan de klachten binnen een jaar regelmatig terugkomen
- 5 Wettelijke loondoorbetaling tweede periode van 52 weken
Gedurende de tweede 52 weken van de wettelijke periode als genoemd in artikel 7:629 BW zal aan de medewerker 70% van het maandsalaris worden doorbetaald
- 6 Gedurende de volledige periode van arbeidsongeschiktheid is er sprake van een opbouw van zowel wettelijke als bovenwettelijke vakantiedagen
- 7 De werkgever heeft in ieder geval het recht om de in dit artikel bedoelde
 - a loondoorbetaling en aanvullingen te weigeren ten aanzien van de medewerker die
 - door opzet arbeidsongeschikt is geworden,
 - arbeidsongeschikt is geworden als gevolg van een gebrek waarover hij in het kader van een aanstellingskeuring valse informatie heeft verstrekt en daardoor de toetsing aan de voor de functie gestelde belastbaarheidseisen niet juist kon worden uitgevoerd,
 - zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd,
 - zonder deugdelijke grond geen passend werk verricht,
 - zonder deugdelijke grond niet meewerkt aan door de werkgever of een deskundige gegeven redelijke voorschriften of maatregelen om passend arbeid te verrichten,
 - zonder deugdelijke grond niet meewerkt aan opstelling, evaluatie, bijstelling of uitvoering van een plan van aanpak tot reïntegratie,
 - b loondoorbetalingen en de aanvullingen op te schorten ten aanzien van de medewerker die

- zich niet houdt aan de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte, Bij herhaalde overtreding heeft de werkgever het recht de aanvulling te weigeren
- c aanvullingen te weigeren ten aanzien van de medewerker die
 - weigert medewerking te verlenen aan een door de werkgever gevraagde second opinion van het UWV,
 - indien en voor zover in verband met zijn ziekte jegens één of meer derden aanspraak op schadevergoeding wegens loonderving geldend kan maken In dat geval zal de werkgever de boven de wettelijke minimumverplichting uitstijgende betalingen voldoen bij wijze van voorschot op de van die derde(n) te ontvangen schadevergoeding, mits de medewerker zijn vordering tot schadevergoeding aan de werkgever cedeert,
 - door (eigen) schuld of toedoen, in de ruimste zin gedefinieerd, ziek en arbeidsongeschikt is geworden
 - weigert gebruik te maken van voorhanden zijnde veiligheidsmiddelen dan wel de voorschriften met betrekking tot veiligheid en gezondheid overtreedt en als gevolg daarvan arbeidsongeschikt is geworden

Daarnaast kan de werkgever de medewerker een sanctie opleggen indien de medewerker de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte niet naleeft De werkgever zal de medewerker van zijn besluit tot weigering van loondoorbetaling en aanvulling, zoals bedoeld in dit artikel, schriftelijk in kennis stellen, direct na de aanleiding hiertoe

Artikel 28 Verzuim Reductie Bonus

- Een medewerker die in een volledig kwartaal in dienst is geweest en niet arbeidsongeschikt is geweest, ontvangt een Verzuim Reductie Bonus in de vorm van een extra vakantiedag De medewerker kan in totaal 4 extra vakantiedagen opbouwen Voor deeltijdwerkers is deze bonus naar rato van toepassing
- Deze opbouw ziet er als volgt uit van 1 januari tot en met 31 maart 1 dag, van 1 april tot en met 30 juni 1 dag, van 1 juli tot en met 30 september 1 dag en van 1 oktober tot en met 31 december 1 dag

De opgebouwde extra vakantiedagen worden per ½ kalenderjaar verrekend

Indien de werkgever wachtdagen uitbetaalt en/of het ziekgeld aanvult tot 100%, is deze bonusregeling niet van toepassing Deze regeling vervalt eveneens als de werkgever reeds 26 vakantiedagen vergoedt of wordt dienaangaande aangepast indien werkgever meer dan 22 doch minder dan 26 vakantiedagen vergoedt

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 29 *Reiskosten*

Algemeen

- Van woon-werkverkeer is sprake zodra men op dezelfde dag heen en weer pleegt te reizen naar dezelfde arbeidsplaats. Aan de medewerker wordt met inachtneming van het in dit artikel bepaalde een vergoeding voor de kosten van woon-werkverkeer verstrekt.
- De medewerker die een maand of langer arbeidsongeschikt is, ontvangt met ingang van de tweede kalendermaand van arbeidsongeschiktheid geen reiskostenvergoeding. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid wordt de reiskostenvergoeding naar rato aangepast.
- De medewerker die op eigen initiatief de afstand van woon-werkverkeer vergroot, kan geen aanspraak maken op verhoging van de reiskostenvergoeding.

Eigen vervoer

- De medewerker waarvan de afstand woon-werkverkeer meer bedraagt dan 10 kilometer komt in aanmerking voor een tegemoetkoming in de reiskosten, overeenkomstig bijlage 4. Vaststelling van de tegemoetkoming vindt plaats door middel van de ANWB-routeplanner of andere fiscaal erkende routeplanner en wel door vaststelling van de kortste route woning - werk. Parttime medewerkers ontvangen een tegemoetkoming in de reiskosten woning werk naar rato van het aantal dagen dat per week gereisd wordt.

Openbaar vervoer

- De medewerker waarvan de afstand woon-werkverkeer meer bedraagt dan 10 kilometer en die gebruik maakt van het openbaar vervoer, krijgt de kosten hiervan volledig vergoed op basis van openbaar vervoer tweede klasse. Na overleg met de werkgever wordt maximaal, de bij reisfrequentie passende, voordeligste manier van reizen met het openbaar vervoer vergoed. De tegemoetkoming per maand wordt achteraf verstrekt. De medewerker overlegt de reis- en betalingsbewijzen.

Gebroken diensten

- Indien, op verzoek van de werkgever, een medewerker twee maal op een dag werkzaamheden dient te verrichten, waarbij de werkonderbreking tenminste twee uur duurt, dan zal de werkgever de gemaakte reiskosten, conform de reiskostenregeling van artikel 29 van de cao, dienen te vergoeden. Indien er derhalve twee keer reiskosten worden gemaakt, dient er ook twee keer reiskosten vergoed te worden.

Artikel 30 *Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap*

Artikel 30.1 **Beloning**

De bepalingen ten aanzien van onderstaande elementen van beloning in deze cao zijn van toepassing op uitzendkrachten vanaf de aanvang van de uitzendovereenkomst (artikel 19 cao voor uitzendkrachten 2017-2019 ABU, inlenersbeloning). De werkgever is verplicht zich ervan te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond conform het bepaalde in deze cao.

Het betreft hier onder andere de artikelen met betrekking tot

- 1 salaris en salarisaanpassing
- 2 overwerkvergoeding en werktijdtoeslag
- 3 reiskostenvergoeding

Artikel 30.2 Opvolgend werkgeverschap

Als de werkgever een voormalig uitzendkracht, iemand die via een uitzendformule (waaronder vervat alle begrippen waarbij het juridisch werkgeverschap bij een derde partij heeft gelegen dus in ieder geval omvattend begrippen als uitzenden, pay-rollen en verlengd uitzenden, al of niet na elkaar) werkzaam is geweest, in dienst neemt en waarbij sprake is van opvolgend werkgeverschap, zal in afwijking van artikel 7 668a lid 2 BW de gehele relevante uitzendperiode voor de telling van het aantal arbeidsovereenkomsten meetellen als één arbeidsovereenkomst. De medewerker, die op basis van de uitzendformule bij werkgever heeft gewerkt en direct bij de werkgever in dienst treedt, begint derhalve aan de tweede ketenovereenkomst.

Artikel 31 Overige Bepalingen

Artikel 31.1 Dispensatie

Werkgevers, die van de afspraken in deze cao willen afwijken, kunnen hiertoe een verzoek indienen bij de cao-partijen.
Vertegenwoordigers van de gezamenlijke cao-partijen nemen deze aanvragen voor een dispensatie vervolgens in behandeling.

Artikel 31.2 Beperking Consumentenirritatie

Zowel werkgevers als medewerkers dragen er zorg voor dat de consumenten irritatie bij het outbound bellen tot het minimum beperkt wordt met inachtneming van de relevante wettelijke bepalingen, de Code Telemarketing en de WFC-aanbevelingen op dit terrein.
Voor de werkgever betekent dit, dat hij zorgdraagt dat bij de communicatie, instructie, opleidingen en begeleiding van medewerkers hier aandacht aan besteed wordt en hij faciliteiten hiertoe ter beschikking stelt.
Voor de medewerker betekent dit dat hij zorgt dat hij tijdig en de juiste informatie verstrekt aan consumenten met betrekking tot de mogelijkheden van het gebruik van het Infoliner en het recht van verzet, zodra de situatie hiertoe aanleiding geeft.

Artikel 31.3 Kwaliteitsmonitoring

Het monitoren van medewerkers is een instrument voor het coachen, ontwikkelen en begeleiden, met het oog op de kwaliteit van de dienstverlening. Kwaliteitsmonitoring moet onderscheiden worden van 'voicelogging', i.e. het op verzoek van de opdrachtgever vastleggen van een telefonische transactie. Per onderneming worden nadere afspraken gemaakt tussen werkgever en medezeggenschap over toepassing van kwaliteitsmonitoring. Als uitgangspunt daarvoor dient de 'Richtlijn kwaliteitsmonitoring contactcentermedewerkers' van WFC en VCN. Het medezeggenschapsorgaan heeft in overeenstemming met artikel 27 van de WOR-instemmingsrecht bij het maken van afspraken over een bedrijfsinterne regeling inzake monitoring.

Artikel 31.4 Ontwikkeling, opleiding, scholing

1 De werkgever zal zich inspannen om medewerkers voor de organisatie te behouden door een zo goed mogelijk evenwicht te vinden tussen zijn eisen en de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de medewerkers ten aanzien van hun (toekomstige) taken en functies.

De werkgever zal de medewerker zoveel mogelijk stimuleren tot ontwikkeling. Van de medewerker mag worden verwacht dat hij/zij een open oog heeft voor de noodzaak mee te gaan in nieuwe ontwikkelingen en bereid is om aan zijn/haar eigen ontwikkeling te werken.

- 2 De werkgever is verplicht om een training aan de medewerker aan te bieden welke medewerker in staat stelt zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Een algemene vaardigheids- en producttraining maken hier onderdeel van uit. De medewerker is verplicht tot deelname aan de opleiding en de daarbij behorende (eind)toetsen.
- 3 De werkgever beschikt over een studiefaciliteiten- / opleidingsregeling die met medezeggenschap is afgestemd, waarmee medewerkers onder voorwaarden gelegenheid wordt gegeven om zich naast de basisopleidingen verder te ontwikkelen en daarmee om bredere employability te creëren.

Artikel 31.5 Participatiewet

Werkgever spant zich in om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in de Participatiewet in te zetten voor werkzaamheden. Werkgever confirmeert zich daarbij aan de door de vakorganisatie gevraagde inspannings- & rapportageverplichting om gedurende de looptijd van de cao per WFC lid minimaal 4 arbeidsplaatsen te realiseren in het kader van de participatiewet.

Artikel 31.6 Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie

De werkgever zal medewerking verlenen aan het verzoek van de medewerker de vakbondscontributie fiscaalvriendelijk te verrekenen met het loon, zolang dit wordt toegestaan door de belastingdienst. De medewerker overlegt een kopie van het bewijs van het lidmaatschap en de betaling.

Artikel 31.7 Vakbondsverlof

Twee keer per kalenderjaar zal er voor de door de vakbonden aangewezen kaderleden de mogelijkheid zijn om een dagdeel betaald verlof te krijgen voor vakbondsoverleg. Indien het verlof *tijdig (minimaal 6 weken van tevoren) is aangevraagd, zal het verlof gehonoreerd worden.* Per bedrijf mogen maximaal 3 kaderleden tegelijk met vakbondsverlof. Kaderleden zijn OR-leden die lid zijn van een vakbond en, die conform schriftelijke opgave door de vakbond aan de werkgever, vanuit hun lidmaatschap vrijwilligerswerkzaamheden voor deze vakbond verrichten en die leden die geen OR lid zijn maar wel als kaderlid door de vakbond zijn aangewezen.

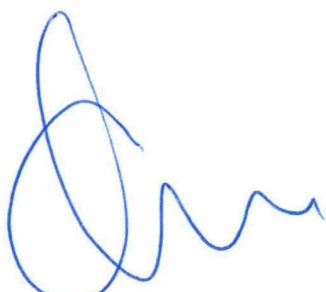
Artikel 31.8 Protocolafspraken

- 1 De bepaling van artikel 19 is ter vervanging van de bepaling rondom de ANW Hiaat verzekering.
- 2 Partijen willen met de afspraken in deze cao een basis leggen om de sector een beter imago in de (arbeids)markt te geven. Dit start met het transparant maken van de arbeidsvoorwaarden die voor deze sector gelden. Partijen beogen dan ook met het afsluiten van deze cao een minimum arbeidsvoorwaardenregeling aan te brengen in de sector, waarbij het bedrijven vrij staat om voor de medewerker ten positieve af te wijken van het in deze cao bepaalde.
Partijen willen de komende jaren samen groeien naar een innovatief en bij de branche en haar medewerkers aansluitend arbeidsvoorwaarden- en arbeidsverhoudingenbeleid.
Gedurende looptijd van deze cao willen partijen gezamenlijk kijken naar de mogelijkheid om de sector een beter imago in de markt te geven.
Hiertoe faciliteert de werkgever dat minimaal 4x per jaar bijeenkomsten worden georganiseerd met vertegenwoordigers vanuit de medezeggenschap, het huidige cao-platform, Qlix en de werkgever.

- Partijen hebben de wens uitgesproken om deze cao algemeen verbindend te kunnen laten verklaren voor de sector. Partijen hebben afgesproken dit samen gedurende de looptijd van deze cao te onderzoeken

Aldus overeengekomen en door partijen getekend op 20 september 2018, te Amersfoort

Voor Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Leidschendam



Ronald van Schijndel
Voorzitter



Norbert van Liemt
Bestuurder



Robert van Diem
Peningmeester

Voor Qlix te Leidschendam



Michel Boers
Voorzitter



Joost Bol
Bestuurder

Bijlage 1 Graden van Bloed- en aanverwantschap

	1 ^e graad	2 ^e graad	3 ^e graad	4 ^e graad	5 ^e graad
				☺☹ bet-over grootouders	
		☺☹ grootouders	☺☹ overgroot- ouders	☺☹ oudoom/ oudtante	
	☺☹ ouders		☺☹ oom/tante		
☹☺ medewerker of partner		☺☹ broer/zuster		☺☹ neef/nicht	
	☺☹ kinderen		☺☹ neef/nicht (oomzeggers)		☺☹ achterneef/ achternicht
		☺☹ kleinkinderen		☺☹ achterneef/ achternicht	
			☺☹ achterklein- kinderen		

Bijlage 2 Loongebouwen

CAO Loongebouw per 1 november 2017							
Leeftijd	Niveau 1*	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	
t/m 20 jaar	€ 6.33	€ 6.35	€ 6.45	€ 6.56	€ 6.69	€ 6.85	
21 jaar	€ 7.68	€ 7.71	€ 7.83	€ 7.96	€ 8.13	€ 8.31	
>22 jaar							
Minimaal	€ 9.04	€ 9.07	€ 9.21	€ 9.37	€ 9.56	€ 9.78	
Maximaal	€ 9.86	€ 10.43	€ 11.05	€ 11.71	€ 12.43	€ 13.20	

CAO Loongebouw per 1 januari 2018							
Leeftijd	Niveau 1*	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	
t/m 20 jaar	€ 6.38	€ 6.38	€ 6.45	€ 6.56	€ 6.69	€ 6.85	
21 jaar	€ 7.74	€ 7.74	€ 7.83	€ 7.96	€ 8.13	€ 8.31	
>22 jaar							
Minimaal	€ 9.11	€ 9.11	€ 9.21	€ 9.37	€ 9.56	€ 9.78	
Maximaal	€ 9.86	€ 10.43	€ 11.05	€ 11.71	€ 12.43	€ 13.20	

CAO Loongebouw per 1 juli 2018							
Leeftijd	Niveau 1*	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	
t/m 20 jaar	WMJL	€ 6.43	€ 6.55	€ 6.67	€ 6.83	€ 7.00	
21 jaar	WMJL	€ 7.80	€ 7.95	€ 8.10	€ 8.29	€ 8.50	
>22 jaar							
Minimaal	WML	€ 9.18	€ 9.35	€ 9.53	€ 9.75	€ 10.00	
Maximaal	€ 9.98	€ 10.56	€ 11.19	€ 11.86	€ 12.59	€ 13.37	

* het minimum van de salarisschaal zal sowieso de ontwikkeling van de aanpassigen in het WML en het WMJL volgen.

Bijlage 3 Niveau Onderscheidende Criteria

In de Niveau Onderscheidende Criteria van een functiereeks worden alleen de onderscheidende kenmerken beschreven, zodanig dat de niveaoverschillen in deze reeks herkenbaar worden. Bij het bepalen van het niveau dient de essentie van de NOK-typering én onderliggende niveaus, daadwerkelijk door de functionaris te worden uitgeoefend voor onderbouwing van de indeling in bijbehorende functiegroep.

Functieniveau WFC	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6
Soort klantencontact	Voeren van vnl inbound contacten	Voeren van inbound of outbound contacten	Voeren van inbound en/of outbound contacten	Voeren van inbound en/of outbound contacten	Voeren van in- en outbound contacten	Zelfstandig uitvoeren van ondersteuning aan klantcontact
Vrijheid van handelen	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn precies vastgelegd d m v script of systeem Script moet worden gevolgd en/of systeem werkt sturend	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d m v script of systeem Er is beperkte mogelijkheid tot afwijken van het script en/of systeem	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d m v script of richtlijnen, waarvan mag worden afgeweken	Beperkt of niet script-en/of systeem gebonden Moet onafhankelijk van script kunnen functioneren Er is vrijheid m b t te kiezen aanpak en afhandeling binnen richtlijnen/ systeemeisen	Analyseren van vraag / probleemstelling en daarbij behorende acties ondernemen Grote mate van vrijheid over te kiezen aanpak binnen globale richtlijnen	Analyseren van vraag / probleemstelling en daarbij behorende acties ondernemen Volledige vrijheid over te kiezen aanpak zonder richtlijnen
Sociale interactie	Informeren over op zichzelf staande gegevens Er worden feiten vermeld waarbij toelichting niet of nauwelijks is vereist	Overdragen van eenduidige informatie met een beperkte toelichting en/of in 1 vreemde taal	Opvragen en geven van concrete informatie Dan wel inspelen op vragen/ behoeften	Er is sprake van eigen vormgeving en beïnvloeding doordat mag worden afgeweken van het script Inspelen op vragen/ behoeften en gevoeligheden en deze onafhankelijk van het script kunnen beantwoorden Dan wel aanbiedingen doen binnen door systeem gegeven opties	Verklaren en oplossen van complexe vragen/ situaties Dan wel aanbiedingen doen vanuit verschillende opties en hierbij beïnvloeden	Verklaren en oplossen van zeer complexe vragen/situaties Het structureel ondersteunen van teamleiders als coach mentor en/of het uitvoeren van een vraagbaakfunctie en/of verantwoordelijkheid over een specifiek doel of proces
Inzetbaarheid	Inzetbaar op één of enkele eenvoudige producten/services	Inzetbaar op één of enkele minder complexe producten/ services	Inzetbaar op diverse minder complexe producten/services	Inzetbaar op diverse meer complexe producten/services	Inzetbaar op diverse zeer complexe producten/ services	Inzetbaar op diverse zeer complexe producten/ services

Bijlage 4 Reiskostentabel per 1 november 2017

Tegemoetkoming in de reiskosten woon-werkverkeer bij gebruikmaking van eigen vervoer

Tegemoetkoming per dag/week bij wisselend aantal reisdagen per week

Kilometers woon-werkafstand	1 dag per week	2 dagen per week	3 dagen per week	4 dagen per week	5 dagen per week
0 - 10	-	-	-	-	-
10 - 15	€ 3,08	€ 6,16	€ 9,24	€ 12,32	€ 15,40
15 - 20	€ 4,31	€ 8,62	€ 12,92	€ 17,23	€ 21,54
20 - meer	€ 6,15	€ 12,30	€ 18,45	€ 24,60	€ 30,75

Tegemoetkoming per maand bij vast aantal reisdagen per week

Kilometers woon-werkafstand	1 dag per week	2 dagen per week	3 dagen per week	4 dagen per week	5 dagen per week
0 - 10	-	-	-	-	-
10 - 15	€ 13,33	€ 26,66	€ 39,99	€ 53,32	€ 66,65-
15 - 20	€ 18,66	€ 37,32	€ 55,98	€ 74,64	€ 93,30
20 - meer	€ 26,65	€ 53,30	€ 79,95	€ 106,60	€ 133,25