

# Collectieve Arbeidsovereenkomst Facilitaire Contactcenters

1 oktober 2019

–

31 december 2021

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Hoofdstuk 1   | Algemene bepalingen .....  | 6  |
| Artikel 1     | Definities .....   | 6  |
| Artikel 2     | Werkings sfeer .....   | 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 .....  | 8  |
| Artikel 5.4   | Geschillen.....  | 9  |
| Hoofdstuk 2   | Het dienstverband .....  | 9  |
| Artikel 6     | De arbeidsovereenkomst .....   | 9  |
| Artikel 6.1   | Gegevens in de arbeidsovereenkomst.....  | 9  |
| Artikel 6.2   | Duur van de arbeidsovereenkomst .....  | 10 |
| Artikel 6.3   | Proeftijd .....  | 10 |
| Artikel 7     | Beëindiging van de arbeidsovereenkomst .....   | 10 |
| Artikel 7.1   | Einde arbeidsovereenkomst.....   | 10 |
| Artikel 7.2   | Opzegtermijn .....   | 10 |
| Artikel 7.3   | Aanzegverplichting .....   | 11 |
| Artikel 7.4   | Getuigschrift .....  | 11 |
| Hoofdstuk 3   | Arbeidstijd, arbeidsduur, verlof, rooster en beschikbaarheidsregeling .....  | 11 |
| Artikel 8     | Arbeidstijd .....  | 11 |
| Artikel 8.1   | Normale arbeidsduur, rooster en beschikbaarheidsregeling.....  | 11 |
| Artikel 8.2   | Pausetijden.....   | 11 |
| Artikel 9     | Feestdagen .....   | 12 |
| Artikel 10    | Vakantie .....   | 12 |
| Artikel 11    | Bijzonder verlof .....   | 12 |
| Artikel 12    | Verlof voor zorg .....   | 13 |
| Hoofdstuk 4   | Functies en Beloningen .....   | 13 |
| Artikel 13    | Toekenning van de salarisschaal en inschaling.....   | 13 |
| Artikel 13A   | Junior – Medior – Senior model .....   | 14 |
| Artikel 14    | Functiewaardering.....   | 15 |
| Artikel 14.1  | Inschaling projecten / functies .....  | 15 |
| Artikel 14.2  | Geschillen.....  | 15 |
| Artikel 14A   | Indeling Medewerkers .....   | 15 |
| Artikel 15    | Uitbetaling maandsalaris.....  | 16 |
| Artikel 16    | Individuele salarisaanpassing .....  | 16 |
| Artikel 16A   | Jaarlijkse beoordeling, bijbehorende salarisaanpassing en promotie/demotie binnen het Junior – Medior – Senior model ..... | 16 |
| Artikel 16B   | Salarisaanpassing op grond van de beoordeling .....  | 17 |
| Artikel 16C   | Promotie of demotie binnen het Junior – Medior – Senior model op grond van de beoordeling                                  | 17 |
| Artikel 17    | Jeugdloon.....   | 18 |
| Artikel 18    | Vervallen .....  | 18 |
| Hoofdstuk 4.2 | Bijzondere beloning .....  | 18 |
| Artikel 19    | Jaarlijkse bruto uitkering .....   | 18 |
| Artikel 20    | Variabele beloning .....   | 18 |
| Artikel 21    | Meeruren .....   | 18 |
| Artikel 22    | Overwerk.....  | 19 |
| Artikel 23    | Vakantietoeslag.....   | 19 |
| Artikel 24    | Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen.....  | 19 |
| Artikel 25    | Compensatie pensioen .....   | 19 |
| Artikel 26    | Blijfbonus.....  | 19 |
| Artikel 26A   | Thuiswerkvergoeding .....  | 20 |
| Hoofdstuk 5   | Arbeidsongeschiktheid .....  | 20 |
| Artikel 27    | Doorbetaling tijdens ziekte .....  | 20 |
| Artikel 28    | Verzuim Reductie Bonus.....  | 22 |
| Hoofdstuk 6   | Overige bepalingen .....   | 22 |
| Artikel 29    | Reiskosten .....   | 22 |
| Artikel 30    | Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap .....  | 23 |
| Artikel 30.1  | Beloning .....   | 23 |

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Artikel 30.2  | Opvolgend werkgeverschap.....                          | 23 |
| Artikel 31    | Overige Bepalingen.....                                | 23 |
| Artikel 31.1  | Dispensatie.....                                       | 23 |
| Artikel 31.2  | Beperking Consumentenirritatie .....                   | 23 |
| Artikel 31.3  | Kwaliteitsmonitoring .....                             | 24 |
| Artikel 31.4  | Ontwikkeling, opleiding, scholing .....                | 24 |
| Artikel 31.5  | Participatiewet .....                                  | 24 |
| Artikel 31.6  | Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie ..... | 24 |
| Artikel 31.7  | Vakbondsverlof.....                                    | 24 |
| Artikel 31.8  | Protocolafspraken .....                                | 24 |
| Artikel 31.9  | Eenmalige uitkering.....                               | 25 |
| Artikel 31.10 | Bijdrage vakbonden.....                                | 25 |

Bijlagen

1 Graden van Bloed- en Aanverwantschap

2 Loongebouwen (geldig tot en met 31 december 2020)

3 Niveau Onderscheidende Criteria (geldig tot en met 31 december 2020)

4 Reiskosten

## Considerans

Partijen bij deze collectieve arbeidsovereenkomst, te weten:

1. De werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Leidschendam – Voorburg (hierna te noemen: **WFC**); enerzijds  
  
en
2. Vakorganisatie Qlix te Leidschendam (hierna te noemen: **Qlix**);
3. Vakorganisatie FNV te Utrecht (hierna te noemen: **FNV**); en
4. Vakorganisatie CNV Vakmensen te Utrecht (hierna te noemen: **CNV**);

Qlix, FNV en CNV gezamenlijk genoemd: **Vakorganisaties**;  
WFC en Vakorganisaties gezamenlijk genoemd **Partijen**.

Verklaren dat zij met ingang van 1 oktober 2019 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 deze nieuwe CAO heeft geleid tot een eerste stap naar verbeterde arbeidsvoorwaarden voor werknemers werkzaam in de gehele facilitaire contactcenter branche en hiermee een sterkere basis biedt voor alle werkgevers en opdrachtgevers voor het uitbesteden van klantcontact; en
- Dat Partijen zich de komende jaren gezamenlijk blijven inzetten voor een innovatief en bij de branche en haar medewerkers behorend arbeidsvoorwaarden- en arbeidsverhoudingenbeleid.

### **Gevolgen CAO voor tariefstelling facilitaire contactcenters**

Het Junior – Medior - Senior model leidt per 1 januari 2021 tot een verhoging van de gemiddelde salariskosten voor agenten van 2.5%, waarbij het Wettelijk Minimum Loon (WML) als basis geldt. Deze verhoging is exclusief de verhoging van het WML met 0.29% per 1 januari 2021. Dit aangevuld met de thuiswerkvergoeding en de eenmalige bonus, uit te keren in januari 2021, zal leiden tot een stijging van de agentkosten. De werkgevers verplichten zich ertoe zich in te spannen om deze extra kosten met hun opdrachtgevers te bespreken en niet ten laste te brengen van overige primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden van de werknemer.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definities

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Werkgever:                 | 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.<br>Onder contactcenteractiviteiten wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het verzorgen van inbound calls voor derden;</li> <li>- het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor derden;</li> <li>- het verzorgen van outbound calls voor derden;</li> <li>- het managen van klantcontact via het internet voor derden.</li> </ul> Onder contactcenteractiviteiten wordt niet verstaan marktonderzoek of secretariaatsondersteuning. |
| Vakorganisaties            | Qlix, FNV en CNV   |
| Medewerker:                | Degene die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij de werkgever en voldoet aan de beschrijving zoals opgenomen in artikel 2.   |
| 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 maandag 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<br>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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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 <b>bruto</b> 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 die één of meerdere van de volgende contactcenteractiviteiten uitvoert:

- het verzorgen van inbound calls voor derden; en/of
- het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor derden; en/of
- het verzorgen van outbound calls voor derden; en/of
- het managen van klantcontact via het internet voor derden (hierna: "Medewerker").

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 onderhavige cao 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 27 maanden en wordt aangegaan voor de periode van 1 oktober 2019 tot en met 31 december 2021 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 WFC als de vakorganisaties 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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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 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 c.q. 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, salarisveranderingen 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, waarin alle volgens de wet voorgeschreven informatie inzichtelijk is gemaakt. 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 art. 7:678 of 7:679 BW 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 de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen omtrent de opzegtermijn;
- bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd;
- bij overlijden van de Medewerker;
- door beëindiging met wederzijds goedvinden;
- door ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de rechter.

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op het tijdstip genoemd in de arbeidsovereenkomst. Artikel 7:668 BW is hierop van toepassing.

### **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.

Ook bevat het getuigschrift het aantal maanden in dienst bij de Werkgever en de inschaling in Junior, Medior, of Senior.

## **Hoofdstuk 3 Arbeidstijd, arbeidsduur, verlof, rooster en beschikbaarheidsregeling**

### *Artikel 8 Arbeidstijd*

#### **Artikel 8.1 Normale arbeidsduur, rooster en beschikbaarheidsregeling**

- 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.
- Dienstroosters 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 of andere werknemersvertegenwoordiging.
- Per project wordt een beschikbaarheidsregeling opgesteld. Deze beschikbaarheidsregeling dient afgestemd te zijn met het medezeggenschapsorgaan conform de WOR of andere werknemersvertegenwoordiging. Wanneer de beschikbaarheidsregeling niet is afgestemd met het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging, mag de beschikbaarheid die een Medewerker dient op te geven in de beschikbaarheidsregeling nimmer meer bedragen van 125% van zijn of haar maximale contracturen.

#### **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 het Dienstrooster te werken dag, wordt:

- 1 a. wanneer niet gewerkt hoeft te worden, aan de Medewerker het salaris doorbetaald;
- 1 b. wanneer de Medewerker ook daadwerkelijk dient te werken, aan de 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 grond van de volgende voorwaarden:

- 2 a. de Medewerker is gedurende 13 weken direct voorafgaande aan de feestdag minimaal 7 keer 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 begravenis/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 zorg*

Met de invoering van de Wet arbeid en zorg zijn alle verlofregelingen die verband houden met het combineren van betaald werk en zorg in de ruimste zin in één wettelijke regeling ondergebracht.

De volgende verlofregelingen zijn geregeld in de Wet arbeid en zorg:

- Zwangerschapsverlof en bevallingsverlof
- Geboorteverlof (partnerverlof/verlof/kraamverlof)
- Ouderschapsverlof
- Adoptieverlof of pleegzorgverlof
- Kortdurend zorgverlof en langdurend zorgverlof
- Calamiteitenverlof en kort verzuimverlof

Alle verlofregelingen uit hoofde van de Wet arbeid en zorg zijn van overeenkomstige toepassing op deze cao.

## **Hoofdstuk 4 Functies en Beloningen**

### *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 of andere medewerkersvertegenwoordiging 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 13 is geldig van 1 oktober 2019 t/m 31 december 2020. Artikel 13A is geldig vanaf 1 januari 2021.**

## Artikel 13A

## Junior – Medior – Senior model

1. De Werkgever hanteert een Junior – Medior – Senior model voor de Medewerkers. Op basis van dit model worden Medewerkers ingedeeld als Junior, Medior of Senior en kunnen zij doorgroeien naar respectievelijk Medior of Senior indien zij voldoen aan de voor dat niveau vereiste voorwaarden, zoals opgenomen in lid 2.
2. Het Junior – Medior – Senior model behelst minimaal de volgende kenmerken:

### Junior

Medewerker start binnen de functie

Kenmerken:

- geen of weinig ervaring in de functie
- training en (intensieve) begeleiding nodig
- bevindt zich in leercurve m.b.t. basis vaardigheden voor de functie

### Medior

Medewerker beschikt over relevante ervaring voor de functie en heeft zich in positieve zin ontwikkeld

Kenmerken:

- beschikt over minstens 12 maanden of meer relevante ervaring;
- presteert boven norm, dat wil zeggen, is bij laatste beoordeling beoordeeld met een 4 of hoger o.b.v. een 5-puntschaal;
- heeft zich aantoonbaar ontwikkeld op de gestelde competenties (persoonlijke, vaktechnische, en gedragscompetenties, KPI's) die bijdragen aan de groei/performance van het team en de organisatie;
- er is nog ruimte voor verdere groei en ontwikkeling en/of verdieping/uitbreiding van werkzaamheden of verantwoordelijkheden.

### Senior

Medewerker is volledig vak-volwassen in de functie en heeft aantoonbaar verdere groei en ontwikkeling laten zien (bijv. door uitbreiding of verdieping van werkzaamheden of verantwoordelijkheden) en levert daarmee consistent een positieve bijdrage aan de performance van het team

Kenmerken:

- beschikt over minstens 24 maanden of meer relevante ervaring
- presteert boven norm, dat wil zeggen, is bij laatste beoordeling beoordeeld met een 4 of hoger o.b.v. een 5-puntschaal;
- heeft aantoonbaar verdere groei en ontwikkeling laten zien op additionele competenties (persoonlijke, vaktechnische, en gedragscompetenties, KPI's) en levert daarmee consistent een positieve

bijdrage aan de groei/performance  
van het team en de organisatie.

3. Met de invoering van het Junior – Medior – Senior model wordt tevens de hieronder opgenomen salaristabel ingevoerd, welke is gekoppeld aan het Wettelijk Minimumloon (WML). De salaristabel geeft de minimale salarissen weer die Werkgevers dienen te betalen, los van eventuele toeslagen.

| Positie | Minimum salaris    |
|---------|--------------------|
| Junior  | 101,5% van het WML |
| Medior  | 103,5% van het WML |
| Senior  | 105,5% van het WML |

4. De salaristabel geeft de minimum salarissen weer. Het staat Werkgever vrij om (bijvoorbeeld) op basis van complexiteit van het project, additionele werkzaamheden en verantwoordelijkheden, flexibiliteit of andere aspecten, een hoger salaris toe te kennen aan haar Medewerkers.

## *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 Kriteria (Bijlage 3) waarbij de verantwoordelijkheid van de toetsing van de projectindeling bij het betreffende medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging 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 Kriteria 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, andere werknemersvertegenwoordiging of, bij ontbreken hiervan, vanuit een van de Vakorganisaties);
  - Een onafhankelijke derde die benoemd wordt door bovengenoemde twee vertegenwoordigers gezamenlijk.

**Artikel 14 is geldig van 1 oktober 2019 t/m 31 december 2020.**

**Artikel 14A is geldig vanaf 1 januari 2021**

## *Artikel 14A            Indeling Medewerkers*

1. De Werkgever zorgt dat de Medewerkers worden ingedeeld in het Junior – Medior - Senior model zoals opgenomen in artikel 13 van deze cao. De wijze waarop deze indeling plaatsvindt dient te worden afgestemd met het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging. Als geen akkoord wordt bereikt met het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging over de wijze van indeling, vindt de indeling plaats op basis van anciënniteit.
2. Werkgevers hebben tot uiterlijk 31 maart 2021 de tijd om de Medewerkers die op 31 december 2020 werkzaam waren, onder te brengen in het Junior - Medior - Senior model. Salarisaanpassingen als gevolg van het invoeren van het Junior - Medior - Senior model dienen (met terugwerkende kracht) met ingang van 1 januari 2021 te worden doorgevoerd. Voor nieuwe Medewerkers wordt het Junior - Medior - Senior model met ingang van 1 januari 2021 direct ingevoerd.

3. De indeling van de Medewerkers in het Junior – Medior - Senior model zal niet leiden tot een salarisverlaging of andere verslechtering van primaire of secundaire arbeidsvoorwaarden van de Medewerker.

### **Artikel 15** *Uitbetaling maandsalaris*

Het maandsalaris wordt uiterlijk op de 25<sup>e</sup> 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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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 16 is geldig van 1 oktober 2019 t/m 31 december 2020.**

**Artikel 16ABC is geldig vanaf 1 januari 2021.**

### **Artikel 16A** *Jaarlijkse beoordeling, bijbehorende salarisaanpassing en promotie/demotie binnen het Junior – Medior – Senior model*

Als er geen door het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging goedgekeurde beoordelingssystematiek van toepassing is bij Werkgever, dan vindt de promotie naar Medior of Senior plaats op basis van anciënniteit en is demotie niet mogelijk.

1. De Werkgever is verplicht een beoordelingssystematiek in te voeren die is goedgekeurd door het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging en die ten minste voldoet aan de voorwaarden die zijn opgenomen in dit artikel 16a. Behoudens de basis vereisten zoals opgenomen in dit artikel, is iedere Werkgever vrij een eigen beoordelingsmethodiek en beoordelingscyclus te bepalen. De beoordelingssystematiek die wordt toegepast is toegankelijk en transparant voor de Medewerker.
2. De Werknemer krijgt minimaal 1 beoordelingsgesprek per jaar waaruit blijkt hoe de Werknemer functioneert.
3. De beoordelingssystematiek is gebaseerd op een vijf-puntschaal.
4. De Medewerker wordt in ieder geval, maar niet beperkt tot, beoordeeld op de volgende elementen:
  - persoonlijke competenties
  - vaktechnische competenties
  - KPI's
  - houding en gedrag
5. De Werkgever is vrij om zelf te bepalen welke weging wordt toegekend aan de verschillende elementen waarop de Medewerker wordt beoordeeld, mits het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging van Werkgever hiermee heeft ingestemd. Wanneer er geen medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging is, of deze geeft geen goedkeuring, dan dient de Werkgever ervoor te zorgen dat de bovengenoemde elementen elk voor ten minste 20% meeweegt in de beoordeling. De weging wordt tijdig bekend gemaakt aan de Medewerker.
6. Indien de beoordelingscyclus is gebaseerd op het kalenderjaar, dient Medewerker ten minste 4 maanden werkzaam zijn bij Werkgever om in aanmerking te komen voor een beoordeling.
7. De Medewerker dient ten minste 4 maanden direct voorafgaande aan de beoordeling niet onafgebroken afwezig te zijn geweest ten gevolge van arbeidsongeschiktheid om in aanmerking te kunnen komen voor een beoordeling (en bijbehorende salarisverhoging).



## **Artikel 16B**      *Salarisaanpassing op grond van de beoordeling*

1. Medewerkers komen jaarlijks in aanmerking voor een salarisaanpassing. De beoordeling op grond van artikel 16a dient als basis voor deze salarisaanpassing.
2. Werkgever hanteert de volgende formule om de salarisaanpassing van de Medewerker te bepalen:

*Beoordelingsscore op vijf-puntsschaal /3,75 X stijgingspercentage WML*

Het stijgingspercentage WML gedurende jaar X wordt als volgt vastgesteld:

*(WML op 31 december X-1/(WML op 31 december X-2)) – 1 X 100%*

### **Voorbeeld 1 voor de salarisstijging voor het jaar 2021:**

- beoordelingsscore Medewerker: 3,75
- WML op 31 december 2020: € 10,00
- WML op 31 december 2019: € 9,80

**Salarisstijging is  $3,75/3,75 \times 2,04 = 2,04\%$**

Waarbij het stijgingspercentage WML als volgt is vastgesteld:

**$(10,00/9,80) - 1 \times 100\% = 2,04\%$**

### **Voorbeeld 2 de salarisstijging voor het jaar 2021:**

- beoordelingsscore Medewerker: 4,25
- WML op 31 december 2020: € 10,00
- WML op 31 december 2019: € 9,80

**Salarisstijging is  $4,25/3,75 \times 2,04 = 2,31\%$**

Waarbij het stijgingspercentage WML als volgt is vastgesteld:

**$(10,00/9,80) - 1 \times 100\% = 2,04\%$**

**NB Vanwege de beoordelingsscore van 4,25, komt de Medewerker in aanmerking voor een promotie (mits aan de anciënniteitsvoorwaarde is voldaan). Als de Medewerker promoveert naar een Medior of Senior positie, dient het salaris ten minste gelijk te zijn aan de bij de (nieuwe) positie behorende ondergrens van 103,5% of 105,5% van het WML. Is dit niet het geval, dan dient het salaris naar dit minimum te worden opgehoogd.**

## **Artikel 16C**      *Promotie of demotie binnen het Junior – Medior – Senior model op grond van de beoordeling*

1. Nadat de Medewerker is beoordeeld (op grond van artikel 16a) en op basis van de beoordeling de salarisaanpassing is vastgesteld (op grond van artikel 16b), stelt de Werkgever vast of de Medewerker in aanmerking komt voor een promotie of een demotie. De voorwaarden voor een promotie of een demotie zijn opgenomen in resp. lid 2 en lid 3 van dit artikel.
2. De Medewerker komt in aanmerking voor een promotie (van Junior naar Medior, of van Medior naar Senior) indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:  
Promotie van Junior naar Medior:
  - de Medewerker is ten minste 12 maanden als Junior werkzaam bij Werkgever; en
  - de Medewerker is beoordeeld met een 4 of hoger.Promotie van Medior naar Senior:
  - de Medewerker is ten minste 12 maanden als Medior werkzaam bij Werkgever; en
  - de Medewerker is beoordeeld met een 4 of hoger.
3. De Medewerker komt in aanmerking voor een demotie (van Medior naar Junior, of van Senior naar Medior) wanneer is voldaan aan de volgende voorwaarde:

- de Medewerker is voor het 2e achtereenvolgende jaar beoordeeld met een 3 of lager.
- 4. Indien het salaris van de Medewerker, na de salarisaanpassing op basis van de beoordeling conform artikel 16b, lager is dan het minimumsalaris zoals opgenomen in artikel 13 lid 3 behorend bij de positie van Junior, Medior of Senior die de Medewerker bekleedt na toepassing van dit artikel 16, dan is Werkgever verplicht het salaris te verhogen tot ten minste het minimumsalaris behorend bij de betreffende positie van de Medewerker.

### *Artikel 17 Jeugdloon*

1. Het staat de Werkgever vrij het jeugdloon toe te passen in plaats van het WML, voor zover dit wettelijk is toegestaan. De percentages genoemd in artikel 13A lid 3 zijn in dat geval van toepassing op het jeugdloon i.p.v. het WML.
2. Op de eerste dag van de maand waarin de Medewerker jarig is, wordt het loon aangepast aan de nieuwe leeftijd.

### *Artikel 18 Vervallen*

## **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 19 is geldig van 1 oktober 2019 t/m 31 december 2020. Daarna komt dit artikel te vervallen. Dit betekent dat de uitkering voor de laatste keer in januari 2021 over refertejaar 2020 zal worden uitgekeerd.**

### *Artikel 20 Variabele beloning*

De Werkgever kan boven op de salarissystematiek, zoals genoemd in Hoofdstuk 4.1, 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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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%      |
|                     | 22.00 – 24.00 uur | 50%     |
| Zondag              | 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 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:

- 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 ten behoeve van de Medewerkers die voldoen aan de voorwaarden als genoemd in dit artikel

(en dus in aanmerking komen voor de blijfbonus) toegekende bedrag aan de Medewerkers wordt toeberekend.

Als algemene regel houden Partijen aan dat de blijfbonus uiterlijk wordt uitgekeerd in de maand volgend op de maand waarin de Werkgever het LIV heeft ontvangen.

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 refertejaar in dienst geweest.

De berekening van de hoogte van het bedrag is afhankelijk van de volgende twee factoren en vindt pro rata 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 of andere werknemersvertegenwoordiging 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 niet meer in verhouding staan tot de baten gaan de Vakorganisaties en/of de WFC in gesprek over de afspraken in dit artikel.

**Artikel 26 komt op 1 januari 2020 te vervallen. Dit betekent dat de blijfbonus voor de laatste keer in 2020 over refertejaar 2019 zal worden uitgekeerd.**

**Artikel 26A is geldig vanaf 1 januari 2021.**

## *Artikel 26A Thuiswerkvergoeding*

1. De Medewerker heeft recht op een maandelijkse thuiswerkvergoeding op basis van de volgende uitgangspunten:
  - de Medewerker is met de Werkgever overeengekomen dat hij zijn werkzaamheden vanuit huis zal uitvoeren;
  - de hoogte van de vergoeding is afhankelijk van het aantal dagen in de maand dat de Werknemer heeft thuisgewerkt;
  - de vergoeding is niet verschuldigd voor dagen waarop Medewerker niet heeft gewerkt, bijvoorbeeld als gevolg van verlof, ziekte of arbeidsongeschiktheid.
2. De hoogte van de maandelijkse thuiswerkvergoeding wordt als volgt bepaald:
  - de Werknemer werkt vanuit huis met een eigen laptop/PC oplossing:  
(aantal dagen in de maand vanuit huis gewerkt / aantal dagen in de maand gewerkt)  
X € 35
  - De Werknemer werkt vanuit huis met een laptop/PC die beschikbaar is gesteld door Werkgever:  
(aantal dagen in de maand vanuit huis gewerkt / aantal dagen in de maand gewerkt)  
X € 25
3. Het staat de Werkgever vrij om de maandelijkse thuiswerkvergoeding bruto of netto uit te keren aan de Medewerker. Zodra de belastingdienst heeft bevestigd dat de thuiswerkvergoeding als gerichte vrijstelling onbelast kan worden uitgekeerd, is de Werkgever verplicht de thuiswerkvergoeding netto uit te keren.

## **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 ziektemelding: 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 ziektemelding 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 én 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 ziekengeld 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. Medewerker komt alleen in aanmerking voor een vergoeding voor de kosten van woon-werkverkeer voor de dagen waarop Medewerker geen thuiswerkvergoeding ontvangt,
- 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**

Werkgever draagt zorg voor een gelijke behandeling van uitzendkrachten en eigen Werknemers die werkzaam zijn in een gelijke of gelijkwaardige functie, ten aanzien van ten minste de volgende onderdelen:

- a. het geldende periodeloon volgens het toepasselijke salaris/loongebouw;
- b. van toepassing zijnde toeslagen voor overwerk, werken op onregelmatige tijden, of verschoven werktijd;
- c. van toepassing zijnde arbeidsduurverkorting (gecompenseerd in geld of tijd);
- d. loonsverhogingen, zowel wat betreft hoogte als tijdstip waarop hier aanspraak kan worden gemaakt;
- e. kostenvergoedingen, zoals reis- en studiekosten en thuiswerkvergoeding,
- f. periodieken, zowel wat betreft hoogte als tijdstip waarop hier aanspraak kan worden gemaakt,
- g. bonussen en alle andere vergelijkbare incentives,
- h. alsmede overige uit artikel 16 van de cao voor uitzendkrachten 2019-2021 genoemde bepalingen.

De Werkgever is verplicht zich ervan te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond conform het bepaalde in deze cao.

### **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, payrollen 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 Infilter 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 het medezeggenschapsorgaan of andere medewerkersvertegenwoordiging over toepassing van kwaliteitsmonitoring. Als uitgangspunt daarvoor dient de *'Richtlijn kwaliteitsmonitoring contactcentermedewerkers'* van WFC en VCN. Het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging 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 het medezeggenschapsorgaan of andere medewerkersvertegenwoordiging is afgestemd; waarmee Medewerkers onder voorwaarden gelegenheid wordt gegeven om zich naast de basisopleidingen verder te ontwikkelen en daarmee om bredere inzetbaarheid 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. Gedurende de looptijd van deze cao blijven Partijen gezamenlijk kijken naar de mogelijkheid om de sector een beter imago in de markt te geven.
3. In het eerste kwartaal van 2021 zullen Partijen onderstaande twee onderzoeken starten om gedurende de looptijd van de onderhavige cao gezamenlijk te onderzoeken:
  - of het wenselijk is om de reikwijdte van de volgende cao uit te breiden naar meer functies.
  - of het wenselijk is om een pensioenregeling voor alle medewerkers die onder de cao vallen, op te nemen in de cao.
4. Partijen zullen deze tekst aanmelden bij het ministerie als cao en daarnaast zullen Partijen het ministerie verzoeken de cao algemeen verbindend te verklaren voor 1 januari 2021 (of zo spoedig als mogelijk is) voor de hele sector. Partijen hebben afgesproken dit met elkaar te bewerkstelligen zodra deze cao tot stand is gekomen.

### **Artikel 31.9 Eenmalige uitkering**

Aangezien het Junior – Medior - Senior model pas op 1 januari 2021 in werking treedt, zal de Werkgever de Medewerker een eenmalige uitkering toekennen over het jaar 2020 (refertejaar) van maximaal € 75,00. Voorwaarden die hierbij gelden zijn:

- a) de Medewerker is op 1 januari 2021 minimaal 6 maanden werkzaam bij Werkgever,
- b) het Bonusbedrag is o.b.v. fulltime dienstverband (40 uur per week) en zal naar rato worden verrekend over het gemiddeld aantal gewerkte uren per week over de laatste 6 maanden, en
- c) het Bonusbedrag is bruto.

Deze uitkering vindt gelijk plaats met de salarisbetaling over de maand januari 2021.

### **Artikel 31.10 Bijdrage vakbonden**


De WFC geeft aan dat de Vakorganisaties actief hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze cao. In Nederland is voor een dergelijke bijdrage de AWWN-werkgeversbijdrage regeling in het leven geroepen. Partijen hebben ervoor gekozen een afgeleide van deze AWWN bijdrage als grondslag te nemen. De bijdrage voor 2021 is vastgesteld op een vast bedrag van € 75.000. Elke betrokken Vakorganisatie ontvangt € 25.000. De inning van deze gelden en uitbetaling aan de Vakorganisaties zal via de WFC verlopen op 1 april 2021.

Naar de toekomst zijn de partijen van plan over te gaan op een bijdrage per fte. Op basis van het aantal WFC bedrijven (bestaand en nieuw) en hun medewerkers eind 2020 betekent dit een bijdrage van € 5 per fte. Het aantal fte op 1 januari zal dan de basis gaan vormen voor de bijdrage per Werkgever. Jaarlijks zal de bijdrage geïndexeerd worden op basis van het indexatie-percentages van de AWWN norm.

Aldus overeengekomen en door Partijen getekend op \_\_\_\_\_ 2020, te

**Voor Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Leidschendam**


Ronald van Schijndel  
Voorzitter

DocuSigned by:  
  
4E192ED491FD4F1...

Norbert van Liemt  
Bestuurslid

DocuSigned by:  
  
620FD7E769FC4E2...

Ronald Smit  
Bestuurslid

DocuSigned by:  
  
7509CBDD64214EA...

**Voor Qlix te Leidschendam**

Naam:  
Functie:

DocuSigned by:  
*Peter Broumels*  
Naam:  
Functie:  
EE72BB2D12AF496...


**Voor FNV te Utrecht**

Naam:  
Functie:

DocuSigned by:  
*A.M. Hoornkerk*  
Naam:  
Functie:  
D47FF99486E14AA...

**Voor CNV Vakmensen te Utrecht**

Naam:  
Functie:

DocuSigned by:  
  
62F8CE41C3F3412...

Naam:  
Functie:

DocuSigned by:  
*Piet Fortuin*  
1BD1CC558F544F2...

## Bijlage 1 Functies/Functiegroepen

### Graden van Bloed- en aanverwantschap

|                             | 1 <sup>e</sup> graad                   | 2 <sup>e</sup> graad                         | 3 <sup>e</sup> graad             | 4 <sup>e</sup> graad             | 5 <sup>e</sup> graad             |
|-----------------------------|--|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ☺☹                          |  |  |                                  | ☺☹<br>bet-over<br>grootouders    |                                  |
|                             |  | ☺☹<br>grootouders                            | ☺☹<br>overgroot-<br>ouders       | ☺☹<br>oudoom/<br>oudtante        |                                  |
|                             | ☺☹<br>(schoon)o<br>uders               |  | ☺☹<br>oom/tante                  |                                  |                                  |
| ☺☹<br>medewerker<br>partner |  | ☺☹<br>broer/zuster<br>(zwager,<br>schoonzus) |                                  | ☺☹<br>neef/nicht                 |                                  |
| of                          |  |  |                                  |                                  |                                  |
|                             | ☺☹<br>Kinderen<br>Plus hun<br>partners |  | ☺☹<br>neef/nicht<br>(oomzeggers) |                                  | ☺☹<br>achterneef/<br>achternicht |
|                             |  | ☺☹<br>kleinkinderen                          |                                  | ☺☹<br>achterneef/<br>achternicht |                                  |
|                             |  |  | ☺☹<br>achterklein-<br>kinderen   |                                  |                                  |

## Bijlage 2 Loongebouwen (geldig tot en met 31 december 2020)

| 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 aanpassingen in het WML en het WMJL volgen.

**Bijlage 3 Niveau Onderscheidende Kriteria (geldig tot en met 31 december 2020)**

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.

| Functieniveau<br>WFC         | Niveau 1  | Niveau 2   | Niveau 3   | Niveau 4  | Niveau 5  | Niveau 6   |
|------------------------------|---|--|--|---|---|--|
| <b>Soort klantcontact</b>    | 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   |
| <b>Vrijheid van handelen</b> | Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn precies vastgelegd d.m.v. script of systeem.<br>Script moet worden gevolgd en/of systeem werkt sturend. | Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d.m.v. script of systeem.<br>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.<br>Moet onafhankelijk van script kunnen functioneren.<br>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.   |
| <b>Sociale interactie</b>    | Informereren over op zichzelf staande gegevens.<br>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.<br>Inspelen op vragen/ behoeften en gevoeligheden en deze onafhankelijk van het script kunnen beantwoorden.<br>Dan wel aanbiedingen doen binnen door systeem gegeven opties. | Verklaren en oplossen van complexe vragen/ situaties.<br>Dan wel aanbiedingen doen vanuit verschillende opties en hierbij beïnvloeden.                    | Verklaren en oplossen van zeer complexe vragen/situaties.<br>Het structureel ondersteunen van teamleiders als coach mentor en/of het uitvoeren van een vraagbaakfunctie en/of verantwoordelijkheid over een specifiek doel of proces |
| <b>Inzetbaarheid</b>         | 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** 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         |