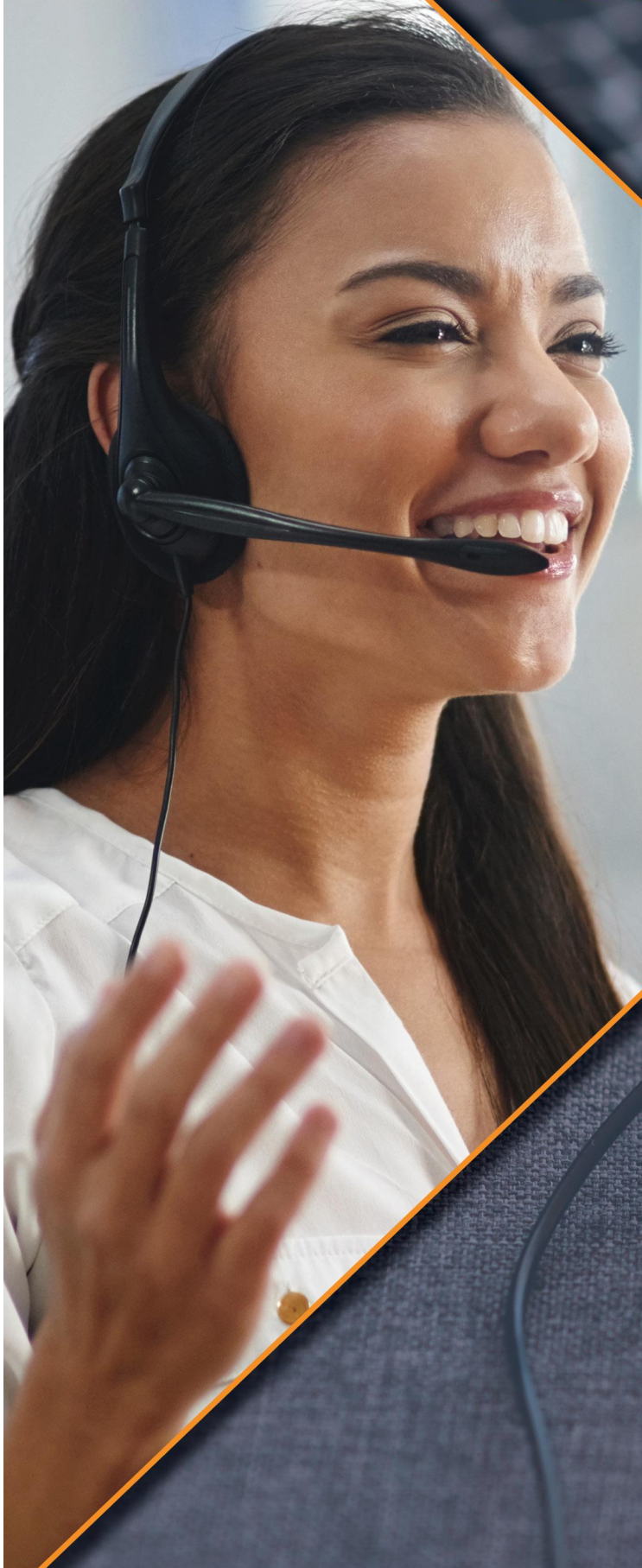


CAO

# VOOR DE MEDEWERKERS VAN DE FACILITAIRE CONTACTCENTERS (WFC)

1 JANUARI 2025 T/M 31 DECEMBER 2027



## Voorwoord

Met trots presenteer ik je de nieuwe driejarige cao voor Facilitaire Contactcenters. Deze cao is het resultaat van intensieve gesprekken, waarbij alle partijen – zowel werkgevers als medewerkers – zich volledig hebben ingezet om tot een toekomstgericht akkoord te komen. Deze overeenkomst doet recht aan onze branche en biedt perspectief voor de medewerkers die dagelijks het verschil maken in onze dienstverlening.

Onze branche bevindt zich in een dynamische markt die snel verandert door technologische ontwikkelingen en veranderende klantverwachtingen. Dit vraagt om een cao die flexibel genoeg is om mee te groeien, maar die ook de zekerheid en stabiliteit biedt die medewerkers verdienen. Daarom hebben we ons gericht op een akkoord dat ruimte biedt voor ontwikkeling, werkplezier en persoonlijke groei. Het belang van onze medewerkers en de waardering voor hun inzet staan hierbij centraal.

In deze cao hebben we samenwerkingsverbanden en initiatieven opgenomen die inspelen op belangrijke thema's zoals duurzame inzetbaarheid, doorgroeimogelijkheden, gezondheid en veiligheid. Door te investeren in de mensen achter de klantcontacten investeren we in een toekomstbestendige branche, waar zowel werkgevers als medewerkers profijt van hebben.

Ik wil iedereen bedanken die zich de afgelopen maanden met zoveel inzet en betrokkenheid heeft ingezet voor deze onderhandelingen. Dankzij hun toewijding en constructieve houding hebben we een akkoord bereikt dat perspectief biedt, zowel op korte als lange termijn. Deze cao geeft ons niet alleen een solide basis voor de komende drie jaar, maar versterkt ook onze positie als een branche waarin samenwerking en vooruitgang voorop staan. Samen bouwen we aan een sterke, stabiele en inspirerende toekomst voor alle medewerkers en de markt.

Met vriendelijke groet,

Robin Jansen

Voorzitter van de Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters (WFC)

# INHOUDSOPGAVE

## **1. OVER DEZE CAO**

- 1.1 Uitleg opbouw cao
- 1.2 Definities
- 1.3 Werkingssfeer
- 1.4 Looptijd
- 1.5 Algemeen Verbindend Verklaren

## **2. IN DIENST – UIT DIENST**

- 2.1 Gegevens in de arbeidsovereenkomst
- 2.2 Getuigschrift

### **ARBEIDSOVEREENKOMST BEPAALDE TIJD**

- 2.3 Arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd
- 2.4 Proeftijd
- 2.5 Einde arbeidsovereenkomst
- 2.6 Opzegtermijn
- 2.7 Aanzegverplichting

### **ARBEIDSOVEREENKOMST ONBEPAALE TIJD**

- 2.8 Arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd
- 2.9 Proeftijd
- 2.10 Einde arbeidsovereenkomst
- 2.11 Opzegtermijn

## **3. ARBEIDSDUUR EN WERKTIJDEN**

- 3.1 Arbeidsduur
- 3.2 Pauzetijden

### **3.3 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

- 3.3.1 Werkrooster
- 3.3.2 Beschikbaarheidsregeling

## **4. FUNCTIE, INKOMEN & BEOORDELEN**

- 4.1 Loonbetaling
- 4.2 Jeugdloon
- 4.3 Vakantietoeslag
- 4.4 Variabele beloning

### **4.5 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

- 4.5.1 De functie
- 4.5.2 Functiestructuur
- 4.5.3 Extra rol

- 4.5.4 Uurloon
- 4.5.5 Beoordelingsmethodiek
- 4.5.6 Beoordelingsverhoging
- 4.5.7 Promotie
- 4.5.8 Demotie
- 4.5.9 Meeruren parttimers
- 4.5.10 Overwerk
- 4.5.11 Werktijdtoeslag
- 4.5.12 Pensioen
- 4.5.13 Thuiswerkvergoeding
- 4.5.14 Woon-werkverkeer

#### **4.6 DIRECT LEIDINGGEVENDE KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

- 4.6.1 De functie
- 4.6.2 De functiestructuur
- 4.6.3 Uurloon
- 4.6.4 Beoordelingsmethodiek
- 4.6.5 Beoordelingsverhoging
- 4.6.6 Pensioen

### **5. ONTWIKKELING, OPLEIDING & SCHOLING**

- 5.1 Introductietraining
- 5.2 Algemene ontwikkeling medewerker

#### **5.3 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

- 5.3.1 Groei

### **6. VRIJE DAGEN EN VERLOF**

- 6.1 Feestdagen
- 6.2 Vakantie
- 6.3 Bijzonder verlof
- 6.4 Verlof voor zorg

### **7. ARBEID & WELZIJN**

- 7.1 Arbeidsomstandigheden
- 7.2 Loondoorbetaling tijdens ziekte (algemeen)
- 7.3 Opbouw vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid

#### **7.4 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

- 7.4.1 Loondoorbetaling tijdens ziekte
- 7.4.2 Opschorten of weigeren loondoorbetaling en aanvullingen
- 7.4.3 Wachtdagen
- 7.4.4 Verzuimreductiebonus

## **7.5 DIRECT LEIDINGGEVENDE KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

7.5.1 Loondoorbetaling tijdens ziekte

## **8. UITZENDKRACHTEN**

8.1 Uitzendkrachten

8.2 Inlenersbeloning

8.3 Opvolgend werkgeverschap

## **9. GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEDEN**

9.1 Algemene verplichtingen werkgever

9.1.1 Discriminatie

9.1.2 Bescherming privacy

9.1.3 Kwaliteitsmonitoring

9.2 Algemene verplichtingen medewerker

9.2.1 Beperking consumentenirritatie

9.2.2 Ongewenst gedrag

## **10. SLOTAFSPRAKEN**

10.1 Informatieverschaffing en overleg

10.2 Participatiewet

10.3 Fiscaal vriendelijke betaling vakbondscontributie

10.4 Vakbondsverlof

10.5 Bescherming van kaderleden

10.6 Bijdrage vakbond(en)

10.7 SER Fusiegedragsregels

10.8 Code verantwoord marktgedrag

10.9 Protocol afspraken cao

## **11. GESCHILLEN, TUSSENTIJDSE HERZIENING EN OPZEGGING CAO**

11.1 Geschillen

11.2 Tussentijdse herziening

11.3 Opzegging cao

## **BIJLAGEN**

**BIJLAGE 1:** Graden van bloed en aanverwantschap (onderdeel van 6.3 “bijzonder verlof”)

**BIJLAGE 2:** Reiskostentabel (onderdeel van artikel 4.5.14 “Woon-werkverkeer”)

## **ONDERTEKENING**

## **ADRESSEN**



# 01. OVER DEZE CAO



## 01. OVER DEZE CAO

---

- 1.1 Uitleg opbouw cao
  - 1.2 Definities
  - 1.3 Werkingssfeer
  - 1.4 Looptijd
  - 1.5 Algemeen Verbindend Verklaren
- 

### 1.1 UITLEG OPBOUW CAO

De cao bestaat uit verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk gaat over een ander onderwerp, zoals werktijden of loon. Een hoofdstuk bestaat uit artikelen met de afspraken over een bepaald onderwerp.

Er zijn artikelen die alleen bedoeld zijn voor de specifieke functie Klantadviseur of Direct Leidinggevende. Deze artikelen bevatten afspraken die speciaal op deze functies van toepassing zijn. Er zijn ook artikelen die voor beide functies gelden.

Wanneer er geen specifieke functie benoemd staat, geldt dat artikel voor beide functies zoals beschreven in de werkingssfeer.

#### 1.1.1 KARAKTER VAN DE CAO

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 alleen in voor medewerkers gunstige zin kan worden afgeweken.

Positieve verschillen in arbeidsvoorwaarden die bestaan op de ingangsdatum van deze cao blijven gehandhaafd.

### 1.2 DEFINITIES

Arbeidsduur	De normale arbeidsduur is maximaal twaalf uur per dag, gemiddeld 40 uur per week, en maximaal vijf dagen per week.
Arbeidstijd	De tijd waarin jij werkzaamheden uitvoert.
Cao	Deze collectieve arbeidsovereenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen.



Kaderlid	Vrijwilliger van de vakbonden die eerste aanspreekpunt is voor collega's voor vragen over de cao, werk en inkomen.
Klanten Service Federatie (KSF)	Branchevereniging voor klantcontact.
Maand	Een kalendermaand.
Medewerker	Als je op basis van een arbeids-overeenkomst in dienst bent bij de werkgever en werkzaamheden verricht zoals omschreven in artikel 1.3.1 .
Medezeggenschap	Ondernemingsraad (OR), personeelsvertegenwoordiging (PVT) of personeelsvergadering zoals bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).
Parttimer	Als je volgens je arbeids-overeenkomst gemiddeld minder dan 40 uur per week werkt.
Partner	De echtgenoot of partner waarmee jij als medewerker duurzaam samenwoont en een gezamenlijke huishouding hebt. Dit blijkt uit een notariële akte of registratie bij de burgerlijke stand.
Rusttijd	De periode tussen de eindtijd van je werkzaamheden en de daaropvolgende aanvang van nieuwe werkzaamheden is minimaal elf uur per 24 uur, tenzij anders is overeengekomen met het medezeggenschap.
Uurloon	Het bruto loon per uur (zonder eventuele toeslagen).
Vakbonden	FNV, CNV & Qlix.
Variabel arbeidspatroon	Het verrichten van werkzaamheden op wisselende dagen en wisselende tijdstippen.



Week	Een periode van zeven opvolgende dagen (maandag tot en met zondag) van 24 uur per dag.
Werkgever	Bedrijven in Nederland die activiteiten verrichten als omschreven onder artikel 1.3.
Werkrooster	Een werktijdenregeling die aangeeft op welke tijdstippen jij als medewerker gewoonlijk je diensten begint, onderbreekt en beëindigt.
WOR	Wet op de ondernemingsraden.
Wettelijk minimum loon	Het Wettelijk Minimum Loon (WML) is, een door de overheid vastgesteld, minimaal bedrag dat een werkgever per uur aan een medewerker moet betalen. <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon">www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon</a>

### 1.3 WERKINGSSFEER

Deze cao geldt voor bedrijven in Nederland die mensen in dienst hebben en vanuit een Nederlandse vestiging contactcenterwerk doen voor andere bedrijven. Waarbij de omzet meer dan de helft uit contactcenterwerk wordt gehaald.

Met contactcenterwerk bedoelen we:

- het afhandelen van binnenkomende telefoontjes voor andere bedrijven;
- het afhandelen van e-mails, chats, berichten of andere digitale en schriftelijke kanalen voor andere bedrijven;
- het doen van uitgaande telefoontjes voor andere bedrijven;
- het beheren van klantcontact via internet voor andere bedrijven.

Werkzaamheden zoals marktonderzoek of secretariële ondersteuning vallen niet onder contactcenterwerk.

#### 1.3.1

De cao is alleen op jou van toepassing als je een arbeidsovereenkomst hebt met een werkgever zoals hierboven beschreven en je een of meer van de volgende werkzaamheden uitvoert:



- Jij verzorgt inbound calls voor een of meer derden;
- Jij verzorgt e-mails, chats, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor een of meer derden;
- Jij verzorgt outbound calls voor een of meer derden;
- Jij beheert klantcontact via het internet voor een of meer derden

Voer jij een of meer van bovenstaande werkzaamheden uit, dan noemen we dat in de cao Klantadviseur.

Óf

- Jij bent Direct Leidinggevende van de Klantadviseur(s) zoals hierboven omschreven.;
- Jij bent direct verantwoordelijk voor het beoordelen van de Klantadviseur(s);
- Jij bent hiërarchisch verantwoordelijk voor de Klantadviseur(s).

## 1.4 LOOPTIJD

Deze cao heeft een looptijd van 36 maanden, van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2027, en stopt automatisch zonder dat opzegging nodig is.

## 1.5 ALGEMEEN VERBINDEND VERKLAREN

Doelstelling van Partijen is om deze cao Algemeen Verbindend (AVV) te verklaren. Dat zorgt ervoor dat alle medewerkers in de branche kunnen profiteren van de afgesproken arbeidsvoorwaarden, zoals loon, werktijden en andere regelingen, ook als je werkgever niet is aangesloten bij de werkgeversorganisatie (WFC). Dit bevordert rechtvaardigheid en transparantie in onze Facilitaire Contactcenter branche.

### Proces

- De AVV wordt aangevraagd door partijen bij het ministerie direct na het ondertekenen van deze cao;
- Als het ministerie akkoord is, zal deze cao AVV worden, vanaf dat moment gelden de afspraken in deze cao voor alle werkgevers in de Facilitaire Contactcenter branche.

### Wat houdt AVV in als je werkgever geen lid is van de WFC

- Alle overeengekomen afspraken in deze cao die Algemeen Verbindend Verklaard zijn gelden voor alle werkgevers in de Facilitaire Contactcenter branche;
- Je werkgever moet de afgesproken arbeidsvoorwaarden per AVV datum doorvoeren;
- Pensioenafspraken vallen buiten het AVV-besluit.



## **02. IN DIENST – UIT DIENST**



## 02. IN DIENST – UIT DIENST

---

- 2.1 Gegevens in de arbeidsovereenkomst
- 2.2 Getuigschrift

### **ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD**

- 2.3 Arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd
- 2.4 Proeftijd
- 2.5 Einde arbeidsovereenkomst
- 2.6 Opzegtermijn
- 2.7 Aanzegverplichting

### **ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALEDE TIJD**

- 2.8 Arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd
  - 2.9 Proeftijd
  - 2.10 Einde arbeidsovereenkomst
  - 2.11 Opzegtermijn
- 

## **2.1 GEGEVENS IN DE ARBEIDSOVEREENKOMST**

In een arbeidsovereenkomst staan alle afspraken tussen jou en je werkgever. Het is belangrijk dat alle afspraken (schriftelijk of elektronisch) worden vastgelegd zodat jullie beiden weten wat je van elkaar kunt verwachten.

In je arbeidsovereenkomst moeten alle gegevens zoals vermeld in artikel 7:655 BW terugkomen. Dit zijn onder andere:

### **CAO**

De verwijzing naar de van toepassing zijnde cao (WFC cao).

### **Persoonlijke gegevens**

Bevat je naam, adres, geboortedatum en startdatum van je dienstverband.

### **Type arbeidsovereenkomst**

Duidelijke vermelding dat het een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd of onbepaalde tijd is, inclusief begin- en/of einddatum.

### **Proeftijd**

Informatie over een eventuele proeftijd en de duur daarvan.

### **Functie en werkzaamheden**

Omschrijving van je functie en taken, zodat duidelijk is wat je verantwoordelijkheden zijn.

### **Loon en uitbetaling**

Vermelding van je loon en wanneer je wordt uitbetaald.



### **Arbeidsduur en werkplek**

Het aantal uren dat je werkt en de locatie(s) waar je je werk uitvoert.

### **Vakantie en verlof**

Aantal vakantiedagen waar je recht op hebt.

### **Opzegtermijn**

De opzegtermijn, als deze van toepassing is, voor zowel jou als je werkgever.

### **Tussentijdse wijzigingen**

Eventuele veranderingen in functie, salaris en andere voorwaarden worden schriftelijk bevestigd.

Een concurrentiebeding, relatiebeding of anti-ronselbeding mogen alleen worden opgenomen in een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd als de werkgever schriftelijk kan uitleggen waarom dit nodig is voor zwaarwegende bedrijfs- of dienstbelangen.

Voor een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd kunnen, afhankelijk van het beleid van jouw werkgever, ook regels gelden over:

- Een concurrentiebeding;
- Een relatiebeding;
- Een anti-ronselbeding.

## **2.2 GETUIGSCHRIFT**

Als jij stopt met werken, heb je recht op een getuigschrift. Een getuigschrift helpt je bij het zoeken naar een nieuwe baan. Het laat aan andere werkgevers zien dat je goed hebt gewerkt en dat je waardevol bent.

Als je het vraagt ontvang je van je werkgever altijd binnen een paar weken na je laatste werkdag het getuigschrift. Het getuigschrift bevat tenminste:

- De werkzaamheden en taken die je had;
- Het aantal uren dat je per week werkte;
- De tijd dat je bij de werkgever hebt gewerkt;
- Je inschaling in level 1, 2 of 3.

Op jouw verzoek kan het volgende worden aangevuld:

- Hoe je aan je verplichtingen hebt voldaan;
- Hoe de arbeidsovereenkomst is beëindigd.



## ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD

### 2.3 ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD

Je werkgever kan een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd met je afsluiten, dit betekent dat je een overeenkomst hebt voor een vaste periode, bijvoorbeeld een paar maanden of een jaar.

Anders dan de regels in artikel 7:668a BW kan je werkgever met jou binnen 36 maanden maximaal zes opeenvolgende tijdelijke arbeidsovereenkomsten afsluiten die elkaar opvolgen met een tussenpoos van zes maanden of minder.

Dit geldt alleen voor zover jouw functie in het bedrijf van je werkgever een onvoorspelbaar karakter heeft. Als gevolg van de intrinsieke aard van de bedrijfsvoering waarin flexibiliteit van cruciaal belang is. Hierdoor kan van je werkgever in redelijkheid niet worden gevraagd dat hij een arbeidsovereenkomst voor de duur van twaalf maanden of langer aan jou aanbiedt. Ook kan het dan gerechtvaardigd zijn dat je werkgever gebruik maakt van (meerdere) tijdelijke contracten.

### 2.4 PROEFTIJD

In je arbeidsovereenkomst staat of je tijdens de eerste periode van je dienstverband een proeftijd hebt. Dit is een korte tijd waarin jij en je werkgever kunnen kijken of het werk goed bij je past.

Bij een tijdelijke arbeidsovereenkomst van zes maanden of korter is er geen proeftijd. Heb je een tijdelijke arbeidsovereenkomst van langer dan zes maanden, dan geldt wel een proeftijd.

De maximale proeftijd is:

- Voor een arbeidsovereenkomst voor de duur van een project zonder einddatum: een maand;
- Voor een arbeidsovereenkomst langer dan zes maanden maar korter dan twee jaar: een maand;
- Voor een arbeidsovereenkomst van twee jaar of langer: twee maanden.

Als je al eerder bij dezelfde werkgever hebt gewerkt en je krijgt een vervolg arbeidsovereenkomst, kan er niet opnieuw een proeftijd worden afgesproken. Tenzij de nieuwe functie echt andere vaardigheden of verantwoordelijkheden vraagt.

Tijdens de proeftijd kunnen jij en je werkgever de arbeidsovereenkomst meteen opzeggen, zonder dat je een reden hoeft op te geven. De proeftijd is altijd even lang voor jou en je werkgever.



## 2.5 EINDE ARBEIDSOVEREENKOMST

Een tijdelijke arbeidsovereenkomst eindigt automatisch op het tijdstip dat genoemd is in je arbeidsovereenkomst, tenzij jullie samen besluiten het te verlengen. Artikel 7:668 BW is hierop van toepassing.

Tussentijds eindigt je tijdelijke arbeidsovereenkomst:

- Als je komt te overlijden;
- Als jij en je werkgever samen besluiten om te stoppen (wederzijds goedvinden);
- Als de rechter je arbeidsovereenkomst ontbindt.

Bovenstaande is niet van toepassing bij een ontslag op staande voet wegens een dringende reden (art. 7:678 of 7:679 BW) of bij opzegging tijdens de proeftijd, zoals bedoeld in artikel 2.4.

## 2.6 OPZEGTERMIJN

Als je een tijdelijke arbeidsovereenkomst hebt, kun je die alleen opzeggen als jij en je werkgever daar samen afspraken over hebben gemaakt in de arbeidsovereenkomst. Staan deze afspraken niet in je arbeidsovereenkomst, dan kunnen jij en je werkgever de arbeidsovereenkomst niet zomaar tussentijds opzeggen.

Kun je wel tussentijds opzeggen, dan gelden de onderstaande afspraken over de opzegtermijn:

- De opzegtermijn is voor jou en je werkgever altijd één maand;
- Deze termijn begint de dag nadat je schriftelijk hebt opgezegd;
- Je kunt op elke dag van de maand opzeggen.

Bovenstaande afspraken zijn in afwijking op artikel 7:672 BW.

## 2.7 AANZEGVERPLICHTING

Als je werkgever jou een tijdelijke arbeidsovereenkomst geeft van zes maanden of langer, moet hij op tijd vertellen wat er daarna mee gebeurt. Dit noemen we de aanzegverplichting (artikel 7:668 BW).

Je werkgever moet je uiterlijk een maand voor de arbeidsovereenkomst eindigt schriftelijk bevestigen dat:

- Je arbeidsovereenkomst wel of niet wordt verlengd;
- Als je arbeidsovereenkomst wordt verlengd, de voorwaarden waaronder jouw werkgever de arbeidsovereenkomst wil voortzetten..

Er geldt geen aanzegverplichting voor arbeidsovereenkomsten van korter dan zes maanden of wanneer jij tijdelijk een collega vervangt. Dan eindigt je arbeidsovereenkomst automatisch op de datum die in je arbeidsovereenkomst staat of als de persoon die je vervangt weer terugkomt.

## ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALEDE TIJD

### 2.8 ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALEDE TIJD

Je werkgever kan een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met je afsluiten, de arbeidsovereenkomst loopt dan door totdat jij of je werkgever het opzegt.

Als je werkgever voldoet aan de voorwaarden als genoemd in artikel 2.3, ontstaat er automatisch een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd:

- Als je een zevende opeenvolgende arbeidsovereenkomst krijgt; of
- Als je laatste tijdelijke arbeidsovereenkomst de 36 maanden overschrijdt, inclusief de tussenpozen van zes maanden of minder.

### 2.9 PROEFTIJD

In je arbeidsovereenkomst staat of je tijdens de eerste periode van je dienstverband een proeftijd hebt. Dit is een korte tijd waarin jij en je werkgever kunnen kijken of het werk goed bij je past.

Bij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd is de proeftijd maximaal twee maanden.

Als je al eerder bij dezelfde werkgever hebt gewerkt en je krijgt een vervolg arbeidsovereenkomst, kan er niet opnieuw een proeftijd worden afgesproken. Tenzij de functie in de nieuwe arbeidsovereenkomst echt andere vaardigheden of verantwoordelijkheden vraagt.

Tijdens de proeftijd kunnen jij en je werkgever de arbeidsovereenkomst meteen opzeggen, zonder dat je een reden hoeft op te geven. De proeftijd is altijd even lang voor jou en je werkgever.

### 2.10 EINDE ARBEIDSOVEREENKOMST

Jouw arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt in de volgende situaties:

- Als jij of jouw werkgever de arbeidsovereenkomst opzegt waarbij rekening wordt gehouden met de opzegtermijn (artikel 2.11);
- Als je de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt;
- Als je komt te overlijden;
- Als jij en je werkgever samen besluiten om te stoppen (wederzijds goedvinden);
- Als de rechter je arbeidsovereenkomst ontbindt.

Bovenstaande is niet van toepassing bij een ontslag op staande voet wegens een dringende reden (art. 7:678 of 7:679 BW) of bij opzegging tijdens jouw proeftijd( artikel 2.9).

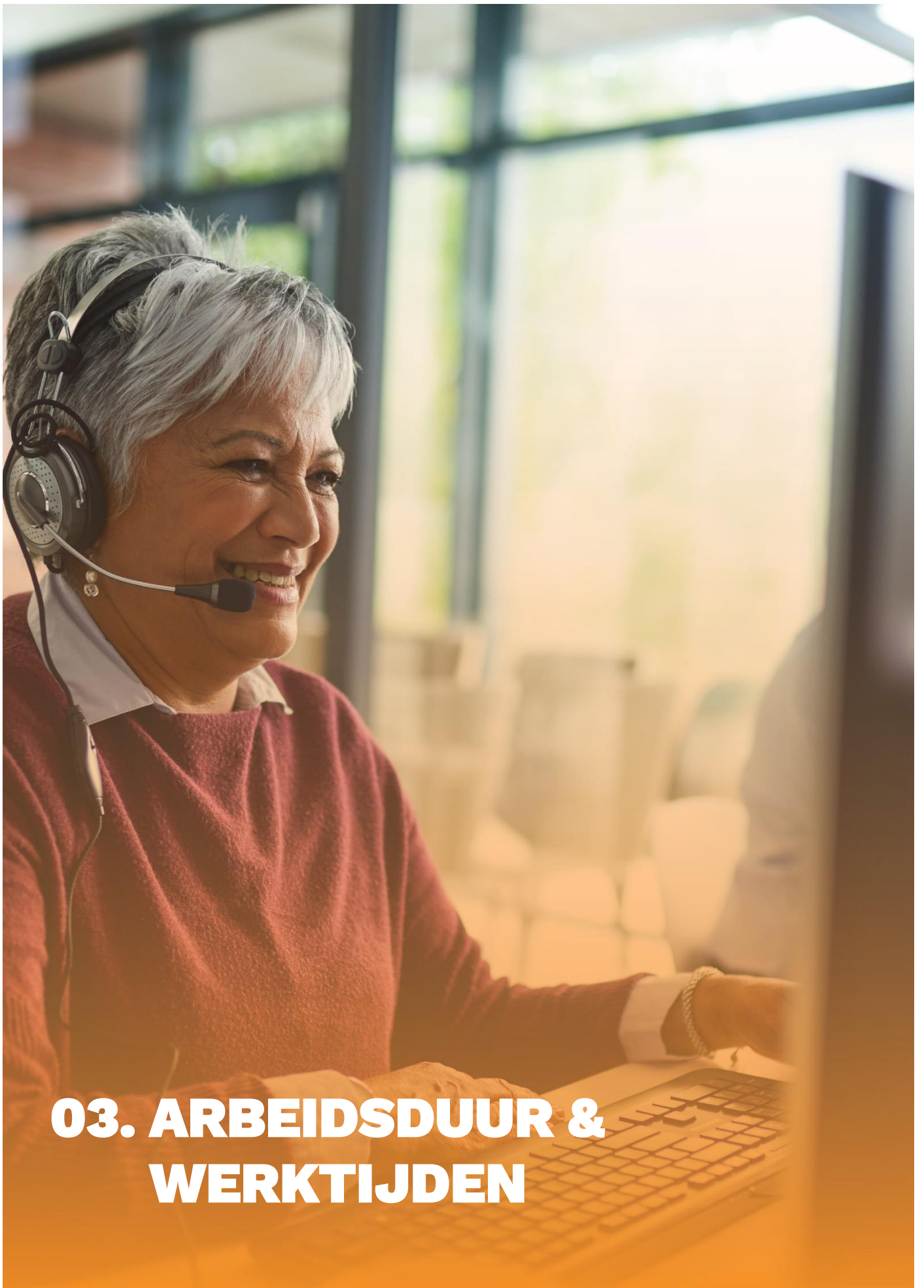


## **2.11 OPZEGTERMIJN**

Afspraken over de opzegtermijn:

- De opzegtermijn is voor jou en je werkgever altijd één maand;
- Deze termijn begint de dag nadat je schriftelijk hebt opgezegd;
- Je kunt op elke dag van de maand opzeggen.

Bovenstaande afspraken zijn in afwijking op artikel 7:672 BW.



## **03. ARBEIDSDUUR & WERKTIJDEN**



## 03. ARBEIDSDUUR & WERKTIDJEN

---

3.1 Arbeidsduur

3.2 Pauzetijden

### **3.3 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

3.3.1 Werkrooster

3.3.2 Beschikbaarheidsregeling

---

### **3.1 ARBEIDSDUUR**

Arbeidsduur is het aantal uren dat je werkt volgens je arbeids-overeenkomst. Dat kan bijvoorbeeld acht uur per dag zijn, of 40 uur per week. In je arbeidsovereenkomst staat precies hoeveel uren je werkt en op welke dagen, zodat je weet waar je aan toe bent.

Voor jou en de werkgever gelden de volgende richtlijnen over de arbeidstijden:

- Je werkt gemiddeld maximaal 40 uur per week bij een fulltime dienstverband;
- Je mag volgens de Arbeidstijdenwet maximaal twaalf uur per dag werken;
- Je werktijden liggen tussen 08.00 uur en 22.00 uur.

De Arbeidstijdenwet is terug te vinden op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werktijden](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werktijden)

### **3.2 PAUZETIDJEN**

Pauzetime is de tijd waarin je even mag stoppen met werken om uit te rusten. Als je een tijd achter elkaar werkt, heb je recht op pauze. Hoe lang die pauze duurt, hangt af van hoe lang je werkdag is. Zo kun je weer even opladen voordat je verder gaat.

De Arbeidstijdenwet geldt voor jouw werk- en rusttijden. Dit betekent dat je recht hebt op een pauze als je meer dan vijf en een half uur werkt. Een pauze is een onderbreking van ten minste vijftien aaneengesloten minuten.

Dit zijn de regels voor pauzes:

- Als je meer dan vijf en een half uur werkt, heb je recht op een pauze van 30 minuten. Je werkgever kan deze pauze splitsen in twee pauzes van vijftien minuten.
- Als je meer dan acht uur werkt, heb je recht op een pauze van 45 minuten, waarvan 30 minuten aaneengesloten zijn.



### **3.3 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

#### **3.3.1 WERKROOSTER**

Een werkrooster laat zien op welke dagen en tijden je moet werken. Hierin staat bijvoorbeeld of je 's ochtends, 's middags, of 's avonds werkt, en welke dagen je vrij bent. Zo weet je precies wanneer je verwacht wordt.

Je krijgt je werkrooster minstens twee weken vooraf van je werkgever. Het is belangrijk dat je dit rooster goed bekijkt. Als er een uitzondering is en het rooster later komt, moet dit goedgekeurd worden door de medezeggenschap.

#### **3.3.2 BESCHIKBAARHEIDSREGELING**

Een beschikbaarheidsregeling betekent dat je ruimere beschikbaarheid op moet geven, zodat je werkgever je flexibel in kan plannen binnen jouw beschikbaarheid.

Voor elk project wordt een beschikbaarheidsregeling opgesteld. Deze regeling moet zijn afgestemd met de medezeggenschap, zoals de wetgeving voorschrijft (artikel 25, WOR).

Als de afspraken over je beschikbaarheid niet zijn besproken met de medezeggenschap, is de beschikbaarheid die je moet opgeven maximaal 125% van het aantal uren (arbeidsduur) dat in je arbeidsovereenkomst staat.



## **04. FUNCTIE, INKOMEN & BEOORDELEN**



## 04. FUNCTIE, INKOMEN & BEOORDELEN

---

- |            |  |            |  |
|------------|--|------------|--|
| 4.1        | Loonbetaling                                     | 4.5.9      | Meeruren parttimers                                      |
| 4.2        | Jeugdloon  | 4.5.10     | Overwerk   |
| 4.3        | Vakantietoeslag                                  | 4.5.11     | Werktijdentoeslag  |
| 4.4        | Variabele beloning                               | 4.5.12     | Pensioen   |
| <b>4.5</b> | <b>KLANTADVISEUR<br/>(SPECIFIEKE BEPALINGEN)</b> | 4.5.13     | Thuiswerkvergoeding                                      |
| 4.5.1      | De functie                                       | 4.5.14     | Woon-werkverkeer   |
| 4.5.2      | Funciestructuur                                  | <b>4.6</b> | <b>DIRECT LEIDINGGEVENDE<br/>(SPECIFIEKE BEPALINGEN)</b> |
| 4.5.3      | Extra rol  | 4.6.1      | De functie   |
| 4.5.4      | Uurloon  | 4.6.2      | Funciestructuur  |
| 4.5.5      | Beoordelingsmethodiek                            | 4.6.3      | Loon   |
| 4.5.6      | Beoordelingsverhoging                            | 4.6.4      | Beoordelingsmethodiek                                    |
| 4.5.7      | Promotie   | 4.6.5      | Beoordelingsverhoging                                    |
| 4.5.8      | Demotie  | 4.6.6      | Pensioen   |
- 

### 4.1 LOONBETALING

Loonbetaling is het geld dat je krijgt voor je werk. Als je per maand betaald wordt, krijg je uiterlijk op de 25e van elke maand je loon overgemaakt naar de bankrekening die jij hebt opgegeven.

Je werkgever moet je elke maand een loonstrook verstrekken als hij je loon betaalt. De loonstrook moet voldoen aan artikel 7:626 BW. Op de loonstrook staat belangrijke informatie, zoals je naam en adres, Burgerservicenummer, de periode waarvoor je betaald krijgt, hoeveel je verdient, wat er van je loon is afgetrokken voor belastingen en premies, het WML waar je recht op hebt en andere (onbelaste) beloningen.

### 4.2 JEUGDLOON

Jeugdloon is het loon dat je krijgt als je nog jong bent, tussen de 15 en 21 jaar. Het is een aangepast loon aan je leeftijd. Je jeugdloon gaat omhoog naarmate je ouder wordt.

Ben je jonger dan 21 jaar, dan mag je werkgever je belonen volgens de onderstaande jeugdloonafspraken. Er geldt altijd een percentuele afstand tot het wettelijk minimumjeugdloon. Dit betekent dat je uurloon volgens de cao bestaat uit het wettelijk minimumjeugdloon, met daarbovenop een vast (verhogings)percentage. Dit (verhogings)percentage zorgt ervoor dat je loon hoger is dan het minimum dat de wet voorschrijft. Het (verhogings)percentage is per jaar bepaald en is gebaseerd op het wettelijk minimumjeugdloon per 1 januari van dat desbetreffende jaar. Als het wettelijk minimumjeugdloon per 1 januari stijgt, stijgt ook jouw uurloon omdat het percentage wordt berekend over het nieuwe wettelijk



minimumjeugdloon per 1 januari. Hierdoor blijft je loon altijd een stukje hoger dan het wettelijk minimum. Als je jarig bent, wordt je uurloon aangepast aan je nieuwe leeftijd. Als je uurloon door een verhoging van het wettelijk minimumjeugdloon te laag wordt, dan krijg je automatisch het wettelijke minimumjeugdloon per uur.

Gedurende de looptijd van deze cao gelden er specifieke afspraken voor het jeugdloon:

### 2025

Leeftijd	WML uurloon	Verhogingspercentage	Minimum cao uurloon
18 jaar	€ 7,03	3,75%	€ 7,29
19 jaar	€ 8,44	3,75%	€ 8,75
20 jaar	€ 11,24	3,75%	€ 11,66

Ben je 16 of 17 jaar, dan is je loon gelijk aan dat van een 18-jarige.

### 2026

Ben je 16, 17 of 18 jaar, dan is je uurloon gelijk aan dat van een 19-jarige. Het cao uurloon voor 19 en 20 jarigen is gedurende het jaar 2026 gelijk aan het wettelijke minimum jeugdloon per 1 januari 2026 plus een cao verhoging van 3,85%.

### 2027

Ben je 16, 17 of 18 jaar, dan is je uurloon gelijk aan dat van een 19-jarige. Het cao uurloon voor 19 jarigen is gedurende het jaar 2027 gelijk aan het wettelijk minimum jeugdloon per 1 januari 2027 plus een cao verhoging van 4%.

Het cao uurloon voor 20 jarigen is gedurende het jaar 2027 gelijk aan het wettelijk minimum jeugdloon per 1 januari 2027 plus een cao verhoging van 3,95%.

## 4.3 VAKANTIETOESLAG

Vakantietoeslag is extra geld dat je als extraatje kunt gebruiken om bijvoorbeeld op vakantie te gaan. Je krijgt elk jaar in juni je vakantiegeld. Dit wordt berekend over de periode van 1 juni tot en met 31 mei van het volgende jaar.

Samen met je vakantiegeld moet het totaal van wat je in die periode hebt verdiend minstens 108% van het WML zijn voor alle uren die je hebt gewerkt in die periode. Je vakantiegeld wordt opgebouwd door elke maand 8% van je salaris apart te zetten. Als je arbeidsovereenkomst eindigt krijg je het tot dan toe opgebouwde vakantiegeld op je eindafrekening uitbetaald.

In overleg met de medezeggenschap kan jouw werkgever de periode waarover jouw vakantiegeld wordt berekend aanpassen.



## 4.4 VARIABELE BELONING

Je werkgever kan, naast het vaste loon en het eigen beloningssysteem, een extra beloningssysteem invoeren voor bepaalde functiegroepen, als extra bovenop je normale loon. Dit systeem is variabel, wat betekent dat je extra geld kunt verdienen afhankelijk van je prestaties. Dit mag alleen als de medezeggenschap hiermee akkoord gaat (artikel 27 lid 1 sub c van de WOR).

## 4.5 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)

### 4.5.1 DE FUNCTIE

Als Klantadviseur ben je verantwoordelijk voor het afhandelen van klantcontacten via verschillende kanalen, zoals bellen, chat, e-mail, backoffice en social media etc. Daarnaast zorg je voor de administratieve afhandeling die voortkomt uit deze klantinteracties, op basis van de richtlijnen en processen van de opdrachtgever. De functie omvat een samenhangend pakket aan taken en verantwoordelijkheden die structureel aan jou zijn toegewezen.

### 4.5.2 FUNCTIESTRUCTUUR

De functiestructuur laat zien welke functies er onderdeel zijn van de cao en hoe ze met elkaar verbonden zijn. De cao schrijft een level 1 - 2 - 3 model als functiestructuur voor. Dit betekent dat je wordt ingedeeld in een level afhankelijk van je ervaring en prestaties:

- **Level 1:** Je begint in deze functie. Je hebt weinig of geen ervaring (minder dan twaalf maanden) en hebt veel training en begeleiding nodig om de basis van het werk te leren;
- **Level 2:** Je hebt minstens twaalf maanden ervaring en laat zien dat je goed presteert. Je scoort goed bij beoordelingen (minimaal een score vier) en hebt je ontwikkeld in je werk. Er is nog ruimte om verder te groeien;
- **Level 3:** Je hebt minstens 24 maanden ervaring en bent volledig ervaren in je functie. Je scoort goed bij beoordelingen (minimaal een score vier). Je laat voortdurend zien dat je je verder hebt ontwikkeld en draagt op een positieve manier bij aan het team.

Je werkgever zorgt ervoor dat de medewerkers worden ingedeeld volgens bovenstaand level 1-2-3 model. De manier waarop deze indeling wordt uitgevoerd, moet worden besproken en afgestemd met de medezeggenschap. Als er geen overeenstemming wordt bereikt over de manier van indeling, wordt de indeling gebaseerd op de volgorde van dienstjaren (anciënniteit).



### 4.5.3 EXTRA ROL

Naast je functie als Klantadviseur kun je ook een (tijdelijke) rol vervullen. Je doet dan, naast het afhandelen van klantcontacten, soms andere taken binnen het klantteam die niet bij je werk als Klantadviseur horen.

Voor de uren die je aan die (tijdelijke) rol werkt, krijg je een toeslag van minimaal € 0,50 bruto per uur op je uurloon.

Voor het uitvoeren van deze andere werkzaamheden worden afspraken zoals de duur en beloning vastgelegd in een bijlage die wordt toegevoegd aan je arbeidsovereenkomst.

### 4.5.4 UURLOON

Uurloon is het geld dat je per uur krijgt voor het werk dat je doet.

#### Minimum cao uurloon

Gedurende de looptijd van deze cao zal het minimum cao uurloon elk jaar per 1 januari worden verhoogd. Het minimum cao uurloon is gelijk aan het wettelijk minimum uurloon plus het verhogingspercentage van dat betreffende jaar. Dit verhogingspercentage wordt berekend over het wettelijk minimum uurloon van 1 januari van het betreffende jaar:

Jaar	Verhogingspercentage
2025	3,75%
2026	3,85%
2027	3,95%

#### Level 1, 2 & 3

Het loonverschil tussen de verschillende levels bedraagt altijd minimaal 2%. Dit houdt in dat het minimum cao uurloon van level 2 ten minste 2% hoger ligt dan dat van level 1 en dat het minimum cao uurloon van level 3 minimaal 4% hoger ligt dan dat van level 1.

#### 2025

Voor 2025 geldt onderstaande tabel:

WML 1-1-2025	€ 14,06
Afstand WML – cao afspraak	3,75%
Level 1 - minimum cao uurloon 1-1-2025	€ 14,58
Level 2 - afstand t.o.v level 1, 2%	€ 14,87
Level 3 - afstand t.o.v level 1, 4%	€ 15,17

#### 2026

De verhoging in 2026 wordt bepaald door het WML en het vastgestelde verhogingspercentage voor 2026 (3,85%). Dit verhogingspercentage bepaalt het verschil ten opzichte van het WML geldend op 1 januari 2026. Het WML van 1 januari 2026 wordt door de Rijksoverheid bekendgemaakt in het



vierde kwartaal van 2025. Op basis van het nieuwe WML van 1 januari 2026 kan onderstaande tabel verder worden aangevuld.

WML 1-1-2026 (bekendmaking Q4 2025)	?
Afstand WML – cao afspraak	3,95%
Level 1 - minimum cao uurloon 1-1-2026	?
Level 2 - afstand t.o.v level 1, 2%	?
Level 3 - afstand t.o.v level 1, 4%	?

## 2027

De verhoging in 2027 wordt bepaald door het WML en het vastgestelde verhogingspercentage voor 2027 (3,95%). Dit verhogingspercentage bepaalt het verschil ten opzichte van het WML geldend op 1 januari 2027. Het WML van 1 januari 2027 wordt door de Rijksoverheid bekendgemaakt in het vierde kwartaal van 2026. Op basis van het nieuwe WML van 1 januari 2027 kan onderstaande tabel verder worden aangevuld.

WML 1-1-2027 (bekendmaking Q4 2026)	?
Afstand WML – cao afspraak	3,95%
Level 1 - minimum cao uurloon 1-1-2027	?
Level 2 - afstand t.o.v level 1, 2%	?
Level 3 - afstand t.o.v level 1, 4%	?

Naast de afstand tot het WML is vanaf 2025 ook jouw jaarlijkse beoordeling van invloed op jouw uurloon op 1 januari. Zie artikel 4.10 “Beoordelingsverhoging”.

Voor alle jaren geldt dat wanneer het minimumuurloon in de cao door een verhoging van het wettelijk minimumuurloon lager uitvalt, het minimum cao uurloon automatisch wordt aangepast naar het niveau van het WML. De lonen in 2026 en 2027 worden rekenkundig afgerond op vier decimalen.

## Verhoging van het uurloon boven het minimum cao uurloon

### Per 1 januari 2025

Als jij op 1 januari 2024 meer verdiende dan het minimum cao uurloon van 1 januari 2024, geldt voor jou onderstaande tabel voor de loonsverhoging per 1 januari 2025. De verhoging is afhankelijk van je uurloon per 1 januari 2024.

Als je na 1 januari 2024 maar voor 1 januari 2025 in dienst trad, geldt het salaris dat op 1 januari 2024 gold voor het account of project waarvoor jij werkt als uitgangspunt voor toepassing van bovenstaande.

In de tabel hieronder kun je in de derde kolom het verhogingspercentage terugvinden per looncategorie (maatmens). Als jouw nieuwe uurloon onder het genoemde bedrag in de vierde kolom van de tabel uitkomt, dan ontvang je het hogere bedrag uit de vierde kolom.

Per 1 januari 2025 moet jouw uurloon minimaal het bedrag uit de vierde kolom zijn van de van toepassing zijnde looncategorie (maatmens), ook als je een tussentijdse verhoging hebt ontvangen in 2024.



### Level 1

Functie level	Uurloon op 1-1-24	Verhoging per 1-1-25	Het uurloon na verhoging mag niet lager zijn dan:
Maatmens 1	€ 13,81 t/m € 13,93	5,68%	€ 14,58
Maatmens 2	€ 13,94 t/m € 14,00	5,48%	€ 14,72
Maatmens 3	€ 14,01 t/m € 14,05	5,28%	€ 14,77
Maatmens 4	€ 14,06 t/m € 14,10	5,08%	€ 14,79
Maatmens 5	€ 14,11 t/m € 14,14	4,88%	€ 14,82
Maatmens 6	€ 14,15 t/m € 14,17	4,68%	€ 14,83
Maatmens 7	€ 14,18 t/m € 18,99	4,54%	€ 14,83
>€19,00	€ 19,00	3,40%	€ 19,65

### Level 2

Functie level	Uurloon op 1-1-24	Verhoging per 1-1-25	Het uurloon na verhoging mag niet lager zijn dan:
Maatmens 1	€ 14,09 t/m € 14,22	5,67%	€ 14,87
Maatmens 2	€ 14,23 t/m € 14,28	5,47%	€ 15,03
Maatmens 3	€ 14,29 t/m € 14,33	5,27%	€ 15,06
Maatmens 4	€ 14,34 t/m € 14,37	5,07%	€ 15,09
Maatmens 5	€ 14,38 t/m € 14,40	4,87%	€ 15,10
Maatmens 6	€ 14,41 t/m € 14,43	4,67%	€ 15,10
Maatmens 7	€ 14,44	4,54%	€ 15,10
>€19,00	€ 19,00	3,40%	€ 19,65

### Level 3

Functie level	Uurloon op 1-1-24	Verhoging per 1-1-25	Het uurloon na verhoging mag niet lager zijn dan:
Maatmens 1	€ 14,36 t/m € 14,50	5,67%	€ 15,17
Maatmens 2	€ 14,51 t/m € 14,56	5,47%	€ 15,32
Maatmens 3	€ 14,57 t/m € 14,60	5,27%	€ 15,36
Maatmens 4	€ 14,61 t/m € 14,64	5,07%	€ 15,37
Maatmens 5	€ 14,65 t/m € 14,67	4,87%	€ 15,38
Maatmens 6	€ 14,68 t/m € 14,69	4,67%	€ 15,38
Maatmens 7	€ 14,70 t/m € 18,99	4,54%	€ 15,38
>€19,00	€ 19,00	3,40%	€ 19,65

Voor de vaststelling van jouw uurloon per 1 januari 2024 geldt het volgende:

- De genoemde lonen hierboven zijn de bruto uurlonen, zonder extra's zoals vakantiegeld of een 13e maand. De verhoging wordt berekend op dit bruto uurloon;
- Als je promotie maakt volgens artikel 4.5.7 naar level 2 of level 3, dan krijgt je minimaal het uurloon dat bij dit nieuwe level hoort.

### Per 1 januari 2026

#### Uniforme procentuele stijging

Per 1 januari 2026 geldt voor alle Klantadviseurs die meer verdienen dan het minimum cao uurloon, dat zij eenzelfde procentuele stijging ontvangen. Dit is gebaseerd op de procentuele groei van het minimum cao uurloon tussen 1 januari 2025 en 1 januari 2026. Als je € 19,00 of meer verdient dan krijg je 75% van die stijging.

Elke klantadviseur heeft recht op minimaal het vastgestelde minimum cao uurloon zoals bepaald per 1 januari 2026.

### Per 1 januari 2027

#### Uniforme procentuele stijging

Per 1 januari 2027 geldt voor alle Klantadviseurs die meer verdienen dan het minimum cao uurloon, dat zij eenzelfde procentuele stijging ontvangen. Dit is gebaseerd op de procentuele groei van het minimum cao uurloon tussen 1 januari 2026 en 1 januari 2027. Als je € 19,00 of meer verdient dan krijg je 75% van die stijging.

#### Het groeipercentage (voor 2026 en 2027) van het loon wordt als volgt berekend:

##### Stap 1: Bepaal het verschil tussen het nieuwe en het oude minimum cao uurloon

Trek het oude minimum cao uurloon (per 1 januari 2025) af van het nieuwe minimum cao uurloon (per 1 januari 2026):

**Vershil** = Nieuw minimum cao uurloon – Oud minimum cao uurloon

##### Stap 2: Deel het verschil door het oude minimum cao uurloon

Het groeipercentage wordt berekend door het verschil te delen door het oude minimum cao uurloon:

**Groeipercentage** =  $\frac{\text{Nieuw min. cao uurloon} - \text{Oud min. cao uurloon}}{\text{Oud minimum cao uurloon}}$

##### Stap 3: Noteer het resultaat als een percentage

Vermenigvuldig de uitkomst met 100 om het groeipercentage in procenten uit te drukken.

We spreken af dat we rekenkundig afronden op 4 decimalen.

#### Tussentijdse loonsverhogingen

Jouw werkgever mag jouw uurloon altijd tussentijds verhogen als hij dat wil. Maar voor de uitvoering van de cao verhoging(en) moet je werkgever altijd uitgaan van het uurloon per 1 januari van het voorgaande jaar.

### 4.5.5 BEOORDELINGSMETHODIEK

De beoordelingsmethodiek is de manier waarop je werk wordt bekeken en beoordeeld. Dit kan bijvoorbeeld gaan over hoe goed je je werk doet, of je je doelen hebt bereikt, en hoe je samenwerkt. Zo weet je wat goed gaat en waar je misschien nog kunt verbeteren.



Jouw werkgever mag zelf de beoordelingsmethodiek en de jaarlijkse cyclus bepalen. De systematiek moet duidelijk en begrijpelijk zijn en goedgekeurd zijn door de medezeggenschap. Je wordt beoordeeld op een schaal van vijf punten:

- 5. Uitstekend** – Je hebt uitstekend werk geleverd, echt top.
- 4. Zeer goed** – Je werk is echt goed en soms zelfs boven verwachting.
- 3. Goed** – Je hebt het prima gedaan.
- 2. Voldoende** – Je werk is goed, maar er is ruimte voor verbetering.
- 1. Onvoldoende** – Je hebt niet goed genoeg gepresteerd.

#### **4.5.5.1 VOORWAARDEN BEOORDELINGSMETHODIEK**

De systematiek moet ten minste voldoen aan:

- Elk jaar heb je minstens één beoordelingsgesprek waarin besproken wordt hoe je presteert;
- De beoordeling vindt uiterlijk op 31 december van elk jaar plaats.

De beoordelingscriteria zijn ten minste:

- Jouw persoonlijke vaardigheden;
- Jouw vakkennis;
- Behaalde KPI's (doelstellingen);
- Jouw houding en gedrag op de werkvloer.

Jouw werkgever mag zelf bepalen hoe zwaar de verschillende beoordelingscriteria wegen. En moet de verdeling tijdig aan jou bekend maken.

Als er geen medezeggenschap is, of er is geen goedkeuring gegeven, dan moet je werkgever ervoor zorgen dat alle beoordelingscriteria genoemd onder artikel 4.5.5.1 minimaal 20% meetellen in je beoordeling.

Als de beoordelingscyclus op het kalenderjaar is gebaseerd, moet je tenminste vier maanden in dienst zijn bij je werkgever om in aanmerking te komen voor een beoordeling.

In geval van arbeidsongeschiktheid kan je niet beoordeeld worden als je in de vier maanden voorafgaand aan de beoordeling onafgebroken afwezig bent geweest.

#### **4.5.5.2 MAANDELIJKSE- JAARLIJKSE BEOORDELINGSCYCLUS**

Een maandelijks of jaarlijkse beoordelingscyclus betekent dat je regelmatig wordt beoordeeld op je werk. Soms gebeurt dit elke maand, maar meestal is het één keer per jaar. Zo weet je hoe je het doet en waar je eventueel kunt verbeteren. Je werkgever heeft de vrijheid om te kiezen voor een beoordelingscyclus die altijd voor iedereen eenmaal per kalenderjaar op een vast moment plaatsvindt óf voor een beoordelingscyclus die jaarlijks uitgaat van jouw in dienst datum.



### Beoordeling op basis van je in dienst datum

De beoordelingscyclus begint op de dag dat je in dienst treedt. De jaarlijkse evaluatie zal elk jaar in de maand voorafgaand aan deze datum uiterlijk plaatsvinden.

### Beoordeling op vast moment in het kalenderjaar

De beoordelingscyclus begint jaarlijks op een door je werkgever vastgesteld moment. De jaarlijkse evaluatie zal elk jaar in de maand voorafgaand aan deze datum uiterlijk plaatsvinden.

## 4.5.6 BEOORDELINGSVERHOGING

Een beoordelingsverhoging betekent dat je salaris omhoog gaat omdat je goed werk hebt geleverd. Dit kan gebeuren na een beoordeling, bijvoorbeeld als je hebt laten zien dat je goed je werk doet en je doelen hebt bereikt.

Verhogingen vinden minimaal jaarlijks plaats op de eerste dag van het nieuwe kalenderjaar.

De beoordelingsverhoging is afhankelijk van je beoordelingsscore (schaal van vijf punten).

Beoordeling	Percentage
Uitstekend (5)	1,3 %
Zeer goed (4)	0,8 %
Goed (3)	0,6 %
Voldoende (2)	0,4 %
Onvoldoende (1)	0,0 %

Bovengenoemde beoordelingsverhogingen worden berekend op je uurloon van 1 januari van het voorgaande jaar.

Als er per 1 januari een cao-verhoging is afgesproken volgens artikel 4.5.4 wordt die verhoging eerst toegepast. Daarna volgt de jaarlijkse beoordelingsverhoging.

## 4.5.7 PROMOTIE

Een promotie betekent dat je naar een hoger level gaat. De voorwaarden hiervoor zijn:

- Promotie van level 1 naar level 2:
  - Je bent minstens twaalf maanden in level 1 werkzaam bij je werkgever;
  - Je wordt beoordeeld met een vier of hoger.
- Promotie van level 2 naar level 3:
  - Je bent minstens twaalf maanden in level 2 werkzaam bij je werkgever;
  - Je wordt beoordeeld met een vier of hoger.



Bij een promotie heb je recht op een verhoging van 2% van je oorspronkelijke uurloon. Als je promotie samenvalt met een verhoging van het uurloon volgens de cao-loonsverhoging, wordt eerst die verhoging toegepast, waarna jouw nieuwe uurloon met 2% wordt verhoogd.

Als er geen goedgekeurde beoordelingsmethodiek van de medezeggenschap is, dan vindt de promotie naar level 2 of 3 op basis van je dienstjaren plaats.

#### **4.5.8 DEMOTIE**

Demotie is een aanpassing van je functie naar een lager niveau. Dit kan vrijwillig gebeuren op je eigen verzoek, bijvoorbeeld door persoonlijke omstandigheden. Demotie kan ook plaatsvinden op initiatief van je werkgever als je niet langer aan de eisen van jouw functie voldoet, dit gaat meestal samen met een verlaging van je verantwoordelijkheden en uurloon.

Je komt in aanmerking voor demotie als je voor het tweede achtereenvolgende jaar bent beoordeeld met een drie of lager.

Als er geen goedgekeurde beoordelingsmethodiek van de medezeggenschap is, is demotie niet mogelijk.

#### **4.5.9 MEERUREN PARTTIMERS**

Als je op verzoek van je werkgever extra werkt boven je normale contracturen, maar binnen de wekelijkse wettelijke maximale arbeidstijd (40 uur) worden deze uren beschouwd als meeruren.

Voor deze meeruren geldt:

- Voor meeruren krijg jij je normale uurloon betaald. Deze uren tellen mee voor vakantiedagen, vakantiegeld, pensioen en loondoorbetaling bij ziekte;
- Je werkgever kan je de keuze bieden om dit in geld of tijd te compenseren;
- Als meerwerk wordt verricht in zogenaamde toeslaguren, wordt het meerwerk met de werktijdtoeslag (artikel 4.5.11) verhoogd.

Meerwerk vindt alleen plaats op verzoek van de werkgever. Een overschrijding van minder dan vijf minuten aansluitend aan je dienst om klantcontact af te ronden, wordt niet als meerwerk beschouwd.

#### **4.5.10 OVERWERK**

Als je op verzoek van je werkgever extra werkt waarbij je in een jaar de standaard arbeidsduur van 2.088 uren (dit aantal uren geldt ieder jaar gedurende de looptijd van deze cao) overschrijdt, worden deze uren beschouwd als overuren.



Voor overuren geldt:

- Overuren worden tijdens het kalenderjaar in vrije tijd gecompenseerd, tenzij het bedrijfsbelang dit niet toelaat. Voor elk uur overwerk krijg je één uur vrije tijd;
- Aan het einde van het kalenderjaar berekent je werkgever hoeveel overuren er nog zijn. Deze overuren worden uitbetaald tegen 100% van je uurloon.

Bij het einde van je dienstverband worden je min- of meeruren berekend en verrekend tegen je uurloon.

#### 4.5.11 WERKTIJDENREGELING

Als je, behalve bij overwerk, regelmatig moet werken buiten de reguliere werkuren ontvang je een toeslag. Deze toeslag wordt berekend als een percentage van het uurloon dat voor jou geldt. De hoogte van deze toeslag is:

Dag	00.00 – 08.00 uur	08.00 – 22.00 uur	22.00 – 24.00 uur
Maandag	50%	0%	50%
Dinsdag	50%	0%	50%
Woensdag	50%	0%	50%
Donderdag	50%	0%	50%
Vrijdag	50%	0%	50%
Zaterdag	50%	0%	50%
Zondag	50%	50%	50%
Feestdag	100%	100%	100%

#### 4.5.12 PENSIOEN

Een pensioenregeling biedt jou als medewerker een belangrijke aanvulling op je inkomen voor later, wanneer je niet meer werkt. Het opbouwen van pensioen helpt je om na je pensioendatum een stabiele financiële situatie te behouden, zodat je je levensstandaard kunt voortzetten.

De pensioenregeling is als volgt opgebouwd:

- Er geldt een bijdrage van zowel jou als van je werkgever;
- De bijdrage van jou en je werkgever gaat jaarlijks omhoog;

Pensioen	Bijdrage werkgever	Bijdrage medewerker	Totaal
2025	6,0 %	1,2 %	7,2 %
2026	6,5 %	2,2 %	8,7 %
2027	7,0%	3,2 %	10,2 %



- De bijdrage van jou en je werkgever wordt berekend over de pensioengrondslag (jouw jaarloon\* inclusief vakantietoeslag en minus de jaarlijkse AOW-franchise\*\*). Hierdoor bouw je alleen aanvullend pensioen op over het inkomen boven deze drempel;
- Alle administratiekosten zijn voor rekening van je werkgever;
- Je hebt de mogelijkheid om zelf jaarlijks extra bij te sparen voor je pensioen, alleen als je aan de voorwaarden voldoet

Je werkgever mag positief afwijken van bovenstaande regeling mits de extra kosten voor rekening van werkgever komen. Het aanbieden van een partner- en/of wezenpensioen of een regeling bij arbeidsongeschiktheid is niet verplicht voor jouw werkgever.

*\*Jaarloon: Het bedrag van alle maandlonen die jij hebt ontvangen van januari tot en met december samen. Dit is exclusief toeslagen en vakantiegeld.*

*\*\* de AOW-franchise is het deel van je inkomen waarover je geen pensioen opbouwt, omdat dat deel al gedekt is door de Algemene Ouderdomswet (AOW).*

#### **4.5.13 THUISWERKVERGOEDING**

De thuiswerkvergoeding is bedoeld om de extra kosten te compenseren die jij maakt wanneer je vanuit huis werkt, zoals kosten voor energie, internet en kantoorbenodigdheden. De thuiswerkvergoeding zorgt ervoor dat jij niet financieel benadeeld wordt bij thuiswerken.

De vergoeding hangt af van het aantal dagen dat je thuiswerkt. Je krijgt geen vergoeding voor dagen waarop je niet werkt, zoals bij vakantie, verlof, ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Voor je thuiswerkvergoeding geldt:

- Dat je met je werkgever bent overeengekomen om thuis te werken;
- Dat de vergoeding netto is en maandelijks achteraf wordt uitbetaald;
- Dat de vergoeding minimaal gelijk is aan de fiscale vrijstelling(werkkostenregeling). Als de vrijstelling stijgt, gaat jouw vergoeding ook omhoog;
- Dat als jij met je eigen device werkt je een extra vergoeding van € 0,50 netto per dag ontvangt;
- Dat er een vaste vergoeding per dag geldt, maar als je minder of meer dan acht uur op een dag werkt, je per uur  $\frac{1}{8}$  van deze vergoeding ontvangt;
- Dat dit de kosten dekt voor elektriciteit, water, gas, koffie/thee, wc-papier en het gebruik van je eigen bureau en stoel.

#### **4.5.14 WOON-WERKVERKEER**

Er is sprake van woon-werkverkeer als je op dezelfde dag heen en weer reist naar je werk. Om duurzame mobiliteit te bevorderen reis jij bij voorkeur met het openbaar vervoer, om hiermee bij te dragen aan een schonere en duurzamere omgeving. Ook kun je met eigen vervoer naar je werk komen.



#### 4.5.14.1 OPENBAAR VERVOER

- Als je meer dan tien kilometer van huis naar je werk reist met het openbaar vervoer, worden je reiskosten volledig vergoed op basis van tweede klas;
- De reiskostenvergoeding wordt maandelijks achteraf uitbetaald. Je moet daarvoor de reis- en betalingsbewijzen overleggen.

In overleg met je werkgever wordt de meest voordelige manier van reizen vergoed, afhankelijk van hoe vaak je reist.

#### 4.5.14.2 EIGEN VERVOER

- Als de afstand tussen je huis en werk meer dan tien kilometer is, krijg je een reiskostenvergoeding volgens Bijlage 2. Deze vergoeding wordt berekend met de ANWB-routeplanner of een andere fiscaal erkende routeplanner, gebaseerd op de kortste route;
- Parttime medewerkers krijgen de reiskostenvergoeding naar rato, afhankelijk van het aantal dagen dat ze per week reizen.

Voor beide vervoeropties geldt:

- Als je een maand of langer arbeidsongeschikt bent, stopt je reiskostenvergoeding vanaf de tweede maand. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid wordt de vergoeding aangepast naar rato;
- Als je verhuist en de afstand tussen je huis en werk vergroot, heb je geen recht op een hogere reiskostenvergoeding;
- Op dagen dat je thuis werkt krijg je geen reiskostenvergoeding.

Als je op verzoek van je werkgever twee keer per dag moet werken, met minstens twee uur pauze ertussen, worden je reiskosten vergoed volgens dit artikel. Dit betekent dat je voor beide reizen een vergoeding ontvangt.

### 4.6 DIRECT LEIDINGGEVENDE (SPECIFIEKE BEPALINGEN)

#### 4.6.1 DE FUNCTIE

Je geeft direct leiding aan Klantadviseurs in de organisatie die verantwoordelijk zijn voor het afwickelen van klantinteracties, bellen, chat, e-mail, etc. én beoordeelt de Klantadviseurs. (Hiërarchisch verantwoordelijk).

#### 4.6.2 FUNCTIESTRUCTUUR

De functiestructuur laat zien welke functies er binnen de cao zijn en hoe ze met elkaar verbonden zijn.

Als Direct Leidinggevende speel je een cruciale rol in het begeleiden, motiveren en ontwikkelen van je team. Om dit effectief te doen, zijn er drie niveaus van Direct Leidinggevende:



### **Level 1 Startende leider:**

Jij staat aan het begin van je carrière en richt je op het aanleren van basisvaardigheden in teammanagement en communicatie.

- Je hebt geen of weinig ervaring (minder dan twaalf maanden) in de functie;
- Je hebt training en (intensieve) begeleiding nodig;
- Je bevindt je in een leercurve m.b.t. basisvaardigheden voor de functie.

### **Level 2 Groeiende leider:**

Jij hebt al enige ervaring en werkt actief aan het verbeteren van je leiderschapskwaliteiten, met een focus op teamontwikkeling en resultaatgericht werken.

- Je beschikt over minstens twaalf maanden of meer relevante ervaring;
- Je presteert boven norm volgens de bij de organisatie geldende beoordelingsmethodiek;
- Je scoort minimaal een vier beoordeling bij een systematiek o.b.v. een vijf puntschaal;
- Je hebt jezelf 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 je verdere groei en ontwikkeling en/of verdieping/uitbreiding van werkzaamheden of verantwoordelijkheden.

### **Level 3 Vakvolwassen leider:**

Op dit niveau ben je een ervaren leidinggevende die strategisch inzicht en coaching vaardigheden toepast om niet alleen je team, maar ook de organisatie naar een hoger niveau te tillen.

- Je beschikt over minstens 24 maanden of meer relevante ervaring;
- Je presteert boven norm volgens de bij de organisatie geldende beoordelingsmethodiek;
- Je scoort minimaal een vier beoordeling bij een systematiek o.b.v. een vijf puntschaal;
- Je hebt aantoonbaar verdere groei en ontwikkeling laten zien op additionele competenties (persoonlijke, vaktechnische, en gedragscompetenties, KPI's) en levert daarmee een stabiele positieve bijdrage aan de groei/performance van het team en de organisatie.

Deze niveaus zorgen voor een duidelijke ontwikkeling en groei binnen het leiderschapstraject en dragen bij aan een sterke en succesvolle organisatie.



Je werkgever is verplicht uiterlijk 1 juli 2025 de leidinggevende functiestructuur te implementeren, zodat je volgens bovenstaande levels wordt ingedeeld.

Je werkgever zorgt ervoor dat de medewerkers worden ingedeeld volgens bovenstaand level 1-2-3 model. De manier waarop deze indeling wordt uitgevoerd, moet worden besproken en afgestemd met de medezeggenschap. Als er geen overeenstemming wordt bereikt over de manier van indeling, wordt de indeling gebaseerd op de volgorde van dienstjaren (anciënniteit).

### 4.6.3 UURLOON

Loon is het geld dat je per uur krijgt voor het werk dat je doet. Gedurende de looptijd van deze cao geldt er een minimum cao uurloon voor jou. Dit minimum cao uurloon wordt bepaald door een afstand van 10% ten opzichte van het minimum cao uurloon van de Klantadviseur. Ieder level kijkt naar het vergelijkbare level van Klantadviseur:

#### Voor 2025 houdt dat in:

Funciestructuur	Minimum cao uurloon Klantadviseur	Minimum cao uurloon Direct Leidinggevende
Level 1	€ 14,58	€ 16,04
Level 2	€ 14,87	€ 16,36
Level 3	€ 15,17	€ 16,68

### 4.6.4 BEOORDELINGSMETHODIEK

De beoordelingsmethodiek is de manier waarop je werk wordt bekeken en beoordeeld. Dit kan bijvoorbeeld gaan over hoe goed je je werk doet, of je je doelen hebt bereikt, en hoe je samenwerkt. Zo weet je wat goed gaat en waar je misschien nog kunt verbeteren.

De werkgever is verplicht om een beoordelingsmethodiek te hanteren die vooraf is goedgekeurd door de medezeggenschap. Deze systematiek moet transparant, eerlijk en objectief zijn en geeft jou inzicht in de manier waarop je prestaties en ontwikkeling beoordeeld worden.

### 4.6.5 BEOORDELINGSVERHOOGING

Een beoordelingsverhoging betekent dat je uurloon omhoog gaat omdat je goed werk hebt geleverd. Dit kan gebeuren na een beoordeling, bijvoorbeeld als je hebt laten zien dat je goed je werk doet en je doelen hebt bereikt.

Voor jou als Direct Leidinggevende geldt jaarlijks de minimale beoordelingsverhoging als in onderstaande tabel:



Beoordeling	Percentage
Uitstekend (5)	1,3 %
Zeer goed (4)	0,8 %
Goed (3)	0,6 %
Voldoende (2)	0,4 %
Onvoldoende (1)	0,0 %

#### 4.6.6 PENSIOEN

Een pensioenregeling biedt jou als medewerker een belangrijke aanvulling op je inkomen voor later, wanneer je niet meer werkt. Het opbouwen van pensioen via de cao helpt je om na je pensioendatum een stabiele financiële situatie te behouden, zodat je je levensstandaard kunt voortzetten.

Als Direct Leidinggevende heb je recht op een pensioenregeling waarbij de jaarlijkse werkgeverbijdrage minimaal gelijk is aan de werkgeversbijdrage die de klantadviseur ontvangt (artikel 4.5.12). De eigen bijdrage voor het pensioen mag hoger liggen dan overeengekomen voor Klantadviseurs.

Voor Direct Leidinggevendenden die voor 1 januari 2025 in dienst waren bij de werkgever geldt dat je werkgever je de keuze mag bieden om je huidige pensioenregeling te behouden of over te stappen naar de regeling voor Klantadviseurs. Afhankelijk van je persoonlijke situatie kan de oude pensioenregeling gunstiger uitvallen dan de pensioenregeling voor de Klantadviseurs. Je werkgever zal je hierover informeren.

Voor Direct Leidinggevendenden die vanaf 1 januari 2025 in dienst treden of medewerkers die promotie maken vanaf 1 januari 2025 naar de functie van Direct Leidinggevendenden valt onder de pensioenregeling van de Klantadviseur of een pensioenregeling die minstens gelijkwaardig is aan die voor Klantadviseurs.



**05. ONTWIKKELING,  
OPLEIDING & SCHOLING**



## 05. ONTWIKKELING, OPLEIDING & SCHOLING

---

- 5.1 Introductietraining
- 5.2 Algemene ontwikkeling medewerker

### **5.3 KLANTADVISEUR (Specifieke bepalingen)**

- 5.3.1 Groei
- 

#### **5.1 INTRODUCTIETRAINING**

Een introductietraining is een training die je krijgt wanneer je begint met werken, zodat je alles leert wat je moet weten voor je nieuwe functie. Je krijgt uitleg over het bedrijf, je taken en hoe alles werkt, zodat je goed van start kunt gaan.

Je werkgever is verplicht om trainingen en opleidingen aan te bieden die jou kunnen helpen je werk goed uit te voeren. Dit omvat in ieder geval een algemene vaardigheids- en producttraining als dit van toepassing is. Je bent verplicht deel te nemen aan de training inclusief de bijbehorende (eind)toetsen. Het doel van deze verplichting is om de professionaliteit en de vaardigheden van alle medewerkers te waarborgen zodat iedereen optimaal kan presteren in de functie.

#### **5.2 ALGEMENE ONTWIKKELING MEDEWERKER**

De algemene ontwikkeling van een medewerker houdt in dat je jezelf blijft ontwikkelen in het werk, zowel op persoonlijk als professioneel vlak. Dit kan door het volgen van trainingen, het aanleren van nieuwe vaardigheden leren of het opdoen van meer ervaring, zodat je beter wordt in je werk en verder kunt doorgroeien.

Je werkgever doet zijn best om medewerkers aan de organisatie te binden door een goede balans te vinden tussen de eisen van de organisatie en de persoonlijke wensen van medewerkers met betrekking tot hun (toekomstige) taken en functies. Je werkgever stimuleert jou om je verder te ontwikkelen. Van jou wordt verwacht dat je openstaat voor nieuwe ontwikkelingen en bereid bent aan je eigen groei te werken.

Je werkgever heeft een regeling voor studiefaciliteiten en opleidingen, die is afgestemd met de medezeggenschap. Hierdoor krijg je, onder bepaalde voorwaarden, de kans om naast de basisopleidingen je verder te ontwikkelen en zo breder inzetbaar te worden.



## 5.3 KLANTADVISEUR (Specifieke bepalingen)

### 5.3.1 GROEI

Groei van een medewerker betekent dat je steeds beter wordt in je werk. Dit kan doordat je nieuwe dingen leert, meer verantwoordelijkheden krijgt of doorgroeit naar een hogere functie. Zo ontwikkel je jezelf en kun je verder in je carrière.

Je werkgever stimuleert en ondersteunt jouw doorgroei als Klantadviseur door het aanbieden van aanvullende (tijdelijke) rollen. Ook zorgt je werkgever voor de juiste opleidingen, trainingen, coaching en cursussen, zodat jij deze aanvullende rollen kan vervullen.

Wanneer je, op advies van de werkgever, in aanmerking komt voor een doorgroei naar Direct Leidinggevende van de Klantadviseur, zal je werkgever extra scholing en begeleiding bieden.

Informatie over doorgroeimogelijkheden is duidelijk en makkelijk toegankelijk via het intranet of andere interne communicatiekanalen. Dit helpt jou om te zien of en wát de mogelijkheden zijn voor interne doorgroei. Daarnaast is het belangrijk dat jezelf op de hoogte blijft van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied, zodat de kans op interne doorgroei vergroot wordt.



**06. VRIJE DAGEN EN  
VERLOF**



## 06. VRIJE DAGEN EN VERLOF

---

- 6.1 Feestdagen
  - 6.2 Vakantie
  - 6.3 Bijzonder verlof
  - 6.4 Verlof voor zorg
- 

### 6.1 FEESTDAGEN

Feestdagen zijn bedoeld voor viering en herstel. In deze cao zijn de volgende feestdagen vastgelegd:

- Nieuwjaarsdag;
- Eerste en Tweede Paasdag;
- Hemelvaartsdag;
- Eerste en Tweede Pinksterdag;
- Eerste en Tweede Kerstdag;
- De viering van de verjaardag van het staatshoofd;
- 5 mei (eens per vijf jaar, de eerste keer in 2025).

Valt een feestdag op een werkdag volgens jouw rooster, dan geldt het volgende:

- Als je niet hoeft te werken, krijg je je loon doorbetaald;
- Als je wel moet werken, krijg je je loon plus een toeslag betaald (artikel 4.5.11).

Als je een variabel werkrooster hebt, geldt:

- Je moet in de dertien weken voor de feestdag minstens zeven keer op die dag ingeroosterd zijn geweest;
- Het aantal doorbetaalde uren wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal uren van de afgelopen dertien weken (gewerkte uren, verlofuren of ziekte-uren).

### 6.2 VAKANTIE

Dit artikel beschrijft de rechten en afspraken rondom vakantie, zodat je voldoende gelegenheid hebben om te ontspannen, bij te tanken en een goede balans tussen werk en privé te behouden.

Het vakantiejaar loopt gelijk met het kalenderjaar.

- Als je 40 uur (voltijd) werkt, heb je recht op 22 vakantiedagen (176 vakantie-uren) per jaar;
- Werk je een deel van het jaar, dan krijg je een evenredig deel van die vakantie-uren;
- Voor een andere feestdag dan in artikel 6.1 genoemd kun je vakantie-uren aanvragen;



- Vakantie-uren opnemen gebeurt volgens de regels binnen jouw organisatie;
- Bij beëindiging van je dienstverband ontvang je een eindafrekening vakantie-uren;
- Je bouwt geen vakantie-uren op over periodes waarin je geen recht op loon hebt;
- Je bouwt wel vakantie-uren op bij ziekte en bepaalde andere omstandigheden (artikel 7:635 BW);
- Je hebt recht om elk jaar minimaal twee weken aaneengesloten vakantie op te nemen.

### 6.3 BIJZONDER VERLOF

Bijzonder verlof is bedoeld om jou de mogelijkheid te bieden tijdelijk afwezig te zijn vanwege bijzonder, vaak onvoorziene omstandigheden. Dit verlof is extra, bovenop je normale vakantiedagen, en krijg je meestal niet zomaar.

Bijzondere gebeurtenissen waarvoor je verlof met doorbetaling van salaris krijgt, zijn:

#### Eén dag

- Als je in ondertrouw gaat;
- Bijwonen van een huwelijk van je naaste familie (1e of 2e graad);
- 25-, 40-, 50-, of 60-jarig huwelijk van jezelf, ouders of schoonouders.

#### Twee dagen

- Jouw eigen huwelijk;
- Bevalling van jouw echtgenote, geregistreerde partner of de persoon met wie jij ongehuwd samenwoont. (wettelijk calamiteitenverlof met een minimum van 2 dagen).

#### Afspraken bij overlijden

- **Het aantal ingeroosterde dagen dat je vrij moet nemen om vier dagen achter elkaar afwezig te zijn, inclusief de dag van de begrafenis of crematie:** bij overlijden van je echtgenoot, echtgenote of partner, ouders, stiefouders, schoonouders, (pleeg)kinderen, stief of aangehuwde kinderen;
- **Één dag:** bij het overlijden van familie of bloed- of aanverwanten in de tweede graad;
- **Van de dag van het overlijden tot en met de dag van de crematie of begrafenis:** in geval jij belast bent met het regelen van de begrafenis of crematie van je echtgenoot, echtgenote of partner of bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad.

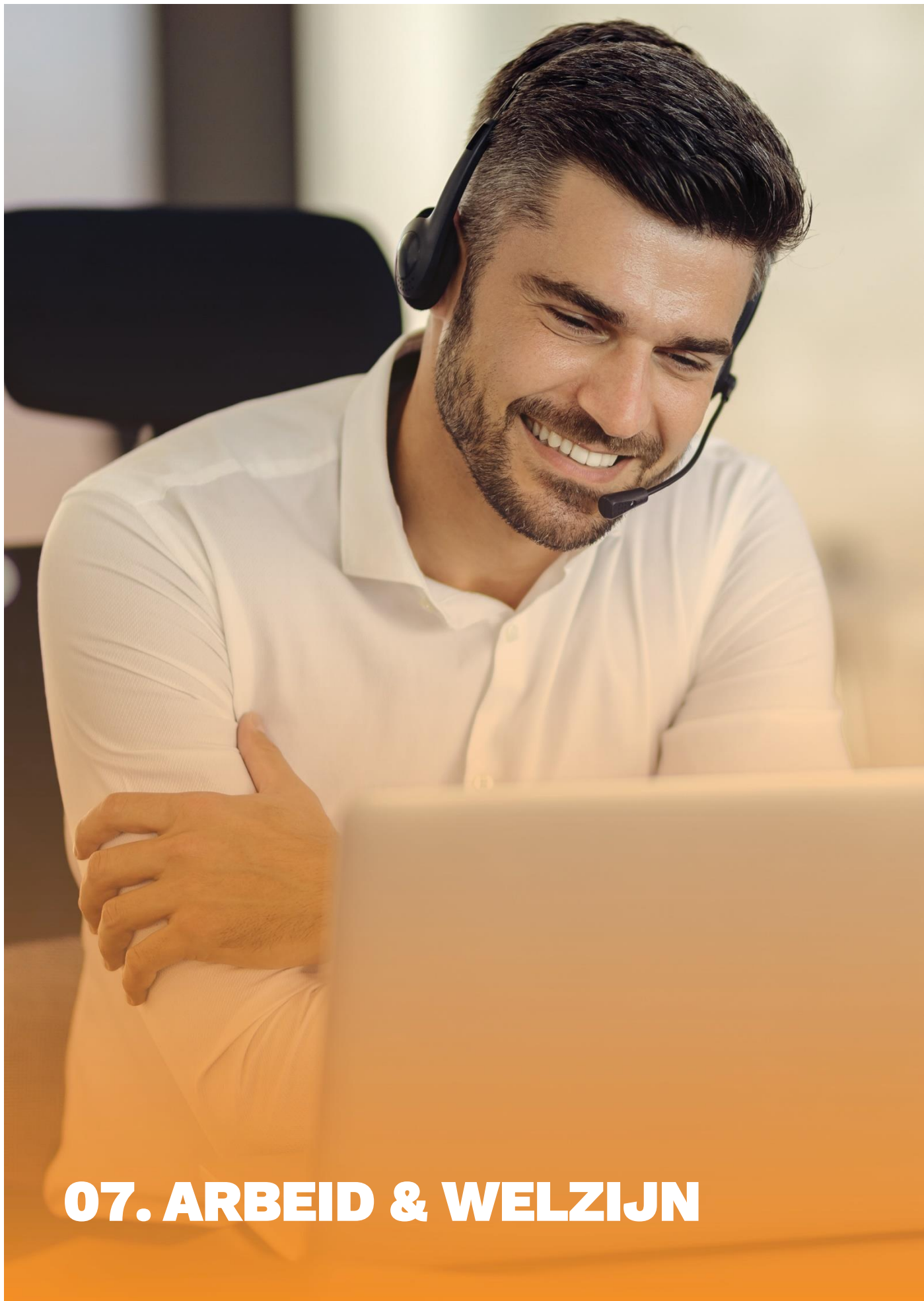


Bijzonder verlof komt alleen voor uitbetaling in aanmerking als je in de afgelopen dertien weken op de betreffende dag ten minste zeven keer hebt gewerkt.

#### **6.4 VERLOF VOOR ZORG**

De Wet arbeid en zorg (WAZO) biedt jou wettelijke verlofregelingen om werk en privé beter te combineren, zoals bij zwangerschap, geboorte, ziekte en mantelzorg.

Alle verlofregelingen uit de Wet arbeid en zorg ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)) gelden voor deze cao.



# 07. ARBEID & WELZIJN



## 07. ARBEID & WELZIJN

---

- 7.1 Arbeidsomstandigheden
- 7.2 Loondoorbetaling ziekte (algemeen)
- 7.3 Opbouw vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid

### 7.4 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)

- 7.4.1 Loondoorbetaling tijdens ziekte
- 7.4.2 Opschorten of weigeren loondoorbetaling en aanvullingen
- 7.4.3 Wachtdagen
- 7.4.4 Verzuimreductiebonus

### 7.5 DIRECT LEIDINGGEVENDE KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)

- 7.5.1 Loondoorbetaling tijdens ziekte
- 

## 7.1 ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

Arbeidsomstandigheden zijn de omstandigheden waarin je werkt, zoals de veiligheid, je werkplek en hoe je je voelt tijdens je werk. Het is belangrijk dat deze goed zijn, zodat je gezond en prettig kunt werken.

Je werkgever verbindt zich aan het bieden van veilige en gezonde arbeidsomstandigheden, volgens de geldende wet- en regelgeving. Zij zetten zich actief in om risico's op de werkvloer te minimaliseren en te voorkomen en zorgen voor de juiste maatregelen en middelen. Dit betekent dat jij kunt rekenen op een veilige werkomgeving, goede werkuitrusting en passende ondersteuning, zodat je je werk op een verantwoorde en veilige manier kunt uitvoeren. Naleving van de Arbeidsomstandighedenwet ([www.wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl)) en relevante normen is hierbij een gedeelde verantwoordelijkheid van jou en je werkgever.

## 7.2 LOONDOORBETALING TIJDENS ZIEKTE

Als je ziek bent, heb je recht op doorbetaling van je loon. Dit betekent dat je, ook al kun je niet werken, toch loon krijgt tijdens je herstel. Het is belangrijk om te weten dat deze doorbetaling onder bepaalde voorwaarden plaatsvindt en dat zowel jij als je werkgever verantwoordelijkheden hebben. (artikel 7:629 BW). Het geldende beleid bij jouw werkgever moet zijn afgestemd met de medezeggenschap.

## 7.3 OPBOUW VAKANTIEDAGEN TIJDENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Tijdens de volledige periode van arbeidsongeschiktheid bouw je zowel wettelijke als bovenwettelijke vakantiedagen op. Dit betekent dat je ondanks afwezigheid wegens ziekte, recht houdt op de volledige opbouw van je vakantiedagen.



## 7.4 KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)

### 7.4.1 LOONDOORBETALING TIJDENS ZIEKTE

De cao wijkt, in het eerste ziektejaar, positief af van de wettelijke loondoorbetalingsverplichting van 70% over de wettelijke periode als genoemd in artikel 7:629 BW). De percentages veranderen naarmate je langer ziek bent.

Volgens cao geldt voor jou:

- Tijdens de eerste zes maanden ontvang je naast de wettelijke 70% loondoorbetaling een aanvulling tot 80% van je laatstverdiende loon.;
- In de zevende tot en met de twaalfde maand ontvang je naast de wettelijke 70% loondoorbetaling een aanvulling tot 75% van je laatstverdiende loon;
- In je tweede jaar ziekte ontvang je de wettelijke loondoorbetaling van 70%.

De uitbetaling wordt berekend over je gemiddelde loon van de laatste dertien weken voordat je ziek werd. Als de laatste dertien weken voordat je ziek werd een sterk afwijkend beeld geven van je gemiddelde arbeidspatroon, dan zal het voor de berekening voor het gemiddeld aantal uren gekeken worden naar een periode van gemiddeld 26 weken voorafgaand aan je ziekmelding.

Van de genoemde loondoorbetaling kan ten nadele van jou slechts worden afgeweken als afgesproken wordt dat je de eerste twee dagen na ziekmelding geen loon krijgt volgens artikel 7.5.3. Ziekteperiodes waar minder dan vier weken tussen zit worden gezien als één ziekmelding.

Bij de loondoorbetaling bij ziekte kan je nooit minder loon ontvangen dan het voor jou geldende WML.

### 7.4.2 OPSCHORTEN OF WEIGEREN LOONDOORBETALINGEN EN AANVULLINGEN

Het is belangrijk om te weten dat in bepaalde situaties je werkgever het recht heeft om de loondoorbetaling op te schorten of te weigeren. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de arbeidsongeschiktheid te wijten is aan eigen schuld of wanneer jij je niet houdt aan de gemaakte afspraken en regels. Deze richtlijnen zijn bedoeld om een eerlijke en transparante omgang met loondoorbetaling tijdens ziekte te waarborgen.



### **7.4.2.1 WETTELIJKE LOONDOORBETALING EN CAO AANVULLINGEN WEIGEREN**

Je werkgever mag de wettelijke loondoorbetaling en cao aanvullingen weigeren als:

- Je arbeidsongeschikt bent geraakt door je eigen opzet;
- Je ziek bent geworden door een aandoening waarover je niet eerlijk bent geweest tijdens je aanstellingskeuring, waardoor niet volledig kon worden beoordeeld of je de functie aankunt;
- Je herstel vertraagd of belemmerd wordt door je eigen toedoen;
- Voor de tijd waarin jij, hoewel jij het kan, zonder goede reden geen passend werk doet voor jouw werkgever of iemand die je werkgever aanwijst, terwijl je werkgever je de kans geeft om dat werk te doen, zoals beschreven in artikel 7:658 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW);
- Voor de periode waarin jij zonder geldige reden weigert mee te werken aan redelijke voorschriften of maatregelen die door je werkgever of een door de werkgever aangewezen deskundige zijn gegeven en die bedoeld zijn om jou in staat te stellen passend werk te verrichten, zoals beschreven in artikel 7:658 lid 4 BW.;
- Voor de periode waarin jij zonder geldige reden niet meewerkt aan het opstellen, evalueren en bijstellen van een plan van aanpak voor re-integratie, zoals bedoeld in artikel 7:658a lid 3 BW;
- Voor de periode waarin jij zonder geldige reden je aanvraag voor een uitkering, zoals bedoeld in artikel 64 lid 1 WIA, later indient dan voorgeschreven in dat artikel.

### **7.4.2.2 OPSCHORTEN LOONDOORBETALINGEN EN AANVULLINGEN**

Je werkgever mag de wettelijke loondoorbetaling én cao aanvullingen opschorten als jij je niet houdt aan de door je werkgever schriftelijk gegeven regels over het verstrekken van de informatie die de werkgever nodig heeft om je recht op loon vast te stellen. Bij herhaalde overtreding heeft je werkgever het recht om de aanvulling te weigeren.

### **7.4.2.3 WEIGEREN AANVULLINGEN**

Je werkgever mag de cao aanvullingen weigeren als:

- Je weigert mee te werken aan een door je werkgever gevraagde second opinion van het UWV;
- En voor zover je in verband met je ziekte aanspraak kunt maken op schadevergoeding wegens loonderving tegenover één of meer derden. In dat geval zal je werkgever betalingen boven het wettelijke minimum doen als voorschot op de schadevergoeding die van die derde(n) ontvangen wordt, mits jij je schadevergoeding vordert aan je werkgever overdraagt;
- Je door je eigen schuld of toedoen, in de breedste zin van het woord, ziek en arbeidsongeschikt bent geworden;



- Je weigert gebruik te maken van beschikbare veiligheidsmiddelen of de voorschriften met betrekking tot veiligheid en gezondheid overtreedt, en hierdoor arbeidsongeschikt bent geworden.

Naast genoemde in artikel 7.4.2.1 t/m 7.4.2.3 kan je werkgever een sanctie opleggen als je de voor jou geldende regels en aanwijzingen bij ziekte niet naleeft. Je werkgever moet dit schriftelijk aan je kenbaar maken. Hierin benoemt je werkgever de beslissing om loondoorbetaling en aanvullingen te weigeren, direct na de aanleiding hiervoor. Je werkgever kan ook een loonsanctie opleggen als jij je niet aan de regels en aanwijzingen houdt die voor jou gelden bij ziekte. Besluit je werkgever je loon en aanvulling te weigeren, dan krijg je dit besluit zo snel mogelijk schriftelijk toegestuurd.

### **7.4.3 WACHTDAGEN**

Wachtdagen zijn de eerste dagen van ziekte waarbij je nog geen recht hebt op loondoorbetaling. Dit betekent dat als jij je ziek meldt en je werkgever maakt gebruik van de wachtdagenregeling je de eerste twee dagen van ziekte geen loon ontvangt. Ziekteperiodes met minder dan vier weken ertussen worden gezien als één ziekmelding.

Als je chronisch ziek bent, mag je werkgever de wachtdagenregeling niet toepassen. Je bent chronisch ziek als je lichamelijke of psychische aandoening hebt, zonder kans op volledig herstel, waarbij je klachten binnen een jaar regelmatig terugkeren.

### **7.4.4 VERZUIMREDUCTIEBONUS**

Er geldt een verzuimreductiebonus als er bij jouw werkgever wachtdagen bij ziekte worden toegepast. Als je een volledig kwartaal in dienst bent en niet ziek bent geweest, ontvang je de verzuimreductiebonus in de vorm van een extra vakantiedag. Je kunt in totaal per kalenderjaar vier extra vakantiedagen opbouwen. Voor parttimers geldt deze bonus naar rato.

De opbouw van deze extra vakantiedagen verloopt als volgt:

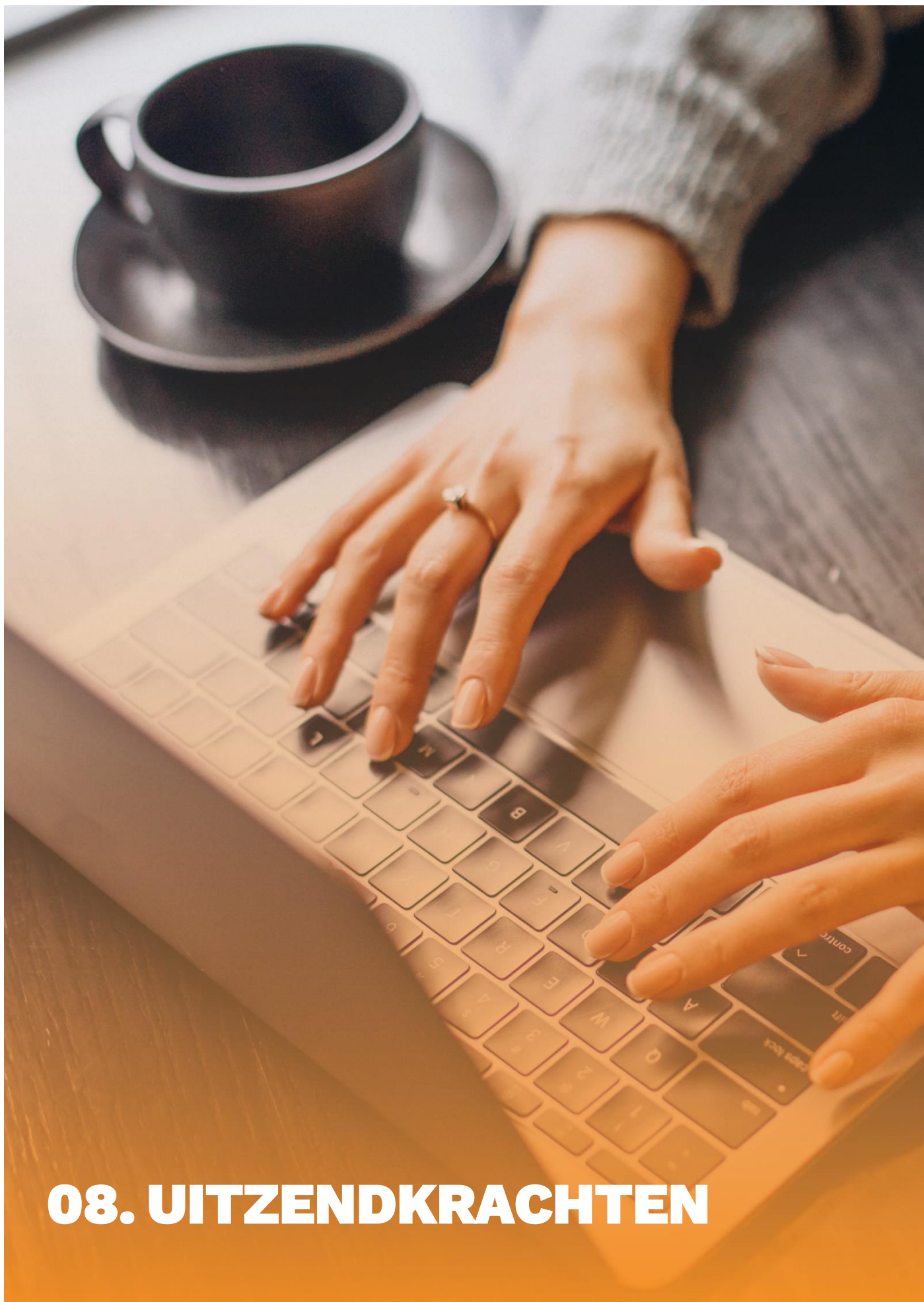
- Van 1 januari tot en met 31 maart: één dag
- Van 1 april tot en met 30 juni: één dag
- Van 1 juli tot en met 30 september: één dag
- Van 1 oktober tot en met 31 december: één dag

De opgebouwde extra vakantiedagen worden elke zes maanden verrekend. Deze regeling vervalt als je werkgever al 26 vakantiedagen vergoedt, of wordt aangepast als je werkgever tussen de 23 en 26 vakantiedagen toepast.

## **7.5 DIRECT LEIDINGGEVENDE KLANTADVISEUR (SPECIFIEKE BEPALINGEN)**

### **7.5.1 LOONDOORBETALING TIJDENS ZIEKTE**

Tijdens ziekte heb je minimaal recht op doorbetaling van je loon volgens de wettelijke regeling (artikel 7:629 BW). Het geldende beleid bij jouw werkgever moet zijn afgestemd met de medezeggenschap.



# 08. UITZENDKRACHTEN



## 08. UITZENDKRACHTEN

---

- 8.1 Uitzendkrachten
  - 8.2 Inlenersbeloning
  - 8.3 Opvolgend werkgeverschap
- 

### 8.1 UITZENDKRACHTEN

Als uitzendkracht val je onder de eigen cao voor uitzendkrachten, die specifieke arbeidsvoorwaarden regelt. Echter, in sommige gevallen moeten de arbeidsvoorwaarden van deze cao worden toegepast, bijvoorbeeld wanneer de inlenersbeloning van toepassing is. Dit betekent dat je als uitzendkracht in sommige situaties dezelfde beloning en voorwaarden ontvangt als een medewerker van het bedrijf waar je tijdelijk werkzaam bent.

### 8.2 INLENERSBELONING

Je werkgever is verplicht zich ervan te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond volgens de beloningsbepalingen die in de van toepassing zijnde cao van uitzendkrachten vallen onder de inlenersbeloning. Het gaat tenminste over de volgende onderdelen:

- **Loon:** Het geldende uurloon volgens het loongebouw (artikel 4.2 en 4.5.4);
- **Toeslagen:** Toeslagen voor overwerk of werken op onregelmatige tijden (artikel 4.5.10, 4.5.11 en 6.1);
- **Looncomponenten:** De geldende looncomponenten, zowel in hoogte als tijdstip waarop aanspraak kan worden gemaakt (artikel 4.5.2 en 4.5.5 t/m 4.5.8)
- **Kostenvergoedingen:** Vergoedingen voor kosten zoals reis- en studiekosten en thuiswerkvergoeding (artikel 4.5.13, 4.5.14, hst 5 en bijlage 2).

*Als met deze bepaling ten nadele van uitzendkrachten wordt afgeweken van de essentiële arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 8 lid 1 van de Waadi, dan moet dit nadeel volledig worden gecompenseerd met andere essentiële arbeidsvoorwaarden als bedoeld in dat artikellid.*

### 8.3 OPVOLGEND WERKGEVERSCHAP

Bij opvolgend werkgeverschap tellen de periodes die je als uitzendkracht of pyroller bij de werkgever hebt gewerkt mee wanneer je direct bij de werkgever in dienst komt. Dit betekent dat als je eerst via een uitzendbureau bij de werkgever of payrollwerkgever hebt gewerkt en vervolgens direct in dienst treedt bij dezelfde werkgever, de eerdere arbeidsovereenkomsten worden meegeteld bij het bepalen van jouw arbeidsrechten. In afwijking van artikel 7:668a lid 2 BW, geldt dat de gehele



relevante uitzend- en/of payrollperiode wordt meegeteld als één arbeidsovereenkomst. Dit betekent dat jij, als medewerker die eerder via de uitzendformule bij de werkgever hebt gewerkt nu direct in dienst treedt, begint aan de tweede ketenovereenkomst.

A photograph showing two people shaking hands. The person on the left is wearing a blue long-sleeved top and a light-colored skirt. The person on the right is wearing a dark grey suit jacket. The background is a bright, slightly blurred indoor setting with green plants. The bottom of the image has an orange gradient overlay.

## **09. GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEDEN**



## 09. GEZAMENLIJKE VERANTWOORDLIJKHEDEN

---

### 9.1 Algemene verplichtingen werkgever

- 9.1.1 Discriminatie
- 9.1.2 Bescherming privacy
- 9.1.3 Kwaliteitsmonitoring

### 9.2 Algemene verplichtingen medewerker

- 9.2.1 Beperking consumentenirritatie
  - 9.2.2 Ongewenst gedrag
- 

## 9.1 ALGEMENE VERPLICHTINGEN WERKGEVER

Je werkgever heeft de verplichting om jou een veilige werkplek te bieden, op tijd je loon te betalen en voor goede arbeidsomstandigheden te zorgen.

Je werkgever:

- Houdt zich aan de afspraken in deze cao;
- Geeft je een arbeidsovereenkomst waarin naar deze cao wordt verwezen;
- Biedt jou de arbeidsvoorwaarden en regels die voor het bedrijf gelden;
- Verstrekt aan jou een exemplaar van deze cao;
- Laat je weten welke (huis)regels en richtlijnen je moet volgen tijdens het werk.

### 9.1.1 DISCRIMINATIE

Je werkgever zorgt ervoor dat iedereen gelijke kansen krijgt, of je nu jong of oud bent, man of vrouw, ongeacht je seksuele voorkeur, burgerlijke staat, geloof, huidskleur, afkomst, nationaliteit of politieke voorkeur. Je wordt beoordeeld op basis van de eisen die bij de functie horen.

### 9.1.2 BESCHERMING PRIVACY

De bescherming van je privacy betekent dat persoonlijke informatie over jou veilig wordt verwerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Je hebt ook het recht om je personeelsdossier in te zien, zodat je weet welke informatie er over jou bewaard wordt.

### 9.1.3 KWALITEITSMONITORING

Kwaliteitsmonitoring is het regelmatig controleren of alles goed gaat. Het helpt jou met coaching, ontwikkeling en begeleiding, zodat je de kwaliteit van de dienstverlening kunt verbeteren. Dit is iets anders dan voicelogging, waarbij gesprekken worden opgenomen op verzoek van de opdrachtgever. Voor elk bedrijf worden specifieke afspraken gemaakt tussen de werkgever en de medezeggenschap over hoe kwaliteitsmonitoring precies wordt

toegepast. Hierbij is de ‘Richtlijn kwaliteitsmonitoring contactcentermedewerkers’ van WFC een belangrijk uitgangspunt. Volgens artikel 27 van de WOR heeft de medezeggenschap het recht om in te stemmen met de afspraken over interne monitoring.

## **9.2 ALGEMENE VERPLICHTINGEN MEDEWERKER**

Als medewerker zijn er een paar belangrijke afspraken waar jij je aan moet houden. Zo zorgen jij en je werkgever samen voor een prettige en veilige werkomgeving. Deze afspraken zijn:

- Je doet je best om je werk goed te doen en gedraagt je zoals van een goede medewerker wordt verwacht;
- Je volgt de regels door de huisregels en richtlijnen te kennen en na te leven;
- Je bent flexibel en, als het nodig is voor het bedrijf, bereid om ook buiten je normale werktijden te werken;
- Je houdt informatie geheim. vertrouwelijke informatie over het bedrijf en zijn relaties houd je voor jezelf, zowel tijdens als na je dienstverband;
- Je moet je houden aan de regels van de Arbeidsomstandighedenwet. Dat betekent dat je de instructies en voorschriften opvolgt, de veiligheidsmiddelen die je krijgt ook echt gebruikt en meewerkt volgens de controlevoorschriften aan medische begeleiding.
- Als je naast je werk een andere baan of bijbaan wilt doen noemen we dat nevenactiviteiten. Dit moet je eerst schriftelijk aan je werkgever laten weten. Dit moet je doen voordat je aan de nevenactiviteiten begint of direct als je in dienst komt. Je werkgever laat je binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd weten of het mag of niet. Soms kan de werkgever het niet toestaan of er voorwaarden aan verbinden als hij dit kan rechtvaardigen op grond van objectieve redenen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als het niet past binnen de regels van de Arbeidstijdenwet, als het werk concurrerend is met dit bedrijf, of als het schadelijk is voor de belangen of de goede naam van het bedrijf.

### **9.2.1 BEPERKING CONSUMENTENIRRITATIE**

Het voorkomen van consumentenirritatie betekent dat je ervoor zorgt dat klanten tevreden zijn. Dit doe je door goed te luisteren, snel te helpen en ervoor te zorgen dat ze krijgen wat ze verwachten, zodat ze niet boos of gefrustreerd raken. Dit gebeurt in overeenstemming met de wet, de Telemarketing Code en de WFC-richtlijnen.

Je werkgever zorgt voor duidelijke communicatie, goede instructies, middelen om je werk te doen en biedt opleiding aan wanneer dat nodig is om de juiste informatie tijdig te verstrekken aan de consument.



## **9.2.2 ONGEWENST GEDRAG**

Je bent verplicht je respectvol en professioneel te gedragen ten opzicht van je collega's, leidinggevenden en derden waarmee jij in het kader van je werk contact hebt. Het bevorderen van een veilige en respectvolle werkomgeving is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Intimidatie, pesten, discriminatie of agressie in welke vorm dan ook;
- Seksuele intimidatie, verbaal, non-verbaal of fysiek;
- Beledigende of denigrerende opmerkingen, gedragingen of uitingen, zowel fysiek als digitaal.



# **10. AFSPRAKEN TUSSEN WFC EN VAKBOND(EN)**

## 10. SLOTAFSPRAKEN

---

- 10.1 Informatieverschaffing en overleg
  - 10.2 Participatiewet
  - 10.3 Fiscaal vriendelijke betaling vakbondscontributie
  - 10.4 Vakbondsverlof
  - 10.5 Bescherming van kaderleden
  - 10.6 Bijdrage vakbond(en)
  - 10.7 SER Fusiegedragsregels
  - 10.8 Code verantwoord marktgedrag
  - 10.9 Protocol afspraken cao
- 

### **10.1 INFORMATIEVERSCHAFFING EN OVERLEG**

Informatieverschaffing tussen cao-partijen betekent dat werkgevers en vakbonden regelmatig informatie delen over afspraken en veranderingen. Partijen zullen minimaal vier keer per jaar overleggen over belangrijke onderwerpen in de branche, zoals sociaaleconomische ontwikkelingen, de toekomst van de branche, scholing, arbobeleid, roosters en rouwverlof. Tijdens deze overleggen worden de gevolgen voor arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden besproken, met als doel de arbeidsverhoudingen in de facilitaire contactcenterbranche te verbeteren. Jaarlijks maken partijen afspraken over de planning en de te bespreken onderwerpen.

### **10.2 PARTICIPATIEWET**

De Participatiewet helpt mensen met een beperking om werk te vinden en mee te doen in de samenleving. Het zorgt ervoor dat zij ondersteuning krijgen, zodat ze net als iedereen een baan kunnen hebben en een actief deel kunnen uitmaken van de maatschappij.

Jouw werkgever doet zijn best om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals beschreven in de Participatiewet, aan werk te helpen. De werkgever houdt zich aan de verplichtingen afgesproken met de vakbond om gedurende de looptijd van de cao minimaal vier arbeidsplaatsen per WFC-lid te realiseren in het kader van de Participatiewet.

### **10.3 FISCAAL VRIENDELIJK BETALING VAKBONDSCONTRIBUTIE**

Fiscaal vriendelijke betaling van vakbondscontributie betekent dat je een deel van je vakbondsleden kosten van je belasting mag aftrekken. Dit zorgt ervoor dat je minder belasting hoeft te betalen en het lidmaatschap van de vakbond goedkoper wordt.



Als je wil dat jouw vakbondscontributie fiscaalvriendelijk met je loon wordt verrekend, zal je werkgever hieraan meewerken, zolang de belastingdienst dit toestaat. Je moet wel zelf een kopie van het bewijs van lidmaatschap en betaling aanleveren bij je werkgever.

#### **10.4 VAKBONDSVERLOF**

Vakbondsverlof is de tijd die jij vrij kunt krijgen om vakbondswerk te doen, zoals vergaderingen bijwonen of anderen helpen.

Als jij een kaderlid bent dat is aangewezen door de vakbond, dan kun je twee keer per jaar een dagdeel betaald verlof krijgen voor vakbondsoverleg (totaal acht uur). Je werkgever gaat akkoord met dit verlof als je het minimaal zes weken vooraf aanvraagt. Per bedrijf mogen maximaal drie kaderleden tegelijk vakbondsverlof opnemen.

Als je als kaderlid deelneemt aan elk formeel gesprek tijdens de cao-onderhandelingen van dat jaar, krijg je acht uur extra vakbondsverlof in dat jaar waardoor je in totaal uitkomt op zestien uur.

#### **10.5 BESCHERMING VAN KADERLEDEN**

Je werkgever zorgt ervoor dat je als kaderlid geen nadelen ondervindt in je werk. Je mag niet ontslagen of benadeeld worden vanwege je werk als kaderlid voor de vakbond.

Jouw rechten en plichten uit je arbeidsovereenkomst blijven gewoon hetzelfde, ongeacht of je kaderlid bent.

#### **10.6 BIJDRAGE VAKBOND(EN)**

De vakbonden hebben actief bijgedragen aan het tot stand brengen van deze cao. In Nederland is hiervoor de AWVN-werkgeversbijdrage regeling ingesteld. Partijen hebben besloten om een afgeleide van deze bijdrage als basis te gebruiken.

Hieronder zie je de totale bijdrage aan de vakbonden voor de komende jaren:

<b>Jaar</b>	<b>Totale bijdrage aan vakorganisaties</b>
2025	€ 43.182,00
2026	€ 43.830,00
2027	€ 44.487,00

Deze vakbondsbijdrage wordt gelijk verdeeld over de vakbonden die de cao ondertekenen. De inning van deze bedragen en de uitbetaling aan de vakbonden gebeurt jaarlijks via de WFC. In de toekomst zijn partijen van plan om over te schakelen naar een bijdrage per fte.



## 10.7 SER FUSIEGEDRAGSREGELS

De SER fusiegedragsregels zijn afspraken die bedrijven moeten volgen als je werkgever overweegt om te fuseren, een bedrijf of afdeling te sluiten, of de personeelsbezetting flink te veranderen. Ook moet hij de sociale gevolgen in gedachten houden. Zodra het mogelijk is, zal hij jou, je collega's, de vakbonden en de medezeggenschap informeren over de plannen.

## 10.8 CODE VERANTWOORD MARKTGEDRAG

De code verantwoord marktgedrag is een richtlijn die bedrijven helpt om ethisch en verantwoordelijk om te gaan met hun zakelijke activiteiten. Het doel van deze code is om eerlijkheid, transparantie en integriteit in de contactcenterbranche te bevorderen.

De Klanten Service Federatie (KSF), de WFC en de vakbonden hebben, eind 2024, gezamenlijk deze Gedragscode Verantwoord Marktgedrag gelanceerd. Deze is bedoeld voor alle stakeholders in de branche: medewerkers, leveranciers, facilitairen, uitzendbedrijven en inhouse partijen (opdrachtgevers).

## 10.9 PROTOCOL AFSPRAKEN CAO

- De WFC en vakbonden willen met de afspraken in deze cao een betere reputatie voor de contactcenterbranche op de (arbeids)markt creëren. Dit begint met het transparant maken van de arbeidsvoorwaarden die gelden. Op deze wijze wordt er een basis gelegd worden voor een minimum arbeidsvoorwaardenregeling, waarbij bedrijven de vrijheid hebben om deze voor jou te verbeteren. Gedurende de looptijd van de cao blijven partijen samen zoeken naar manieren om het imago van de branche te versterken en spreken ze af om gezamenlijk naar buiten te treden;
- Jouw werkgever mag in wervingscampagnes niet communiceren over lonen inclusief vakantiegeld en/of vakantiedagen;
- Jouw werkgever zal medewerkers die het financieel moeilijk hebben door hoge inflatie zo goed mogelijk ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van financieel advies of een budgetcoach. Als er voor jou sprake is van een loonbeslag, worden de administratiekosten van dit loonbeslag niet bij jou in rekening gebracht.
- De pensioenregeling voor Klantadviseurs zal de komende jaren verder worden verbeterd, zodat jij een aantrekkelijker en toekomstbestendig pensioen kunt opbouwen. De partijen van de cao willen geleidelijk naar een gezamenlijke bijdrage van 14% groeien. Waarbij het streven is de bijdrage te verdelen in 2/3 werkgever en 1/3 medewerker.



- In 2025 en 2026 wordt een campagne gelanceerd om de gezondheid en veiligheid van medewerkers in de klantcontactbranche te verbeteren. Deze campagne is bedoeld om jou en je collega's proactief te informeren over belangrijke onderwerpen op het gebied van arbeidsomstandigheden (ARBO), gezondheid en veiligheid.
- In 2025 en 2026 wordt een campagne met aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers in relatie tot technologische veranderingen gelanceerd. (AI)
- Partijen hebben afgesproken zich in te zetten om deze cao gedurende de volledige looptijd algemeen verbindend (AVV) te laten verklaren. Mocht tijdens de looptijd een tussentijdse aanvraag bij het ministerie nodig zijn, dan zal deze gebaseerd zijn op de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in deze cao.

In 2025 zal de WFC verschillende werkgroepen oprichten om de bovenstaande thema's samen met de vakbonden onder de aandacht te brengen en concreet aan te pakken.



**11. GESCHILLEN,  
TUSSENTIJDSE HERZIENING  
& OPZEGGING CAO**



## 11. GESCHILLEN, TUSSENTIJDSE HERZIENING & OPZEGGING CAO

---

- 11.1 Geschillen
  - 11.2 Tussentijdse herziening
  - 11.3 Opzegging cao
- 

### **11.1 GESCHILLEN**

Geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst worden tussen de partijen onderling en op een vriendelijke manier opgelost.

### **11.2 TUSSENTIJDSE HERZIENING**

Als de overheid nieuwe regels invoert of als er grote veranderingen zijn in de economie, kunnen de WFC en de vakbonden vragen om de overeenkomst opnieuw te bekijken. De werkgevers en vakbonden zijn echter niet verplicht om hieraan te voldoen. Er zal regelmatig overleg zijn tussen de partijen om te praten over de sociaaleconomische situatie van de branche.

### **11.3 OPZEGGING CAO**

Als de overheid nieuwe regels oplegt of er grote veranderingen zijn in de economie, kunnen de partijen na overleg besluiten om de cao eerder op te zeggen. Dit moet met een aangetekend schrijven waarbij er een opzegtermijn van drie maanden geldt.



# BIJLAGEN



## BIJLAGE 1: GRADEN VAN BLOED EN AANVERWANTSCHAP

---

<b>Graad van Bloedverwantschap</b>	<b>Verwantschap</b>
1e graad	(schoon)ouders Kinderen plus hun ouders
2e graad	Grootouders Broer/zus (zwager/schoonzus) Kleinkinderen
3e graad	Overgrootouders Oom/tante Neef/nicht (kinderen van broers/zussen) Achterkleinkinderen
4e graad	Bet-overgrootouders Oudoom/oudtante Kinderen van neven en nichten Achterachterkleinkinderen



## BIJLAGE 2: REISKOSTENTABEL

---

Tegemoetkoming in de reiskosten woon-werkverkeer als je gebruik maakt van eigen vervoer.

Tegemoetkoming per week bij wisselend aantal reisdagen per week:

<b>Kilometers woon-werkafstand retour</b>	<b>1 dag per week</b>	<b>2 dagen per week</b>	<b>3 dagen per week</b>	<b>4 dagen per week</b>	<b>5 dagen per week</b>
0 - 10	-	-	-	-	-
10 - 15	€ 3,40	€ 6,81	€ 10,21	€ 13,62	€ 17,02
15 - 20	€ 4,76	€ 9,53	€ 14,28	€ 19,04	€ 23,81
20 - meer	€ 6,80	€ 13,60	€ 20,39	€ 27,19	€ 33,99

Tegemoetkoming per maand bij wisselend aantal reisdagen per week:

<b>Kilometers woon-werkafstand retour</b>	<b>1 dag per week</b>	<b>2 dagen per week</b>	<b>3 dagen per week</b>	<b>4 dagen per week</b>	<b>5 dagen per week</b>
0 - 10	-	-	-	-	-
10 - 15	€ 14,73	€ 29,47	€ 44,20	€ 58,93	€ 73,67
15 - 20	€ 20,62	€ 41,25	€ 61,87	€ 82,50	€ 103,12
20 - meer	€ 29,46	€ 58,91	€ 88,37	€ 117,82	€ 147,28



# ONDERTEKENING



**Voor Werkgeversvereniging van Facilitaire Contactcenters te Zeist:**

Naam:

Functie: Voorzitter

**Voor FNV te Utrecht:**

Naam:

Functie: Vakbondsbestuurder

**Voor CNV te Utrecht:**

Naam:

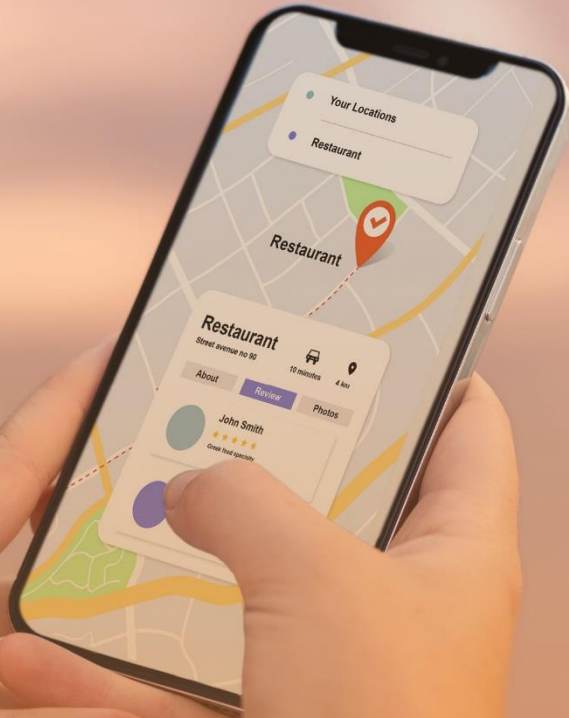
Functie: Vakbondsbestuurder

Voorzitter

**Voor Qlix te Leidschendam:**

Naam:

Functie: Vakbondsbestuurder



**ADRESSEN**



### **Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters**

Dribergsestraatweg 27  
3941 ZS Doorn



### **FNV**

Hertogswetering 159  
3543 AS Utrecht  
Postbus 85062, 3508 AB Utrecht  
[www.fnv.nl](http://www.fnv.nl)



### **CNV**

Tiberdreef 4  
3561 GG Utrecht  
Postbus 2525, 3500 GM Utrecht  
[www.cnv.nl](http://www.cnv.nl)



### **Qlix**

Veursestraatweg 88-90  
2265 CE Leidschendam  
[www.qlix.nl](http://www.qlix.nl)

