

**Collectieve
Arbeidsovereenkomst
Facilitaire Contactcenters**

1 mei 2010 – 30 april 2012

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	5
Artikel 1	Definities	5
Artikel 2	Werkings sfeer	6
Artikel 3	Looptijd	6
Artikel 4	Tussentijdse herziening	6
Artikel 5	Wederzijdse verplichtingen	7
Artikel 5.1	Algemene verplichtingen werkgever	7
Artikel 5.2	Algemene verplichtingen werknemer	7
Artikel 5.3	Informatieverschaffing en overleg	8
Artikel 5.4	Geschillen	8
Hoofdstuk 2	Het dienstverband	9
Artikel 6.1	Aard van de arbeidsovereenkomst	9
Artikel 6.2	Beëindiging van de arbeidsovereenkomst	9
Hoofdstuk 3	Arbeidstijd, arbeidsduur en verlof	11
Artikel 7	Arbeidstijd	11
Artikel 7.1	Normale arbeidsduur	11
Artikel 7.2	Pauzetijden	11
Artikel 8	Feestdagen	11
Artikel 9	Vakantie	11
Artikel 10	Bijzonder verlof	12
Artikel 11	Verlof voor privé-taken	12
Artikel 11.1	Zwangerschaps- en bevallingsverlof	12
Artikel 11.2	Verlof bij adoptie en duurzame pleegzorg	13
Artikel 11.3	Calamiteiten- en kort verzuimverlof	13
Artikel 11.4	Kraamverlof	14
Artikel 11.5	Kortdurend zorgverlof	14
Artikel 11.6	Ouderschapsverlof	15
Hoofdstuk 4	Beloningen	16
Hoofdstuk 4.1	Salaris en Salarisaanpassing	16
Artikel 12	Toekenning van de salarisschaal en inschaling	16
Artikel 13	Uitbetaling maandsalaris	16
Artikel 14	Individuele salarisaanpassing	16
Artikel 15	Jeugdloon	16
Artikel 16	Aanpassing salarisschalen	17
Hoofdstuk 4.2	Bijzondere beloning	17
Artikel 17B	Eenmalige uitkering	17
Artikel 18	Variabele beloning	17
Artikel 19	Meeruren	18
Artikel 20	Overwerk	18
Artikel 21	Vakantietoeslag	18
Artikel 22	Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen	18
Hoofdstuk 5	Arbeidsongeschiktheid	19
Artikel 23	Doorbetaling tijdens ziekte	19
Artikel 24	Verzuim Reductie Bonus	20
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	21
Artikel 25	Reiskosten	21
Artikel 26	Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap	21
Artikel 26.1	Beloning	21
Artikel 26.2	Opvolgend werkgeverschap	22
Artikel 27	Overige Bepalingen	22
Artikel 27.1	Dispensatie	22
Artikel 27.2	Beperking Consumentenirritatie	22
Artikel 27.3	Kwaliteitsmonitoring	22
Artikel 27.4	Ontwikkeling, opleiding, scholing en kwaliteitsmonitoring	22
Artikel 27.5	Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie	23
Artikel 27.6	Vakbondsverlof	23
Artikel 27.7	Protocolafspraken	23

Bijlagen

1 Graden van Bloed- en Aanverwantschap

2 Loongebouwen

3 Niveau Onderscheidende Criteria

4 Reiskosten

Considerans

Partijen bij deze collectieve arbeidsovereenkomst, te weten Werkgeversvereniging Contactcenters, WGCC te Leidschendam, Qlix te Leidschendam, FNV Bondgenoten te Utrecht.

spreken bij het sluiten van deze collectieve arbeidsovereenkomst 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 werknemers 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>
Vakorganisaties	Qlix en FNV Bondgenoten
Werknemer:	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 werknemer duurzaam samenleeft en een gezamenlijke huishouding voert, blijkend uit een notariële akte of registratie bij de burgerlijke stand. Zie bijlage 1.
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 werknemer normaliter de voor hem geldende diensten aanvangt, onderbreekt en beëindigt.
Arbeidsduur	De normale arbeidsduur bedraagt overeenkomstig de Arbeidstijdenwet maximaal 12 uur per dag en 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 werknemer 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.
Overwerk	Arbeid, die met overschrijding van de normale wekelijkse arbeidsduur, gemiddeld 40 uren per week op jaarbasis, in opdracht van de werkgever wordt verricht. Buiten de wettelijke pauzeregeling wordt bovenwettelijke pauzetijd niet als overwerk beschouwd.

Meerwerk	Als meeruren worden beschouwd de tijd (met een minimum van 15 minuten), die in opdracht van de werkgever wordt gewerkt boven de schriftelijk overeengekomen arbeidsduur per week, waardoor de normale arbeidsduur niet wordt overschreden. Onder meeruren wordt niet verstaan de tijd die de werknemer besteedt aan pauzeren gedurende de periode dat het meerwerk plaatsvindt.
Arbeidstijd	De tijd waarin de werknemer arbeid verricht.
Rusttijd	De tijd tussen de voor de werknemer geldende eindtijd en de daarop volgende aanvang van de werkzaamheden, doch minimaal 11 uur per 24 uur (etmaal) tenzij met de OR anders is bepaald.
Maandsalaris	Het voor de werknemer 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 maandsalarissen van januari tot en met december.
Jaarinkomen	De som van ontvangen maandinkomen van januari tot en met december.
CAO	Deze collectieve arbeidsovereenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 2 **Werkings sfeer**

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 WGCC van toepassing.

Van de bepalingen van deze collectie arbeidsovereenkomst kan slechts in voor werknemers gunstige zin worden afgeweken.

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

Artikel 3 **Looptijd**

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 1 mei 2010 tot en met 30 april 2012 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 sociaal-economische 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 sociaal-economische vooruitzichten van de bedrijfstak.

Artikel 5 **Wederzijdse verplichtingen**

Artikel 5.1 **Algemene verplichtingen werkgever**

- De werkgever verplicht zich tegenover zijn werknemers de in deze collectieve arbeidsovereenkomst vastgelegde arbeidsvoorwaarden na te leven.
- De werkgever zal met de werknemer schriftelijk een arbeidsovereenkomst aangaan, waarin wordt verwezen naar deze CAO.
- De werkgever zal de werknemer de schriftelijke vastgelegde en voor de onderneming geldende arbeidsvoorwaarden en bedrijfsregels ter beschikking stellen.
- De werkgever zal ervoor zorgdragen dat aan de werknemer een exemplaar van deze CAO wordt uitgereikt.
- De werkgever zal de werknemer inlichten welke huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen bij de werkzaamheden in acht moeten worden genomen. Voor zover schriftelijk vastgelegd, liggen deze op een voor de werknemer vrij toegankelijke plaats ter inzage.

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 werknemer 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 werknemers 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 werknemer heeft recht op inzage in zijn personeelsdossier zoals geregeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

SER Fusiegedragsregels

In het kader van de verplichtingen die voortvloeien uit respectievelijk de SER-fusiegedragsregels en het reglement van de ondernemingsraad 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, de ondernemingsraad en de betrokken werknemers inlichten omtrent de overwogen maatregelen.

Artikel 5.2 **Algemene verplichtingen werknemer**

- De werknemer 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 werknemer behoort te doen of na te laten.
- De werknemer wordt geacht de huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen te kennen en na te leven.
- Indien gewichtige bedrijfsbelangen dat noodzakelijk maken, is de werknemer verplicht ook boven de overeengekomen arbeidsduur arbeid te verrichten.
- De werknemer is 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 werknemer 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 werknemer zal zich onthouden van ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, racisme en pesten.

- Het is de werknemer 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 werknemer is verplicht aan de werkgever schriftelijk mededeling te doen van zijn nevenbezigheden voordat hij daarmee aanvangt, dan wel bij aanvang van zijn dienstbetrekking. De werkgever zal aan de werknemer binnen 4 weken schriftelijk en gemotiveerd zijn beslissing kenbaar maken.

Artikel 5.3 Informatieverschaffing en overleg

Gedurende de looptijd van de CAO zullen partijen periodiek, op hoofdlijnen, inzage geven in de sociale en economische ontwikkelingen binnen de facilitaire contactcenterbranche.

Partijen voeren periodiek overleg over algemene en branche-specifieke sociaal-economische 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.

Hoofdstuk 2 Het dienstverband

Artikel 6.1 Aard van 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 c.q. het uurloon en de salaris schaal 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 partijen geldende opzegtermijn.

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

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

- a. de naam en adres van werkgever en werknemer
 - 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 werknemers volgens de Wet Minimumloon in ieder geval aanspraak heeft
 - h. burger service nummer/ sofi-nummer
 - i. tariefgroep
 - j. andere (onbelaste) beloningen.
- Bij aanvang van de arbeidsovereenkomst 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.
 - De maximale lengte van de proeftijd bedraagt bij een arbeidsovereenkomst die is aangegaan voor:

- voor de duur van een project:	1 maand
- korter dan twee jaren:	1 maand
- twee jaren of langer:	2 maanden
- onbepaalde tijd:	2 maanden

Artikel 6.2 Beëindiging van de 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 6.1 neemt de arbeidsovereenkomst een einde:

- door opzegging door de werkgever of door de werknemer, 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 pensioengerechtigde leeftijd bij 65 jaar;
- bij overlijden van de werknemer;
- beëindiging met wederzijds goedvinden;

- ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de rechter.

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op het tijdstip genoemd in de arbeidsovereenkomst, bij het beëindigen van de werkzaamheden waarvoor de werknemer is aangenomen. Bij vervangingsarbeid wordt de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd beëindigd op het tijdstip van terugkeer van de tijdelijk afwezige werknemer. De werknemer ontvangt uiterlijk 4 weken, voorafgaande aan de beëindiging van de arbeidsovereenkomst een schriftelijke mededeling hierover. Het doel hiervan is louter het in herinnering brengen van de aanstaande beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

De werkgever zal bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst een getuigschrift uitreiken indien de werknemer 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 werknemer daarom vraagt, omtrent de wijze waarop de arbeidsovereenkomst is geëindigd.

Hoofdstuk 3 Arbeidstijd, arbeidsduur en verlof

Artikel 7 *Arbeidstijd*

Artikel 7.1 **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 werknemer tussen 08.00 uur en 22.00 uur.
- De werkgever zorgt uiterlijk vier werkdagen voor ingang van het rooster dat dit bekend is. De werknemer is verplicht kennis te nemen van dit rooster.

Artikel 7.2 **Pauzetijden**

- Ten aanzien van de algemeen geldende werk- en rusttijden is de regeling van de arbeidstijdenwet van toepassing. Dit betekent dat de werknemer 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 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 uur aaneengesloten.

Artikel 8 *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 2010.

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

- 1 a. wanneer niet gewerkt hoeft te worden, aan werknemer het salaris doorbetaald;
- 1 b. wanneer de werknemer ook daadwerkelijk dient te werken, aan werknemer het salaris vermeerderd met een toeslag als bedoeld in artikel 22 betaald.

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

- 2 a. de werknemer 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 9 *Vakantie*

- Het vakantiejaar valt samen met het kalenderjaar.
- De werknemer met een voltijdsdienstverband heeft per vakantiejaar recht op vakantie met behoud van salaris gedurende 22 werkdagen, ofwel 176 uur.
- De werknemer 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 werknemer 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 werknemer de nog toekomstige vakantie-uren inroostert voor de daadwerkelijke datum van vertrek.
- De werknemer bouwt geen vakantie-aanspraken op over de periode waarover hij wegens het niet verrichten van arbeid geen aanspraak op loon heeft.
- De werknemer bouwt wel vakantie-aanspraken op over de periode waarin hij zijn werkzaamheden niet heeft verricht wegens:
 - arbeidsongeschiktheid, veroorzaakt buiten opzet van de werknemer en wel bij volledige arbeidsongeschiktheid over het tijdvak van de laatste zes maanden waarin de arbeid niet werd verricht, met dien verstande dat tijdvakken worden samengesteld als zij elkaar met een onderbreking van minder dan een maand opvolgen. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid vindt slechts opbouw plaats over de gewerkte uren.
 - zwangerschaps- en bevallingsverlof.
- Opbouw van vakantie bij volledige arbeidsongeschiktheid vindt niet plaats indien de werknemer door zijn toedoen zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd, dan wel indien hij zonder deugdelijke grond geen passend werk verricht.
- De werknemer, wordt in de gelegenheid gesteld om jaarlijks minimaal 2 weken en maximaal 3 weken aaneengesloten vakantiedagen op te nemen.

Artikel 10 **Bijzonder verlof**

Aan de werknemer 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 werknemer: de benodigde tijd tot maximaal één dag
- bij huwelijk van de werknemer: 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 werknemer, ouders, stiefouders, schoonouders, (pleeg)kinderen, stief of aanhuwde 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 werknemer 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 werknemer: twee dagen
- bij 25, 40, 50 of 60 jarig huwelijk van de werknemer, diens ouders of schoonouders: één dag

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

Artikel 11 **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.

Artikel 11.1 **Zwangerschaps- en bevallingsverlof**

1. 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.
2. Het wettelijk recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof is betaald.
3. 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. De uitkering wordt uiterlijk twee weken voordat het zwangerschapsverlof ingaat

via de werkgever aangevraagd door de werkneemster bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

4. Het bevallingsverlof gaat in op de dag na de bevalling en bedraagt tien weken of zoveel meer als het aantal dagen dat het zwangerschapsverlof minder dan zes weken heeft bedragen.
5. 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.
6. Uiterlijk op de tweede dag na de bevalling dient de werkneemster haar bevalling aan de werkgever te (laten) melden.
7. Zwangerschaps- en bevallingsverlof mag niet als vakantie worden aangemerkt.
8. 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 11.2 Verlof bij adoptie en duurzame pleegzorg

1. De werknemer die een kind adopteert heeft recht op maximaal vier weken adoptieverlof.
2. Het verlof dient te worden opgenomen binnen een tijdvak van achttien weken. Dit tijdvak vangt aan twee 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 werknemer 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 werknemer 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. De werknemer 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 ziekwet wordt vastgesteld. De uitkering wordt uiterlijk twee weken voordat het adoptieverlof of het recht op uitkering ingaat via de werkgever aangevraagd door de werknemer bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).
7. Op grond van de vakantiewetgeving – zoals geregeld in het Burgerlijk Wetboek – gaat de opbouw van vakantiedagen tijdens het adoptieverlof volledig door.
8. Bij ziekte van de werknemer loopt het verlof en de uitkering gewoon door. Is de werknemer na afloop van het verlof nog ziek, dan treedt het gebruikelijk regime dat geldt bij ziekte van een werknemer in werking.
9. Wordt werknemer 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 werknemer aan de voorwaarden voldoet.

Artikel 11.3 Calamiteiten- en kort verzuimverlof

1. De werknemer heeft recht op betaald verlof voor korte, naar billijkheid te berekenen, tijd wanneer hij zijn arbeid niet kan verrichten om de volgende redenen:
 - a. Zeer bijzondere persoonlijke omstandigheden. Hieronder wordt in ieder geval begrepen de bevalling van de echtgenote of partner en overlijden en begraving 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) calamiteiten, zoals een gesprongen waterleiding of acute zorgtaken, kunnen hieronder vallen.
 - b. 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).
 - c. 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 werknemer 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 werknemer dient het opnemen van dit verlof vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van reden. Indien dit niet mogelijk is meldt hij dit zo spoedig mogelijk.
5. De werkgever kan achteraf van de werknemer verlangen dat hij aannemelijk maakt dat hij recht had op het calamiteiten- of kort verzuimverlof.
6. Indien de werknemer 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 werknemer deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.
8. Dit verlof kan alleen worden aangemerkt als vakantie als de werknemer daarmee in een voorkomend geval instemt en de werknemer tenminste recht houdt op het wettelijk minimum aan vakantieaanspraken.

Artikel 11.4 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 werknemer dient het opnemen van dit verlof zo mogelijk vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van reden.
6. De werkgever kan achteraf van de werknemer verlangen dat hij aannemelijk maakt dat hij recht had op kraamverlof.
7. Indien de werknemer 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 werknemer deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.
9. Dit verlof kan niet worden aangemerkt als vakantie.

Artikel 11.5 Kortdurend zorgverlof

1. De medewerker kan uitsluitend een beroep doen op kortdurend zorgverlof als dit noodzakelijk is voor de verzorging bij ziekte van een partner, inwonend kind en inwonend pleegkind of eigen ouder.
2. De werkgever kan dit verlof weigeren als hij een zodanig zwaarwegend bedrijfsbelang heeft dat het belang van de werknemer daarvoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet wijken.
3. De duur van het verlof bedraagt per twaalf maanden ten hoogste twee maal de arbeidsduur per week.
4. De werknemer dient het opnemen van dit verlof vooraf aan de werkgever te melden onder opgave van reden. Indien dit niet mogelijk is meldt hij dit zo spoedig mogelijk. De werknemer dient daarbij tevens aan te geven de omvang, de wijze van opneming en de vermoedelijke duur van het verlof.
5. De werkgever kan het verlof weigeren als hij een zodanig zwaarwegend bedrijfsbelang heeft dat het belang van de werknemer daarvoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet wijken. De werkgever dient dit dan terstond aan de werknemer kenbaar te maken gevolgd door een schriftelijke motivatie.
6. De werkgever kan achteraf van de werknemer 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.

7. Dit verlof kan niet in mindering worden gebracht op de vakantieaanspraken.
8. Gedurende dit verlof heeft de werknemer in beginsel recht op 70% van het salaris.
9. 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.
10. Als 70% van het salaris zou uitkomen onder het voor de werknemer geldende minimumsalaris dan moet dit minimumsalaris worden betaald tijdens dit verlof.
11. Indien de werknemer 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.
12. De werkgever kan het salaris verminderen met door de werkgever vergoede onkosten als de werknemer deze heeft bespaard door het niet verrichten van zijn arbeid.

Artikel 11.6 Ouderschapsverlof

1. Een werknemer 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. Ingeval 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 werknemer 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). 26 weken ouderschapsverlof geldt alleen als er voor een kind vóór 1 januari 2009 nog niet eerder ouderschapsverlof is opgenomen of gedeeltelijk is opgenomen, anders gelden de "oude regels" van 13 weken ouderschapsverlof).
4. In principe wordt het ouderschapsverlof opgenomen in de vorm van deeltijdverlof, gedurende ten hoogste de helft van de arbeidsduur per week voor een aaneengesloten periode van twaalf maanden.
5. De werknemer kan de werkgever verzoeken het ouderschapsverlof in een andere vorm op te nemen, bijvoorbeeld in de vorm van zes maanden voltijdverlof, minder verlofuren gedurende een langere periode dan zes maanden of splitsing van het verlof in maximaal zes perioden van minimaal een maand.
6. De werkgever kan een dergelijk verzoek van de werknemer alleen afwijzen op grond van een zwaarwegend bedrijfsbelang.
7. Indien de werknemer het ouderschapsverlof heeft opgesplitst in meerdere perioden en de arbeidsverhouding wordt beëindigd voordat het verlof is genoten, heeft de werknemer tegenover een nieuwe werkgever aanspraak op het resterende deel van het verlof.
8. Het recht op verlof bestaat pas als de werknemer één jaar in dienst is bij de werkgever.
9. De werknemer 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.
10. De werkgever kan het ouderschapsverlof niet weigeren. Wel heeft hij de mogelijkheid om de voorgestelde spreiding van de uren over de week te wijzigen als hij daarvoor een zwaarwegend bedrijfsbelang kan aanvoeren. Voordat hij dit kan doen moet hij daarover eerst overleg plegen met de werknemer. De wijziging moet uiterlijk vier weken voor ingang van het verlof aan de werknemer kenbaar worden gemaakt.
11. Indien de werknemer terugkomt op zijn verzoek om ouderschapsverlof op te nemen of de werknemer 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.
12. 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 komt dan te vervallen.
13. Indien gebruik gemaakt is van de mogelijkheid om het ouderschapsverlof in maximaal zes perioden op te splitsen, dan gelden deze bepalingen ten aanzien van elk van deze perioden.

Hoofdstuk 4 Beloningen

Hoofdstuk 4.1 Salaris en Salarisaanpassing

Artikel 12 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 werknemer bepalend. Voor de vaststelling van dit niveau wordt gebruik gemaakt van een systematiek van Niveau Onderscheidende Criteria (bijlage 3)
2. Het salaris binnen de salarisschaal wordt vastgesteld in overeenstemming met een positie binnen de voor de werknemer geldende salarisschaal. Voor de in dienst tredende werknemer van 23 jaar of ouder 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 7.1 van deze CAO. Voor de deeltijd werknemer worden deze bedragen naar evenredigheid vastgesteld.
4. Het salaris van de werknemer die nog niet over de kundigheden en de vaardigheden beschikt die voor de volledige uitoefening van het functieniveau zijn vereist, kan gedurende maximaal 4 maanden worden ingedeeld in de inloopschaal. Het salaris van de werknemer zal na maximaal 4 maanden worden ingedeeld in de voor zijn functie van toepassing zijnde salarisschaal.

Artikel 13 Uitbetaling maandsalaris

Het maandsalaris wordt uiterlijk op de 25^e dag van de daarop volgende maand overgeschreven op een door de werknemer aan te wijzen giro of bankrekening.

Artikel 14 Individuele salarisaanpassing

1. Indien de werkgever geen beoordelingsregeling heeft afgesproken met de Ondernemingsraad geldt dat de werknemer van 23 jaar en ouder die het maximum van zijn schaal nog niet heeft bereikt met ingang van 1 januari van elk jaar de volgende positie in de schaal wordt toegekend. Daarnaast worden de salarisschalen verhoogd conform het bepaalde in artikel 16.
2. De werkgever kan met de Ondernemingsraad een beoordelingsregeling afspreken. Daarbij moet gekozen worden voor model A of B.

Model A.

Het beoordelingssysteem dient binnen de kaders van de bandbreedtes zoals aangeven in bijlage 2 uit te worden gewerkt waarbij rekening wordt gehouden met positie en niveau zoals daar vermeld.

Model B.

Het beoordelingssysteem dient te worden uitgewerkt binnen de in bijlage 2 genoemde minimum- en maximumgrens waarbij de mogelijkheid bestaat af te wijken van de genoemde posities.

3. Aan de werknemer die in het voorafgaande jaar in dienst is getreden wordt per 1 januari van het daarop volgende jaar de in lid 1 bedoelde verhoging slechts toegekend indien de indiensttreding voor 1 juli heeft plaatsgevonden.

Artikel 15 Jeugdloon

1. De werknemer die jonger is dan 23 jaar ontvangt in de salarisschaal die hem is toegekend het salaris behorend bij zijn leeftijd zoals opgenomen in bijlage 2 onder 'jeugdloon'.
2. Op de eerste dag van de maand waarin de werknemer jarig is, wordt het jeugdloon aangepast aan de nieuwe leeftijd. Bij het bereiken van de 23 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 mei 2010 vervalt de jeugdloonschaal voor werknemers van 18 jaar. Vanaf 1 mei 2011 vervalt de jeugdloonschaal voor werknemers van 19 jaar.

Artikel 16 **Aanpassing salarisschalen**

- 1 De salarissen, uurlonen en jeugdlonen van de in de bijlage 2 genoemde niveaus worden gedurende de looptijd van deze CAO als volgt verhoogd:
 - i. Met ingang van 1 oktober 2010: 0,5%
 - ii. Met ingang van 1 oktober 2011: 0,5%
- 2 De met bovenstaande verhogingen aangepaste loongebouwen zijn opgenomen in bijlage 2.
- 3 De artikelen 14 (individuele salarisaanpassing) en 16 (aanpassing salarisschalen) zullen gedurende de looptijd van deze CAO van kracht zijn en zullen in de hier opvolgende CAO komen te vervallen. Werkgevers die met de ondernemingsraad hebben gekozen voor het in artikel 14 lid 2 genoemde model B, zullen gedurende de looptijd van deze CAO aan werknemers die minimaal op de norm presteren (voldoende, goed of uitstekend) minimaal de 0,5% structurele loonstijging doen toekomen.

Hoofdstuk 4.2 **Bijzondere beloning**

Artikel 17A **Jaarlijkse bruto uitkering**

Werknemers die op 1 januari gedurende de referteperiode van 1 januari t/m 31 december van het voorafgaande kalenderjaar drie maanden of langer in dienst zijn geweest en nog in dienst zijn op 1 januari, ontvangen een jaarlijkse bruto uitkering van 75 euro. Deze jaarlijkse uitkering vindt gelijk plaats met de salarisbetaling over de maand januari.

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

Artikel 17B **Eenmalige uitkering**

Werknemers die op 1 april 2011 in de periode van 1 april 2010 tot 1 april 2011 drie maanden of meer in dienst zijn geweest en op 1 april 2011 nog in dienst zijn, krijgen een eenmalige uitkering van 0,5% van het bruto salaris verdiend in de referteperiode van 1 april 2010 t/m 31 maart 2011. De uitbetaling van deze uitkering vindt gelijk plaats met de salarisbetaling over de maand april.

Werknemers die op 1 april 2012 in de periode van 1 april 2011 tot 1 april 2012 drie maanden of meer in dienst zijn geweest en op 1 april 2012 nog in dienst zijn, krijgen een eenmalige uitkering van 0,75% van het bruto salaris verdiend in de referteperiode van 1 april 2011 t/m 31 maart 2012. De uitbetaling van deze uitkering vindt gelijk plaats met de salarisbetaling over de maand april.

Artikel 18 **Variabele beloning**

De werkgever kan boven op de salarissystematiek, zoals genoemd in de artikelen 12 en 15, boven op het bedrijfseigen beloningssysteem, voor (groepen van) functies een systeem van variabele beloning toepassen indien de ondernemingsraad overeenkomstig artikel 27 lid 1 sub c van de Wet op de Ondernemingsraden instemming aan dat systeem van variabele beloning heeft gegeven.

Artikel 19 **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 werknemer geldende arbeidsduur, maar waardoor de normale wekelijkse arbeidstijd niet wordt overschreden, worden als meeruren beschouwd.
- Over meeruren vindt betaling plaats van het voor de werknemer 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 voorafgaand of aansluitend op het rooster van minder dan een kwartier.

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 20 **Overwerk**

1. Overwerk is de door of namens de werkgever opgedragen en verrichte arbeid waardoor de werknemer 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. Indien de werknemer, met inachtneming van de voor hem geldende opzegtermijn, besluit zijn arbeidsovereenkomst voortijdig te beëindigen, zal op dat moment het saldo min- of meeruren worden bepaald. Dit saldo zal met hem worden verrekend tegen het voor hem geldende uurloon,

Artikel 21 **Vakantietoeslag**

- De werknemer ontvangt jaarlijks uiterlijk 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 de Ondernemingsraad 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 22 **Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen**

De werknemer 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 werknemer 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 %
	22.00 – 24.00 uur	50 %
Zondag	00.00 – 24.00 uur	50 %
Feestdag	00.00 – 24.00 uur	100%

Hoofdstuk 5 Arbeidsongeschiktheid

Artikel 23 Doorbetaling tijdens ziekte

Indien een werknemer 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 werknemer 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 werknemer 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 werknemer, 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 werknemer geldende wettelijk minimumloon.

4. Van de onder 1 en 2 genoemde loondoorbetaling kan ten nadele van de werknemer slechts in zoverre worden afgeweken dat bedongen kan worden dat de werknemer per ziekmelding de eerste twee dagen van de het in lid 1 bedoelde tijdvak geen recht heeft op loon.

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 werknemer 70% van het maandsalaris worden doorbetaald.

6. De werkgever heeft het recht om de in dit artikel bedoelde:

a. loondoorbetaling en aanvullingen te weigeren ten aanzien van de werknemer 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 werknemer 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 werknemer 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 werknemer 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.

Indien de werknemer de in de onderneming geldende voorschriften bij ziekte niet nakomt heeft de werknemer geen aanspraak op een evenredig deel van de vakantietoeslag.

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

Artikel 24 **Verzuim Reductie Bonus**

- Een werknemer 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 werknemer 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 ziekingeld 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 25 Reiskosten

Algemeen

- Van woon-werkverkeer is sprake zodra men op dezelfde dag heen en weer pleegt te reizen naar dezelfde arbeidsplaats. Aan de werknemer wordt met inachtneming van het in dit artikel bepaalde een vergoeding voor de kosten van woon-werkverkeer verstrekt.
- De werknemer 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 werknemer die op eigen initiatief de afstand van woon-werkverkeer vergroot, kan geen aanspraak maken op verhoging van de reiskostenvergoeding.

Eigen vervoer

- De werknemer 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 werknemer 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 werknemer overlegt de reis- en betalingsbewijzen.

- Gebroken diensten

Indien, op verzoek van de werkgever, een werknemer 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 25 van de CAO, dienen te vergoeden. Indien er derhalve twee keer reiskosten worden gemaakt, dient er ook twee keer reiskosten vergoed te worden.

Artikel 26 Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap

Artikel 26.1 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 lid 5 CAO voor uitzendkrachten 2009-2011 ABU, inlenersbeloning). De werkgever is verplicht zich er van te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond conform het bepaalde in deze CAO.

Het betreft hier de artikelen met betrekking tot:

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

Artikel 26.2 Opvolgend werkgeverschap

Als de werkgever een voormalig uitzendkracht, iemand die via een uitzendformule werkzaam is geweest, in dienst neemt die voorafgaand op basis van een arbeidsovereenkomst werkzaam is geweest voor de werkgever 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 werknemer, 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 27 Overige Bepalingen

Artikel 27.1 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 27.2 Beperking Consumentenirritatie

Zowel werkgevers als werknemers dragen er zorg voor dat de consumenten irritatie bij het outboundbellen tot het minimum beperkt wordt met inachtneming van de relevante wettelijke bepalingen, de Code Telemarketing en de WGCC-aanbevelingen op dit terrein.
Voor de werkgever betekent dit, dat hij zorgdraagt dat bij de communicatie, instructie, opleidingen en begeleiding van agents hier aandacht aan besteed wordt en hij faciliteiten hiertoe ter beschikking stelt. Voor de werknemer 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 Infofilter en het recht van verzet, zodra de situatie hiertoe aanleiding geeft.

Artikel 27.3 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 Monitoren'* van WGCC en VCN. De medezeggenschap heeft in overeenstemming met Art.27 WOR instemmingsrecht bij het maken van afspraken over een bedrijfsinterne regeling inzake monitoring.

Artikel 27.4 Ontwikkeling, opleiding, scholing en kwaliteitsmonitoring

1. Starterscertificaat
 - 1.1 De werkgever is verplicht om een opleiding (en examinering) Starterscertificaat, of een gelijkwaardige vakopleiding, inclusief examen, aan de werknemer aan te bieden. De werknemer is verplicht tot deelname aan de opleiding en de daarbij behorende examens.
 - 1.2. De kosten van deze opleiding en de daaraan verbonden examens zijn voor rekening van de werkgever.
 - 1.3. De werkgever kan een terugbetalingsregeling van toepassing verklaren indien de werknemer binnen 6 maanden na aanvang van de opleiding, de arbeidsovereenkomst opzegt.

Deze terugbetalingsregeling moet aan de werknemer voor aanvang van de opleiding bekend worden gemaakt.

2. Quality Monitoring Protocol
Ter verhoging en borging van de kwaliteit en vanwege bescherming van de positie van de werknemer worden er heldere uitgangspunten geformuleerd in het Quality Monitoring Protocol dat integraal deel uitmaakt van deze CAO.

Artikel 27.5 Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie

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

Artikel 27.6 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 te voren) 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 27.7 Protocolafspraken

De bepaling van artikel 17 A is ter vervanging van de bepaling rondom de ANW Hiaat verzekering

Het streven van partijen is om de CAO voor de Facilitaire Contactcenters de komende jaren stapsgewijs te ontwikkelen tot een voor de sector volwaardige CAO. Ten behoeve van de stapsgewijze ontwikkeling van de CAO is door partijen gezamenlijk het inhoudelijke onderwerp Ontwikkeling en Opleiding benoemd. Het streven is om hierover na gezamenlijk onderzoek tot CAO-afspraken te komen. De intentie is daarbij om te komen tot een nieuw functiegebouw en functieomschrijvingen die een duidelijker loopbaanperspectief bieden.

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		
 werknemer of partner		  broer/zuster		  neef/nicht	
	  kinderen		  neef/nicht (oomzegggers)		  achterneef/ achternicht
		  kleinkinderen		  achterneef/ achternicht	
			  achterklein- kinderen		

Bijlage 2 Loongebouwen

Loongebouw per 1 oktober 2010 / Maandloon						
Inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	niveau 5	
€ *	€ 1.436,65	€ 1.483,12	€ 1.528,53	€ 1.575,01	€ 1.612,34	
	€ 1.457,95	€ 1.505,14	€ 1.558,78	€ 1.610,09	€ 1.651,05	
	€ 1.479,58	€ 1.527,47	€ 1.589,63	€ 1.645,93	€ 1.690,67	
	€ 1.501,52	€ 1.550,13	€ 1.621,09	€ 1.682,61	€ 1.731,25	
	€ 1.523,80	€ 1.573,14	€ 1.653,18	€ 1.715,95	€ 1.772,80	
	€ 1.546,41	€ 1.596,48	€ 1.685,93	€ 1.749,95	€ 1.815,34	
	€ 1.569,37	€ 1.620,19	€ 1.719,31	€ 1.784,61	€ 1.858,92	
		€ 1.644,26	€ 1.753,38	€ 1.819,96	€ 1.903,53	
			€ 1.788,13	€ 1.856,05	€ 1.949,21	
			€ 1.823,57	€ 1.892,85	€ 1.995,99	
				€ 1.920,78	€ 2.043,90	
				€ 1.968,66	€ 2.092,94	
					€ 2.116,04	
Bandbreedte						
minimum € *	€ 1.436,65	€ 1.483,12	€ 1.528,53	€ 1.575,01	€ 1.612,34	
maximum	€ 1.569,37	€ 1.644,26	€ 1.823,57	€ 1.968,66	€ 2.116,04	
jeugdloon						
19 jr**	€ 754,24	€ 778,63	€ 802,47	€ 826,87	€ 846,48	
20 jr	€ 883,55	€ 912,12	€ 940,05	€ 968,63	€ 991,58	
21 jr	€ 1.041,57	€ 1.075,26	€ 1.108,18	€ 1.141,88	€ 1.168,96	
22 jr	€ 1.228,33	€ 1.268,07	€ 1.306,89	€ 1.346,63	€ 1.378,55	
23 jr	€ 1.436,65	€ 1.483,12	€ 1.528,53	€ 1.575,01	€ 1.612,34	

Loongebouw per 1 oktober 2010 / Uurloon						
Inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	niveau 5	
€ *	€ 8,29	€ 8,55	€ 8,81	€ 9,09	€ 9,31	
	€ 8,41	€ 8,68	€ 8,99	€ 9,29	€ 9,53	
	€ 8,53	€ 8,81	€ 9,18	€ 9,50	€ 9,76	
	€ 8,66	€ 8,94	€ 9,36	€ 9,71	€ 9,99	
	€ 8,79	€ 9,08	€ 9,54	€ 9,90	€ 10,23	
	€ 8,92	€ 9,21	€ 9,73	€ 10,10	€ 10,47	
	€ 9,06	€ 9,35	€ 9,92	€ 10,29	€ 10,72	
		€ 9,49	€ 10,12	€ 10,50	€ 10,98	
			€ 10,31	€ 10,70	€ 11,25	
			€ 10,52	€ 10,92	€ 11,52	
				€ 11,09	€ 11,79	
				€ 11,36	€ 12,07	
					€ 12,21	
Bandbreedte						
minimum € *	€ 8,29	€ 8,55	€ 8,81	€ 9,09	€ 9,31	
maximum	€ 9,06	€ 9,49	€ 10,52	€ 11,36	€ 12,21	
jeugdloon						
19 jr**	€ 4,35	€ 4,49	€ 4,63	€ 4,77	€ 4,88	
20 jr	€ 5,10	€ 5,27	€ 5,43	€ 5,59	€ 5,72	
21 jr	€ 6,01	€ 6,20	€ 6,39	€ 6,59	€ 6,74	
22 jr	€ 7,09	€ 7,32	€ 7,54	€ 7,77	€ 7,95	
23 jr	€ 8,29	€ 8,55	€ 8,81	€ 9,09	€ 9,31	

* beloning van de inloopschaal is gelijk aan het vigerende wettelijk minimum

**Per 1 mei 2011 vervalt de jeugdloonschaal voor werknemers van 19 jaar.

Loongebouw per 1 oktober 2011 / Maandloon

Inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	niveau 5
€ *	€ 1.443,83	€ 1.490,54	€ 1.536,17	€ 1.582,89	€ 1.620,40
	€ 1.465,24	€ 1.512,67	€ 1.566,57	€ 1.618,14	€ 1.659,31
	€ 1.486,98	€ 1.535,11	€ 1.597,58	€ 1.654,16	€ 1.699,12
	€ 1.509,03	€ 1.557,88	€ 1.629,20	€ 1.691,02	€ 1.739,91
	€ 1.531,42	€ 1.581,01	€ 1.661,45	€ 1.724,53	€ 1.781,66
	€ 1.554,14	€ 1.604,46	€ 1.694,36	€ 1.758,70	€ 1.824,42
	€ 1.577,22	€ 1.628,29	€ 1.727,91	€ 1.793,53	€ 1.868,21
		€ 1.652,48	€ 1.762,15	€ 1.829,06	€ 1.913,05
			€ 1.797,07	€ 1.865,33	€ 1.958,96
			€ 1.832,69	€ 1.902,31	€ 2.005,97
				€ 1.930,38	€ 2.054,12
				€ 1.978,50	€ 2.103,40
					€ 2.126,62
Bandbreedte					
minimum € *	€ 1.443,83	€ 1.490,54	€ 1.536,17	€ 1.582,89	€ 1.620,40
maximum	€ 1.577,22	€ 1.652,48	€ 1.832,69	€ 1.978,50	€ 2.126,62
jeugdloon					
20 jr	€ 887,97	€ 916,68	€ 944,75	€ 973,47	€ 996,54
21 jr	€ 1.046,78	€ 1.080,64	€ 1.113,72	€ 1.147,59	€ 1.174,80
22 jr	€ 1.234,47	€ 1.274,41	€ 1.313,42	€ 1.353,36	€ 1.385,44
23 jr	€ 1.443,83	€ 1.490,54	€ 1.536,17	€ 1.582,89	€ 1.620,40

Loongebouw per 1 oktober 2011 / Uurloon

Inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	niveau 5
€ *	€ 8,33	€ 8,59	€ 8,85	€ 9,14	€ 9,36
	€ 8,45	€ 8,72	€ 9,03	€ 9,34	€ 9,58
	€ 8,57	€ 8,85	€ 9,23	€ 9,55	€ 9,81
	€ 8,70	€ 8,98	€ 9,41	€ 9,76	€ 10,04
	€ 8,83	€ 9,13	€ 9,59	€ 9,95	€ 10,28
	€ 8,96	€ 9,26	€ 9,78	€ 10,15	€ 10,52
	€ 9,11	€ 9,40	€ 9,97	€ 10,34	€ 10,77
	€ 0,00	€ 9,54	€ 10,17	€ 10,55	€ 11,03
			€ 10,36	€ 10,75	€ 11,31
			€ 10,57	€ 10,97	€ 11,58
				€ 11,15	€ 11,85
				€ 11,42	€ 12,13
					€ 12,27
Bandbreedte					
minimum € *	€ 8,33	€ 8,59	€ 8,85	€ 9,14	€ 9,36
maximum	€ 9,11	€ 9,54	€ 10,57	€ 11,42	€ 12,27
jeugdloon					
20 jr	€ 5,13	€ 5,30	€ 5,46	€ 5,62	€ 5,75
21 jr	€ 6,04	€ 6,23	€ 6,42	€ 6,62	€ 6,77
22 jr	€ 7,13	€ 7,36	€ 7,58	€ 7,81	€ 7,99
23 jr	€ 8,33	€ 8,59	€ 8,85	€ 9,14	€ 9,36

* beloning van de inloopschaal is gelijk aan het vigerende wettelijk minimum

Bijlage 3 Niveau Onderscheidende Kriteria

Functionieniveau WGCC	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Soort klantencontact Vrijheid van handelen	Voeren van vnl. inbound contacten Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn precies vastgelegd d.m.v. script of systeem. Script moet worden gevolgd en/of systeem werkt sturend	Voeren van inbound of outbound contacten 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.	Voeren van inbound en/of outbound contacten Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d.m.v. script of richtlijnen, waarvan mag worden afgeweken.	Voeren van inbound en/of outbound contacten 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	Voeren van in- en outbound contacten Analyseren van vraag / probleemstelling en daarbij behorende acties ondernemen. Grote mate van vrijheid over te kiezen aanpak binnen globale richtlijnen.
Sociale interactie	Informereren 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 / behoefte. Er is sprake van eigen vormgeving en beïnvloeding doordat mag worden afgeweken van het script.	Inspelen op vragen/ behoefte 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.
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.

In de Niveau Onderscheidende Kriteria 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

Bijlage 4 Reiskostentabel per 1 mei 2010

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