

# Collectieve Arbeidsovereenkomst Facilitaire Contactcenters

1 januari 2024

–

31 december 2024

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen .....	5
Artikel 1	Definities .....	5
Artikel 2	Werkings sfeer .....	6
Artikel 3	Looptijd .....	6
Artikel 4	Tussentijdse herziening .....	6
Artikel 5	Wederzijdse verplichtingen .....	7
Artikel 5.1	Algemene verplichtingen werkgever .....	7
Artikel 5.2	Algemene verplichtingen medewerker .....	7
Artikel 5.3	Informatieverschaffing en overleg .....	8
Artikel 5.4	Geschillen .....	8
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 .....	11
Artikel 7.3	Aanzegverplichting .....	11
Artikel 7.4	Getuigschrift .....	11
Hoofdstuk 3	Arbeidstijd, arbeidsduur, verlof, rooster en beschikbaarheidsregeling .....	12
Artikel 8	Arbeidstijd .....	12
Artikel 8.1	Normale arbeidsduur, rooster en beschikbaarheidsregeling .....	12
Artikel 8.2	Pauzetijden .....	12
Artikel 9	Feestdagen .....	12
Artikel 10	Vakantie .....	13
Artikel 11	Bijzonder verlof .....	13
Artikel 12	Verlof voor zorg .....	13
Hoofdstuk 4.1	Functies en Beloningen .....	14
Artikel 13	Level 1 – 2 – 3 model .....	14
Artikel 14	Indeling medewerkers .....	16
Artikel 15	Uitbetaling maandsalaris .....	16
Artikel 16A	Jaarlijkse beoordeling en promotie/demotie binnen het Level 1 – 2 – 3 model .....	16
Artikel 16B	Salarisaanpassing op grond van de beoordeling .....	17
Artikel 16C	Promotie of demotie binnen het Level 1 – 2 – 3 model op grond van de beoordeling .....	18
Artikel 17	Jeugdloon .....	18
Hoofdstuk 4.2	Bijzondere beloning .....	19
Artikel 18	Variabele beloning .....	19
Artikel 19	Meeruren .....	19
Artikel 20	Overwerk .....	19
Artikel 21	Vakantietoeslag .....	19
Artikel 22	Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen .....	20
Artikel 23	Compensatie pensioen .....	20
Artikel 24	Thuiswerkvergoeding .....	20
Hoofdstuk 5	Arbeidsongeschiktheid .....	21
Artikel 25	Doorbetaling tijdens ziekte .....	21
Artikel 26	Verzuim Reductie Bonus .....	22
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen .....	23
Artikel 27	Reiskosten .....	23
Artikel 28	Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap .....	23
Artikel 28.1	Beloning .....	23
Artikel 28.2	Opvolgend werkgeverschap .....	24
Artikel 29	Overige Bepalingen .....	24
Artikel 29.1	Beperking Consumentenirritatie .....	24
Artikel 29.2	Kwaliteitsmonitoring .....	24
Artikel 29.3	Ontwikkeling, opleiding, scholing .....	24
Artikel 29.4	Participatiewet .....	25
Artikel 29.5	Fiscaalvriendelijke betaling vakbondscontributie .....	25
Artikel 29.6	Vakbondsverlof .....	25
Artikel 29.7	Protocolafspraken .....	25
Artikel 29.8	Bijdrage vakbonden .....	26

Bijlagen

1 Graden van Bloed- en Aanverwantschap

2 Reiskosten

## Considerans

Partijen bij deze collectieve arbeidsovereenkomst, te weten:

1. De Werkgeversvereniging van Facilitaire Contactcenters te Zeist (hierna te noemen: **WFC**); enerzijds  
  
en
2. Vakorganisatie Qlix te Leidschendam (hierna te noemen: **Qlix**); en
3. Vakorganisatie CNV Vakmensen.nl te Utrecht (hierna te noemen: **CNV**);

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

Verklaren dat zij met ingang van 1 januari 2024 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 volgende stap naar verbeterde arbeidsvoorwaarden voor medewerkers 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.

## 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 een of meer derden verricht waardoor meer dan 50% van de omzet wordt behaald. Onder contactcenteractiviteiten wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het verzorgen van inbound calls voor een of meer derden en/of</li> <li>- het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor een of meer derden en/of</li> <li>- het verzorgen van outbound calls voor een of meer derden en/of</li> <li>- het managen van klantcontact via het internet voor een of meer derden.</li> </ul> Onder contactcenteractiviteiten wordt niet verstaan marktonderzoek of secretariaatsondersteuning.
Vakorganisaties	Qlix 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 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 uitdrukkelijk is vermeld dat hier op afgeweken wordt.
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 de 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 een of meer derden; en/of
  - het verzorgen van e-mails, chat, messaging of andere digitale en/of schriftelijke kanalen voor een of meer derden; en/of
  - het verzorgen van outbound calls voor een of meer derden; en/of
  - het managen van klantcontact via het internet voor een of meer 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 12 maanden en wordt aangegaan voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024 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, echter zonder enige verplichting van de werkgevers.

Regelmatig zal er tussen Partijen overleg plaatsvinden over de sociaaleconomische vooruitzichten van de bedrijfstak.

Als gevolg van omstandigheden zoals in dit artikel benoemd, is het Partijen, na overleg zoals in dit artikel bepaald, toegestaan de cao tussentijds op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt drie kalendermaanden en dient te geschieden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partijen.

## **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 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.
- Zowel de medewerker als de werkgever zal zich onthouden van ongewenst gedrag zoals (seksuele) intimidatie, grensoverschrijdend gedrag, racisme en pesten.
- 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. De werkgever kan deze toestemming weigeren of hieraan voorwaarden verbinden als hij dit kan rechtvaardigen op grond van objectieve redenen. Hiervan is in ieder geval sprake als er strijdigheid ontstaat met het bepaalde in de Arbeidstijdenwet en hiervan kan sprake zijn als het gaat om nevenbezigheden die concurrerend zijn voor het bedrijf van de werkgever of als de nevenbezigheden schade toebrengen aan de belangen of de goede naam van het bedrijf van de werkgever.

### **Artikel 5.3 Informatieverschaffing en overleg**

Partijen zullen minimaal 4x per jaar overleg voeren over relevante thema's in de sector. Het betreft thema's zoals (sociaaleconomische) ontwikkeling en toekomst van de sector, scholing en ontwikkeling binnen de bedrijven en binnen de sector, arbobeleid, roosters, en rouwverlof. Tijdens dat overleg worden de gevolgen van die ontwikkelingen voor de arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden binnen de branche zoveel als mogelijk planmatig en geregistreerd, in harmonie met elkaar besproken.

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

Partijen zullen hiervoor elk jaar de afspraken vooraf inplannen en bespreken welke thema's op welk moment aan de orde komen.

### **Artikel 5.4 Geschillen**

Uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen tussen Partijen worden onderling, langs minnelijke weg geregeld.



## Hoofdstuk 2 Het dienstverband

### Artikel 6 *De arbeidsovereenkomst*

#### Artikel 6.1 **Gegevens in de arbeidsovereenkomst**

- De arbeidsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan.
- Onverminderd de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 7:655 BW, wordt in de arbeidsovereenkomst in elk geval opgenomen:
  - naam en woonplaats van partijen;
  - geboortedatum van de medewerker;
  - 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 tussenperioden van zes maanden of minder daarbij inbegrepen) overschrijdt.

Dit geldt alleen voor zover de functie in het bedrijf van de werkgever een onvoorspelbaar karakter heeft als gevolg van de intrinsieke aard van de bedrijfsvoering waarin flexibiliteit van cruciaal belang is, waardoor van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevraagd dat deze de werknemer een arbeidsovereenkomst voor de duur van 12 maanden of langer aanbiedt of waardoor het gerechtvaardigd is dat de werkgever gebruik maakt van (meerdere) tijdelijke contracten.

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 28.2.

## **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 schriftelijke opzegging door de werkgever of door de medewerker, met inachtneming van de in artikel 7.2 opgenomen bepaling 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, de arbeidsduur per week of dag, de begin- en einddatum van de arbeidsovereenkomst, alsmede, maar slechts als de medewerker daarom vraagt, omtrent de wijze waarop de medewerker aan zijn verplichtingen heeft voldaan, de wijze waarop de arbeidsovereenkomst is geëindigd en als dat door opzegging van de werkgever was, de reden daartoe.

Ook bevat het getuigschrift het aantal maanden in dienst bij de werkgever en de inschaling in Level 1, 2 of 3.

## 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 alleen met instemming van 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 2025.

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 22 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 tenzij er sprake is van een situatie als beschreven in artikel 7:635 BW.
- De medewerker wordt, in de gelegenheid gesteld om jaarlijks minimaal 2 weken aaneengesloten vakantiedagen op te nemen.

## **Artikel 11**                      **Bijzonder verlof**

Aan de medewerker wordt in afwijking van het bepaalde in artikel 4:1 van de Wet arbeid en zorg voor de navolgende gebeurtenissen verlof met doorbetaling van salaris toegekend:

- bij ondertrouw van de medewerker: de benodigde tijd tot maximaal één dag
- bij huwelijk van de medewerker: twee dagen
- voor het bijwonen van een huwelijk van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad: één dag
- bij overlijden van de echtgenoot, echtgenote of partner van de medewerker, ouders, stiefouders, schoonouders, (pleeg)kinderen, stief of aangehuwde kinderen: het aantal ingeroosterde dagen dat nodig is om gedurende vier aaneengesloten kalenderdagen afwezig te zijn, waar binnen de dag van begrafenis/crematie valt.
- bij het overlijden van bloed- of aanverwanten in de tweede graad: één dag.
- in geval de medewerker belast is met het regelen van de begrafenis of crematie van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad: van de dag van het overlijden tot en met de dag van de crematie of begrafenis.
- bij bevalling van de echtgenote, geregistreerde partner van de medewerker of de persoon met wie de medewerker ongehuwd samenwoont: wettelijk calamiteiten verlof met een minimum van 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 en aanvullend geboorteverlof
- 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 4.1 Functies en Beloningen

### Artikel 13 Level 1 – 2 - 3 model

1. De werkgever hanteert een Level 1 -2 - 3 model voor de medewerkers. Op basis van dit model worden medewerkers ingedeeld in Level 1, 2 of 3 en kunnen zij doorgroeien naar respectievelijk Level 2 of 3 indien zij voldoen aan de voor dat niveau vereiste voorwaarden, zoals opgenomen in lid 2.

Iedere medewerker die valt onder de werkings sfeer van deze cao heeft de functie van Klantadviseur (voorheen bekend als Agent). Een Klantadviseur is verantwoordelijk voor het afwikkelen van klantcontactinteracties – bellen, chat, e-mail, backoffice, social media, etc. en de administratieve afwikkeling die voortkomt uit deze klantcontactinteracties – in opdracht van een opdrachtgever en conform de richtlijnen en processen van deze opdrachtgever. De functie van Klantadviseur bestaat uit een samenhangend pakket van taken en verantwoordelijkheden die structureel aan de medewerker is toegekend. De functie van Klantadviseur kent drie niveaus te weten Level 1, 2 en 3 (voorheen Junior, Medior en Senior) zoals in lid 2 nader is toegelicht. Elk niveau heeft daarnaast zijn eigen beloning. Iedere medewerker kan naast zijn/haar functie van Klantadviseur een (tijdelijke) rol uitoefenen. De Klantadviseur verricht dan naast de klantcontactinteracties deels (al dan niet tijdelijk) andere werkzaamheden dan die van een Klantadviseur. Voor het uitvoeren van deze andere werkzaamheden worden de afspraken (duur, beloning) vastgelegd in een aanvullend addendum op de reeds bestaande arbeidsovereenkomst. Voor de uren van de (tijdelijke) rol ontvangt de medewerker een toeslag op zijn loon van minimaal € 0,50 bruto per uur.

2. Het Level 1 - 2 - 3 model behelst minimaal de volgende kenmerken:

Level 1	<p>Medewerker start binnen de functie</p> <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geen of weinig ervaring (minder dan 12 maanden) in de functie</li> <li>• training en (intensieve) begeleiding nodig</li> <li>• bevindt zich in leercurve m.b.t. basis vaardigheden voor de functie</li> </ul>
Level 2	<p>Medewerker beschikt over relevante ervaring voor de functie en heeft zich in positieve zin ontwikkeld</p> <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschikt over minstens 12 maanden of meer relevante ervaring;</li> <li>• presteert boven norm, dat wil zeggen, is bij laatste beoordeling beoordeeld met een 4 of hoger o.b.v. een 5-puntschaal (beoordeling volgens door het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging goedgekeurde beoordelingssystematiek, zie artikel 16A);</li> <li>• 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;</li> <li>• er is nog ruimte voor verdere groei en ontwikkeling en/of verdieping/uitbreiding van werkzaamheden of verantwoordelijkheden.</li> </ul>
Level 3	<p>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</p> <p>Kenmerken:</p>

- 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 (beoordeling volgens door het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging goedgekeurde beoordelingssystematiek, zie artikel 16A);
- 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. Bij het Level 1- 2- 3 model hoort de hieronder opgenomen salaristabel. De salaristabel geeft de minimale uursalarissen weer die werkgevers dienen te betalen, los van eventuele toeslagen.

Positie	Minimum uursalaris per 1 januari 2024
Level 1	€ 13,80
Level 2	€ 14,08
Level 3	€ 14,35

Dit betekent per 1 januari 2024 een verhoging van 15,6% ten opzichte van de minimum uursalarissen per 1 januari 2023.

Voor alle medewerkers geldt dat hun uursalaris per 1 januari 2024 verhoogd wordt met een percentage dat afhankelijk is van hun salaris op 1 januari 2023 en het functieniveau (Level 1, 2 of 3). De verhoging bedraagt minimaal 5% en kan oplopen tot 15,6%. De mate waarin het uursalaris wordt verhoogd, is in de derde kolom van onderstaande tabel weergegeven. Als de toepassing van het in de derde kolom vermelde verhogingspercentage per 1 januari 2024 leidt tot een lager bedrag dan het in de vierde kolom van onderstaande tabel vermelde minimum uursalaris na verhoging per 1 januari 2024, wordt het salaris verhoogd tot het in de vierde kolom vermelde minimum uursalaris na verhoging per 1 januari 2024.

Functieniveau	Uursalaris op 1 januari 2023	Verhogingspercentage per 1 januari 2024	Minimum uursalaris na verhoging per 1 januari 2024
Level 1	t/m € 11,94	15,60%	€ 13,80
Level 1	€ 11,95 t/m € 12,25	13,83%	€ 13,80
Level 1	€ 12,26 t/m € 12,50	12,07%	€ 13,94
Level 1	€ 12,51 t/m € 12,75	10,30%	€ 14,01
Level 1	€ 12,76 t/m € 13,00	8,53%	€ 14,06
Level 1	€ 13,01 t/m € 13,25	6,77%	€ 14,11
Level 1	€ 13,26 of hoger	5,00%	€ 14,15
Level 2	t/m € 12,17	15,60%	€ 14,08
Level 2	€ 12,18 t/m € 12,50	13,83%	€ 14,08
Level 2	€ 12,51 t/m € 12,75	12,07%	€ 14,23
Level 2	€ 12,76 t/m € 13,00	10,30%	€ 14,29
Level 2	€ 13,01 t/m € 13,25	8,53%	€ 14,34
Level 2	€ 13,26 t/m € 13,50	6,77%	€ 14,38
Level 2	€ 13,51 of hoger	5,00%	€ 14,41
Level 3	t/m € 12,41	15,60%	€ 14,35
Level 3	€ 12,42 t/m € 12,75	13,83%	€ 14,35
Level 3	€ 12,76 t/m € 13,00	12,07%	€ 14,51
Level 3	€ 13,01 t/m € 13,25	10,30%	€ 14,57
Level 3	€ 13,26 t/m € 13,50	8,53%	€ 14,61
Level 3	€ 13,51 t/m € 13,75	6,77%	€ 14,65
Level 3	€ 13,76 of hoger	5,00%	€ 14,68

Deze verhoging per 1 januari 2024 geldt niet voor vakantietoeslag of vakantiedagen die reeds zijn opgenomen in het uurloon. Indien een werkgever een toeslag hanteert met een structureel karakter waarover ook vakantietoeslag en pensioen wordt opgebouwd, wordt dit beschouwd onderdeel te zijn van het uursalaris.

Als de medewerker na 1 januari 2023 maar voor 1 januari 2024 in dienst trad, geldt het salaris dat op 1 januari 2023 gold voor het account of project waarvoor de medewerker werkt als uitgangspunt voor toepassing van bovenstaande.

In geval het uursalaris door verhoging van het wettelijk minimumloon uitkomt onder het wettelijk minimumloon per uur, heeft de medewerker recht op betaling van het wettelijk minimumloon per uur.

Een verhoging die de medewerker in 2023 op zijn uursalaris heeft gekregen, niet zijnde een verhoging op grond van toepassing van artikel 13 lid 3, 16B of 16C van deze cao of het daarop gebaseerde besluit tot algemeen verbindendverklaring van de cao (Staatscourant 2022, 19994), wordt als toegekend voorschot beschouwd op de hierboven beschreven verhoging per 1 januari 2024 en maakt daar deel van uit. Een dergelijk toegekend voorschot mag de werkgever in mindering brengen op de bovenstaande verhoging per 1 januari 2024. Als het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging daarom vraagt moeten zij door de werkgever in staat worden gesteld de werkgever te controleren als zij in 2023 toegepaste verhogingen in mindering brengen op de verhoging per 1 januari 2024.

4. De hierboven opgenomen 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** *Indeling Medewerkers*

De werkgever zorgt dat de medewerkers worden ingedeeld in het –Level 1- 2 - 3 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.

## **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 16A** *Jaarlijkse beoordeling, bijbehorende salarisaanpassing en promotie/demotie binnen het Level 1 – 2 - 3 model*

Als er geen door het medezeggenschapsorgaan of andere werknemersvertegenwoordiging goedgekeurde beoordelingssystematiek van toepassing is bij werkgever, dan vindt de promotie naar Level 2 of 3 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 medewerker krijgt minimaal 1 beoordelingsgesprek per jaar waaruit blijkt hoe de medewerker 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.

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

Elke medewerker die tenminste vier maanden in dienst is van werkgever ontvangt jaarlijks een beoordeling zoals genoemd in artikel 16A van deze cao. De beoordeling vindt uiterlijk op 31 december van het desbetreffende jaar plaats. De beoordeling vormt de basis voor de jaarlijkse beoordelingsverhoging per 1 januari van het jaar volgend op het beoordelingsjaar. De werkgever kan ook kiezen voor een systeem waarbij de medewerker een beoordeling ontvangt steeds uiterlijk in de maand voorafgaande aan de maand de anciënniteit van de medewerker een geheel jaar toeneemt. De beoordelingsverhoging gaat in dat geval in in de maand waarin de anciënniteit van de medewerker een geheel jaar toeneemt.

Op basis van de beoordelingscore wordt de beoordelingsverhoging van de medewerker bepaald.

De beoordelingsverhoging die ingaat in 2024 bedraagt minimaal:

<b>Beoordelingscore</b>	<b>Beoordelingsverhoging</b>
≤ 1	0 %
> 1 en ≤ 2	0 %
> 2 en ≤ 3	0 %
> 3 en ≤ 4	0 %
> 4 en ≤ 5	0 %

De beoordelingsverhoging die ingaat in 2025 en de jaren daarna bedraagt minimaal:

<b>Beoordelingscore</b>	<b>Beoordelingsverhoging</b>
≤ 1	v %
> 1 en ≤ 2	w %
> 2 en ≤ 3	x %
> 3 en ≤ 4	y %
> 4 en ≤ 5	z %

Het uitgangspunt voor de percentages v tot en met z is minimaal de gemiddelde verhoging in de jaren voor 2023. In het cao-overleg zullen Partijen v tot en met z nader invullen.

Als er ook een reguliere cao-verhoging als bedoeld in artikel 13 per 1 januari van enig jaar door Partijen is overeengekomen, dan vindt eerst de cao-verhoging als bedoeld in artikel 13 plaats en daarna de beoordelingsverhoging.

Rechten voortvloeiend uit artikel 16B van eerdere collectieve arbeidsovereenkomsten komen met de inwerkingtreding van deze collectieve arbeidsovereenkomst te vervallen. In plaats daarvan gelden de rechten voortvloeiend uit de bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst. De huidige collectieve arbeidsovereenkomst heeft, voor zover deze mindere aanspraken geeft, voorrang op de voorgaande collectieve arbeidsovereenkomst(en).

## **Artikel 16C** *Promotie of demotie binnen het Level 1 – 2 - 3 model op grond van de beoordeling*

1. Nadat de medewerker is beoordeeld (op grond van artikel 16A), 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 Level 1 naar Level 2, of van Level 2 naar Level 3) indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:  
 Promotie van Level 1 naar Level 2:
  - de medewerker is ten minste 12 maanden in Level 1 werkzaam bij werkgever; en
  - de medewerker is beoordeeld met een 4 of hoger.
 Promotie van Level 2 naar Level 3:
  - de medewerker is ten minste 12 maanden in Level 2 werkzaam bij werkgever; en
  - de medewerker is beoordeeld met een 4 of hoger.
3. Bij promotie van Level 1 naar Level 2 of van Level 2 naar Level 3 naar aanleiding van de beoordeling (zie artikel 16A), heeft de medewerker recht op een verhoging van zijn uursalaris ter grootte van 2% van zijn oorspronkelijke uursalaris. Als de promotie samenvalt met de verhoging van het uursalaris conform artikel 13 lid 3, wordt eerst de verhoging van artikel 13 lid 3 toegepast, waarna het nieuwe uursalaris wordt verhoogd met 2%.
4. De medewerker komt in aanmerking voor een demotie (van Level 2 naar Level 1, of van Level 3 naar Level 2) wanneer is voldaan aan de volgende voorwaarde:
  - de medewerker is voor het 2e achtereenvolgende jaar beoordeeld met een 3 of lager.

## **Artikel 17** *Jeugdloon*

1. Het staat de werkgever vrij om de medewerker tot en met 20 jaar te belonen volgens onderstaande jeugdloontabel

<b>Leeftijd</b>	<b>Uursalaris per 1 januari 2024</b>
16	€ 4,76
17	€ 5,45
18	€ 6,91
19	€ 8,28
20	€ 11,04

2. Op de dag van zijn verjaardag wordt het loon aangepast aan de nieuwe leeftijd.
3. In geval het uursalaris door verhoging van het wettelijk minimumloon uitkomt onder het wettelijk minimumjeugdloon per uur, heeft de medewerker recht op betaling van het wettelijk minimumjeugdloon per uur.

## Hoofdstuk 4.2 Bijzondere beloning

### *Artikel 18 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 19 Meeruren*

- De uren die op verzoek van de werkgever dan wel bij bijzondere omstandigheden in opdracht van de werkgever worden gewerkt boven de voor de 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 uursalaris 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 toeslagen, wordt het meerwerk met de werktijdtoeslag verhoogd.

### *Artikel 20 Overwerk*

1. Overwerk is de door of namens de werkgever opgedragen en verrichte arbeid waardoor de 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 21 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.
- Het totaal van het tussen 1 juni tot en met 31 mei betaalde loon en de vakantietoeslag moet op grond van artikel 16 lid 2 van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag minimaal 108% van het voor de medewerker geldende wettelijk minimumloon zijn over alle uren die de medewerker in die periode heeft gewerkt. Onder loon wordt hierbij verstaan het loon als bedoeld in artikel 6 van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag.
- De vakantietoeslag wordt opgebouwd door reservering van 8% over het in de betreffende periode ontvangen maandsalaris.
- Bij beëindiging van het dienstverband wordt de vakantietoeslag over het aantal gewerkte maanden in het betreffende vakantietoeslagjaar uitgekeerd.

## Artikel 22 *Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen*

De 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 23 *Pensioen*

Werkgever biedt aan alle cao-medewerkers een pensioenregeling aan die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Minimale bijdrage van werkgever ter grootte van 5,3% van de pensioengrondslag (zijnde het jaarloon inclusief vakantietoeslag = (bij de normale arbeidsduur) uursalaris x 173,33 x 12,96) minus AOW-franchise 2024.
- De administratiekosten zijn voor rekening van de werkgever.
- Er is geen verplichting voor de medewerker om bij te dragen.
- Er is een mogelijkheid tot bijsparen voor de medewerker.
- Het aanbieden van partner- of wezenpensioen of een arbeidsongeschiktheidsregeling binnen de pensioenregeling is niet verplicht.
- Werkgevers mogen een gunstiger regeling aanbieden, zolang er geen bijdrage van de medewerker wordt gevraagd.

## Artikel 24 *Thuiswerkvergoeding*

1. De medewerker heeft recht op een 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 medewerker heeft thuisgewerkt;
  - de vergoeding is niet verschuldigd voor dagen waarop medewerker niet heeft gewerkt, bijvoorbeeld als gevolg van verlof, ziekte of arbeidsongeschiktheid;
  - de volgende kosten worden geacht in de vergoeding te zijn begrepen: elektriciteits-, water- en gasverbruik, koffie/thee, wc-papier en afschrijving van eigen bureau en stoel.
  - de vergoeding is netto en wordt maandelijks achteraf uitbetaald.
2. De vergoeding is onbelast. De hoogte van de thuiswerkvergoeding is minimaal gelijk aan de gerichte vrijstelling in de werkkostenregeling voor de thuiswerkvergoeding. Als de gerichte vrijstelling wordt verhoogd, wordt de vergoeding op dezelfde wijze verhoogd.
3. Als de medewerker vanuit huis werkt met een eigen laptop/PC oplossing ontvangt de medewerker de vergoeding als bedoeld in lid 2, vermeerderd met € 0,50 per dag.
4. Voor een dag waarop de medewerker meer of minder werkt dan 8 uur geldt een bedrag per uur van 1/8 maal het bedrag als bedoeld in lid 2 of lid 3.

## Hoofdstuk 5 Arbeidsongeschiktheid

### Artikel 25 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 ziekmelding. Indien de laatste 13 weken voorafgaande aan de ziekmelding 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 ziekmelding.

- 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 naar tijdruimte vastgestelde loon 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 volgens onderstaande staffel:  
  
Gedurende de eerste 6 maanden van ziekmelding: een aanvulling tot 80% van het naar tijdruimte vastgestelde loon  
Vanaf maand 7 tot en met maand 12: een aanvulling tot 75% van het naar tijdruimte vastgestelde loon
- 3 De onder 1 en 2 genoemde loondoorbetaling, inclusief bovenwettelijke aanvulling bedraagt minimaal het voor de medewerker geldende wettelijk minimumloon.
- 4 Van de onder 1 en 2 genoemde loondoorbetaling kan ten nadele van de medewerker slechts in zoverre worden afgeweken dat bedongen kan worden dat de medewerker per ziekmelding de eerste twee dagen van de het in lid 1 bedoelde tijdvak geen recht heeft op loon. Voor toepassing van deze bepaling gelden periodes van ziekte waar minder dan vier weken tussen zit als één ziekmelding. 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 naar tijdruimte vastgestelde loon 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:
    - als de arbeidsongeschiktheid door zijn opzet is veroorzaakt;
    - die arbeidsongeschiktheid 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;
    - voor de tijd, gedurende welke door zijn toedoen zijn genezing wordt belemmerd of vertraagd;
    - voor de tijd, gedurende welke hij, hoewel hij daartoe in staat is, zonder deugdelijke grond passend werk als bedoeld in 7:658 lid 4 BW voor de werkgever of voor een door de werkgever aangewezen derde, waartoe de werkgever hem in de gelegenheid stelt, verricht;

- voor de tijd, gedurende welke hij zonder deugdelijke grond weigert mee te werken aan door de werkgever of door een door hem aangewezen deskundige gegeven redelijke voorschriften of getroffen maatregelen die erop gericht zijn om de medewerker in staat te stellen passende arbeid als bedoeld in 7:658 lid 4 BW te verrichten;
  - voor de tijd, gedurende welke hij zonder deugdelijke grond niet meewerkt aan opstelling, evaluatie en bijstelling van een plan van aanpak tot re-integratie als bedoeld in 7:658a lid 3 BW;
  - voor de tijd, gedurende welke hij zonder deugdelijke grond zijn aanvraag om een uitkering als bedoeld in artikel 64 lid 1 WIA later indient dan in dat artikel is voorgeschreven.
- b. loondoorbetalingen én de aanvullingen op te schorten ten aanzien van de medewerker die:
- zich niet houdt aan de door de werkgever schriftelijk gegeven regels omtrent het verstrekken van de inlichtingen die de werkgever behoeft om het recht op loon vast te stellen.  
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 26**                      **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 de wettelijke loondoorbetaling 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 27 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 2. 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 27 van de cao, dienen te vergoeden. Indien er derhalve twee keer reiskosten worden gemaakt, dient er ook twee keer reiskosten vergoed te worden.
- 

### *Artikel 28 Uitzendkrachten, inlenersbeloning en opvolgend werkgeverschap*

#### **Artikel 28.1 Beloning**

Werkgever draagt zorg voor een gelijke behandeling van uitzendkrachten en eigen medewerkers die werkzaam zijn in een gelijke of gelijkwaardige functie. De werkgever is verplicht zich ervan te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond volgens de beloningsbepalingen die in de van toepassing zijnde cao voor uitzendkrachten vallen onder de inlenersbeloning. In deze cao gaat het ten minste om de volgende onderdelen:

- a. het geldende periodeloon volgens het toepasselijke salaris/loongebouw (artikel 13, 17);
- b. van toepassing zijnde toeslagen voor overwerk of werken op onregelmatige tijden (artikel 9, 20 en 22);
- c. loonsverhogingen, zowel wat betreft hoogte als tijdstip waarop hier aanspraak kan worden gemaakt (artikel 13);
- d. kostenvergoedingen, zoals reis- en studiekosten en thuiswerkvergoeding (artikel 24, 27, 29.3, bijlage 2);
- e. periodieken, zowel wat betreft hoogte als tijdstip waarop hier aanspraak kan worden gemaakt (artikel 16A, 16B, 16C).

## **Artikel 28.2 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 29 Overige Bepalingen*

### **Artikel 29.1 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 Infocenter en het recht van verzet, zodra de situatie hiertoe aanleiding geeft.

### **Artikel 29.2 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. 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 29.3 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.
4. Werkgever stimuleert en faciliteert de doorgroei van de Klantadviseur door aanvullende (tijdelijke) rollen aan te bieden en zorg te dragen voor de juiste opleiding, training, coaching en/of cursus om deze (tijdelijke) aanvullende rollen te kunnen uitoefenen. Wanneer een Klantadviseur op advies van



de werkgever in aanmerking komt voor de doorstroom naar Teamleider zal de werkgever hiervoor aanvullende scholing en/of begeleiding inzetten. Op het intranet van werkgever of via de beschikbare interne communicatiekanalen is informatie over doorgroei inzichtelijk en makkelijk terug te vinden zodat voor de Klantadviseur duidelijk is óf en wat de interne doorgroeimogelijkheden zijn. De Klantadviseur zelf zorgt er daarnaast voor dat hij/zij continu op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied waardoor de interne doorgroei potentie wordt verhoogd

#### **Artikel 29.4 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 29.5 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 29.6 Vakbondsverlof**

Twee keer per kalenderjaar zal er voor de door de vakbonden aangewezen kaderleden de mogelijkheid zijn om een dagdeel betaald verlof te krijgen voor vakbondsoverleg. Indien het verlof tijdig (minimaal 6 weken van 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 29.7 Protocolafspraken**

1. 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. Partijen spreken af om zoveel mogelijk gezamenlijk naar buiten te treden met als doel het imago van de sector te verbeteren.
2. Partijen streven naar een minimum uursalaris van € 14,- bruto. Het is de ambitie van Partijen dit uiterlijk in 2025 te realiseren. De mogelijke wijziging die plaatsvindt in de WML-wetgeving (criterium werkweek 36 uur) maakt deel uit van deze mogelijke groei in uursalaris naar € 14,- bruto.
3. Het communiceren van lonen inclusief vakantiegeld en/of vakantiedagen door werkgevers in wervingscampagnes mag niet plaatsvinden.
4. Onder de voorwaarden zoals hieronder genoemd, zal per 1 januari 2025 de functie van de direct leidinggevende (Teamleider) van de Klantadviseur worden toegevoegd aan de cao. Om tot succesvolle implementatie per 1 januari 2025 over te kunnen gaan, streven Partijen er naar uiterlijk 1 juli 2024 overeenstemming te bereiken over het model en de voorwaarden.  
Voorwaarden:
  - De reeds bestaande en mogelijk afwijkende arbeidsvoorwaarden, zoals bijvoorbeeld de eigen bijdrage voor pensioen, kunnen juridisch afgedekt worden in de cao.
  - De cao kan werkend gemaakt worden voor de Teamleider daar sommige artikelen niet voor hen van toepassing zullen zijn i.v.m het niet uitvoeren van klantcontactactiviteiten.
  - De cao kan door de toevoeging van de Teamleider nog steeds algemeen verbindend verklaard worden. Een representativiteitsonderzoek is hiervoor inmiddels in gang gezet.

5. Werkgevers zullen medewerkers die het financieel lastig hebben in tijden van hoge inflatie zo goed mogelijk ondersteunen. Een voorbeeld hiervan is het bieden van financieel advies of een budgetcoach. In geval van een loonbeslag zal een werkgever de administratiekosten hiervan niet in mindering brengen op het salaris van de medewerker.
6. Partijen zullen deze tekst aanmelden bij het ministerie als cao en daarnaast zullen Partijen het ministerie zo spoedig mogelijk verzoeken de cao algemeen verbindend te verklaren voor de hele sector. Partijen hebben afgesproken dit met elkaar, met behulp van een bureau, te bewerkstelligen zodra deze cao tot stand is gekomen en al wat daarvoor nodig is in gang te zetten.
7. De Klantenservicfederatie (KSF), die de gehele klantcontactketen van zowel inhouse en facilitaire contactcenters als leveranciers vertegenwoordigt, heeft aangegeven dat zij zich sterk zal maken om te zorgen dat er vanuit die gehele keten een bijdrage wordt geleverd aan een duurzame, verantwoorde verbetering van de arbeidsvoorwaarden voor medewerkers in de facilitaire contactcenters. Wat de KSF betreft gaan goed werkgeverschap en goed opdrachtgeverschap hand in hand. De KSF heeft Partijen een handreiking gedaan om gezamenlijk met werkgevers- en werknemersorganisaties een code voor verantwoordelijk marktgedrag op te stellen en te implementeren. Partijen bij deze cao waarderen deze handreiking en gaan hier graag samen mee aan de slag. Partijen zullen nadere afspraken maken voor een concrete invulling hiervan.
8. Gedurende de 2024 cao zullen Partijen in overleg treden over het eventueel aan een toekomstige cao toevoegen van Arbo gerelateerde items die niet binnen de Arboret zijn opgenomen.

## **Artikel 29.8 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 is voor de looptijd van deze cao vastgesteld op een vast bedrag van € 41.925,-. Elke betrokken Vakorganisatie die de cao heeft ondertekend ontvangt hiervan een evenredig deel. De inning van deze gelden en uitbetaling aan de Vakorganisaties zal via de WFC verlopen in 2024.

Naar de toekomst zijn Partijen van plan over te gaan op een bijdrage per fte.

Aldus overeengekomen en door Partijen getekend op 18 december 2023.

**Voor Werkgeversvereniging van Facilitaire Contactcenters te Zeist**

Naam N. van Liemt  
Functie Voorzitter

**Voor Qlix te Leidschendam**

Naam: R. Harmsen  
Functie: Vakbondsbestuurder

**Voor CNV Vakmensen.nl te Utrecht**

Naam: R.A.J. Mol P. Fortuin  
Functie: Vakbondsbestuurder Voorzitter

## 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
☹️ medewerker partner					
of					
	☺️ ☹️ (schoon)ou ders	☺️ ☹️ grootouders	☺️ ☹️ overgroot- ouders	☺️ ☹️ bet-over grootouders	
		☺️ ☹️ broer/zuster (zwager, schoonzus)	☺️ ☹️ oom/tante	☺️ ☹️ oudoom/ oudtante	
	☺️ ☹️ Kinderen Plus hun partners	☺️ ☹️ kleinkinderen	☺️ ☹️ neef/nicht (oomzeggers)	☺️ ☹️ neef/nicht	
			☺️ ☹️ achterklein- kinderen	☺️ ☹️ achterneef/ achternicht	
					☺️ ☹️ achterneef/ achternicht

**Bijlage 2 Reiskostentabel** Tegemoetkoming in de reiskosten woon-werkverkeer bij gebruikmaking van eigen vervoer

Tegemoetkoming 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	€ 3,40	€ 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 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	€ 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