

CAO voor de Elektrotechnische Detailhandel

Geldig van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2022

Woerden, november 2020

CAO voor de Elektrotechnische Detailhandel 2021 - 2022

3 december 2020

CAO ETD 2021 t/m 2022 overeengekomen te Zoetermeer en aldus getekend:

aan de ene zijde,
de werkgeversorganisatie,
werkgeversvereniging of w.v.

aan de andere zijde,
de werknemersorganisaties,
werknemersverenigingen of v.v.

Techniek Nederland

CNV Vakmensen,

gevestigd te Woerden

gevestigd te Utrecht

D. Terpstra
Voorzitter

P. Fortuin
Voorzitter

H. Bramer

M. den Heijer

Bestuurslid

Onderhandelaar CNV Vakmensen

INHOUD

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1 - Bereik van de cao	5
Hoofdstuk 2 - Definities	9
Hoofdstuk 3 - Mijn arbeidsovereenkomst	10
Hoofdstuk 4 - Arbeidsduur en werktijden	13
Hoofdstuk 5 - Vakantie en verlof	17
Hoofdstuk 6 - Salaris	22
• Betaling per maand in Euro vanaf 1 januari 2021	
• Betaling per vier weken in Euro vanaf 1 januari 2021	
• Betaling per maand in Euro vanaf 1 april 2021	
• Betaling per vier weken in Euro vanaf 1 april 2021	
• Betaling per maand in Euro vanaf 1 april 2022	
• Betaling per vier weken in Euro vanaf 1 april 2022	
Hoofdstuk 7 - Mijn vitaliteit	35
Hoofdstuk 8 - Loopbaan en ontwikkeling	39
Hoofdstuk 9 - Pensioen	41
Hoofdstuk 10 - Afspraken tussen cao-partijen	42
BIJLAGE I ADRESSEN	43
BIJLAGE II ZORG TEN AANZIEN VAN BEDRIJFSMIDDELEN	44
BIJLAGE III VOORBEELDEN VAN ARBEIDSOVEREENKOMSTEN	45
BIJLAGE IV ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD	47
BIJLAGE V ARBEIDSOVEREENKOMST LEERLINGEN	49
BIJLAGE VI FUNCTIEGROEPEN	51
BIJLAGE VII GEDRAGSREGELS BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID	72
BIJLAGE VIII RELEVANTE WETSARTIKELEN	76

Voorwoord

Deze CAO is van toepassing op de arbeidsovereenkomsten tussen:

- a. De werkgever zoals bedoeld in artikel 1.1 die lid is van Techniek Nederland
- b. De werknemer bedoeld in artikel 2.2. in samenhang met de artikelen 1.2 en 1.3 die in dienst is van een onder a. bedoelde werkgever.

De werkgever als bedoeld in artikel 1.1. die niet is aangesloten bij de contracterende werkgeversorganisatie en de in zijn dienst zijnde werknemer als bedoeld in de artikelen 2.2. in samenhang met de artikelen 1.2 en 1.3, dienen bij een tussen hen aangegane arbeidsovereenkomst in ieder geval de algemeen verbindend verklaarde bepalingen na te komen.

Zie voor de Algemeen Verbindend Verklaarde bepalingen artikel 1.4 van deze CAO.

Hoofdstuk 1 - Bereik van de cao

1.1. Van toepassing

De afspraken in deze cao gelden voor werknemers en werkgevers, waarvan de onderneming, het filiaal of bijkantoor zich voor het merendeel (meer dan 50% van het aantal arbeidsuren) bezighoudt met de elektrotechnische detailhandel. Hieronder wordt verstaan de verkoop en/of verhuur van elektrotechnische artikelen aan consumenten en de verkoop van lokale (gas)verwarmingsapparaten voor huishoudelijk gebruik.

Elektrotechnische artikelen zijn:

- audiovisuele apparatuur;
- elektrische huishoudelijke apparaten;
- onbespeelde beeld- en geluiddragers;
- communicatie-apparatuur;
- accessoires, behorend bij de hierboven genoemde apparaten.

Indien een onderneming zich daarnaast als nevenactiviteit bezig houdt met de verkoop of verhuur van bespeelde beeld- en geluiddragers, de reparatie van bovengenoemde artikelen, de verkoop en verhuur van elektrische kantoormachines, van installaties en lampen voor cosmetisch gebruik en de verkoop van onderdelen en accessoires, dan is deze cao ook van toepassing.

1.2. Niet van toepassing

Werkgevers

Deze cao is niet van toepassing op uitzendondernemingen die voldoen aan alle onderstaande vereisten:

1. de bedrijfsactiviteiten van de uitzendonderneming bestaan uitsluitend uit het ter beschikking stellen van werknemers als bedoeld in artikel 7:690 BW; en
2. de werknemers van de uitzendonderneming zijn voor ten minste 25% van het totaal aantal arbeidsuren betrokken bij werkzaamheden die niet plaatsvinden in de elektrotechnische detailhandel (zoals omschreven in artikel 1.1.); en
3. de uitzendonderneming zendt voor ten minste 15% van het totale premieplichtige loon op jaarbasis uit op basis van uitzendovereenkomsten met uitzendbeding als bedoeld in artikel 7:691, lid 2 BW.

De werkgever heeft aan dit criterium voldaan indien en voor zover dit door de uitvoeringsinstelling (Belastingdienst) als zodanig is vastgesteld; en

4. de uitzendonderneming is geen onderdeel van een concern dat rechtstreeks of door algemeen verbindend verklaring gebonden is aan de CAO voor de Elektrotechnische Detailhandel; en
5. de uitzendonderneming is geen paritair afgesproken arbeidspool; en
6. de uitzendonderneming viel op 1 december 1999 niet onder de (algemeen verbindend verklaarde bepalingen van de) CAO voor de Elektrotechnische Detailhandel inzake Vervroegd Uittreden.

Voor de toepassing van de punten 1. en 2. van dit artikel blijven buiten beschouwing het aantal arbeidsuren van werknemers die zich enkel bezig houden met de bedrijfsactiviteit 'ter beschikking stellen', zoals administratie en bemiddeling.

Werknemers

Deze cao is niet van toepassing op:

- directeuren;
- adjunct-directeuren;
- werknemers die niet in één van de functiegroepen zijn ingedeeld, omdat zij werkzaamheden verrichten die uitgaan boven Functiegroep F;
- degene die, hoewel voorkomend op de salarislijst van de werkgever, in hoofdzaak werkzaamheden verricht die niet in een rechtstreekse relatie staan tot de activiteiten van werkgever;
- vakantiewerkers;
- uitzendkrachten die geen vakkracht zijn. Vakkracht is de werknemer die een functie uitoefent die kan worden ingedeeld in een van de functiegroepen, zoals opgenomen in Bijlage VI.

1.3. Gedeeltelijk van toepassing

Op bepaalde groepen werknemers zijn niet alle artikelen in de cao van toepassing.

Onregelmatige werktijden

Voor de werknemer die vanwege zijn functie onregelmatige werktijden heeft, gelden de volgende artikelen niet:

- Arbeidsduur (artikel 4.1.)
- Deeltijd (artikel 4.2. lid 2)
- Arbeidsduurverkorting (artikel 4.3.)
- Vijfdaagse werkweek (artikel 4.4.)
- Koopavond (artikel 4.4.)
- Begrip en berekening verschoven uren (4.4.)
- Flexibele inzet deeltijdwerknemers (artikel 4.6.)
- Overuren (artikel 6.9.)
- Toeslagen voor koopavond, zaterdag en zon- en feestdagen (artikel 6.10.)
- Verrekening arbeidsduurverkorting bij einde dienstverband (artikel 6.15.)

Niet-ingedeeld in functiegroep

Voor wie niet in een functie is in te delen, zoals vermeld in de functiegroepen in Bijlage VI, gelden de volgende artikelen niet:

- Schriftelijke bevestiging (artikel 3.1. , tweede, derde en vierde punt)
- Indeling in een functie (artikel 6.1.)
- Indeling in de salarisgroep (artikel 6.1.)
- Salaristabellen (artikel 6.2.)
- Individuele loonsverhoging werknemers onder de 21 jaar (artikel 6.3.)
- Individuele loonsverhoging werknemers van 21 jaar en ouder (artikel 6.3.)

- Geen loonsverhoging (artikel 6.3.)
- Inschaling bij een andere functie (artikel 6.6.)
- Waarneming (artikel 6.8.)
- Uitbetaling salaris en toeslagen (artikel 6.14.)

AOW-gerechtigden

Voor wie de AOW-leeftijd heeft bereikt, gelden de volgende artikelen niet:

- Indeling in een functie (artikel 6.1.)
- Indeling in de salarisgroep (artikel 6.1.)
- Salaristabellen (artikel 6.2.)
- Individuele loonsverhoging werknemers van 21 jaar en ouder (artikel 6.3.)
- Inschaling bij een andere functie (artikel 6.6.)
- Ziek- en hersteldmelding (artikel 7.2.)
- Te laat of onjuiste ziekmelding (artikel 7.3.)

Vakkrachten

Vakkracht is de uitzendkracht die een functie uitoefent die kan worden ingedeeld in een van de functiegroepen, zoals opgenomen in Bijlage VI. Nadat de vakkracht zes weken is uitgezonden naar een werkgever op wie deze cao van toepassing is, zijn de volgende artikelen van toepassing:

- Salaristabellen (artikel 6.2.)
- Aantal vakantie-uren per jaar (artikel 5.2.)
- Extra vakantie voor oudere werknemers (artikel 5.3.)
- De 38-urige werkweek en de daarbij passende toeslagen c.q. vergoedingen, genoemd in Hoofdstuk 6.

De (inlenende) werkgever moet zich ervan verzekeren dat de uitzendwerkgever op de uitzendkrachten de arbeidsvoorwaarden toepast, zoals vermeld in dit artikel.

1.4. Algemeen Verbindend Verklaring (AVV)

Nadat deze cao algemeen verbindend is verklaard, gelden de afspraken in deze cao voor alle ondernemingen en werknemers in de elektrotechnische detailhandel, met uitzondering van de volgende artikelen:

- Algemeen Verbindend Verklaring (artikel 1.4)
- Looptijd (artikel 1.5)
- Schorsing (artikel 3.9.)
- Vakantie-uren en pensioen (artikel 5.7.)
- Buitengewoon verlof voor bijwonen vergadering cao-commissie (artikel 5.8.)
- Opleidings- en ontwikkelingsfonds, doorbetaalde opleidingsdag (artikel 8.4, OFE-Detailhandel heeft namelijk een eigen cao)
- Naleving van de cao (artikel 10.1)
- Afwijking van de cao (artikel 10.2.)
- Bijlage I tot en met V en Bijlage VIII.

In het AVV-besluit te vinden welke bepalingen binnen de AVV vallen. Het besluit tot AVV wordt door het Ministerie van SZW gepubliceerd op: <http://cao.minszw.nl/index.cfm>

1.5. Looptijd

De cao gaat in op 1 januari 2021 en kent een looptijd van 24 maanden. Rechten op basis van eerdere cao's komen met inwerkingtreding van deze cao te vervallen. In plaats daarvan gelden de rechten op basis van deze cao. Deze cao heeft, voor zover deze mindere aanspraken geeft, voorrang op de voorgaande cao's.

De cao loopt automatisch af op 31 december 2022. Cao-partijen hoeven de cao hiervoor niet op te zeggen.

Hoofdstuk 2 - Definities

2.1. Werkgever

Een werkgever is een natuurlijke of rechtspersoon die een of meer werknemers in dienst heeft en die zich in belangrijke mate bezig houdt met elektrotechnische detailhandel, zoals omschreven in Hoofdstuk 1.

2.2. Werknemer

Een werknemer is diegene die met een werkgever een arbeidsovereenkomst is aangegaan. In deze cao wordt de werknemer aangeduid met 'hij'; hier kan ook 'zij' worden gelezen.

2.3. Wekelijkse arbeidsduur

Het gemiddeld aantal uren, berekend over een periode van maximaal zes maanden, dat per week wordt gewerkt.

2.4. Dienstrooster

Een werktijdenregeling die aangeeft op welke tijdstippen de werknemer zijn werkzaamheden begint, eindigt en onderbreekt, inclusief ADV.

2.5. Salaris

Werknemers in dienst vóór 1 januari 1998 en beloond volgens de toenmalige Tabel 1

Het vast overeengekomen bedrag dat de werknemer per betalingsperiode krijgt voor zijn werk, inclusief de gegarandeerde koopavond- en zaterdagmiddagtoeslag en exclusief de ploegentoeslag en eventueel overige toeslagen, overwerkvergoeding (tenzij de werkgever en de werknemer zijn overeengekomen dat de overuren zijn opgenomen in het salaris), vakantiebijslag (met inachtneming van art. 16 Wet Minimumloon) , winstuitkering, provisie en vergoedingen voor kosten die de werknemer voor het werk moet maken.

Werknemers in dienst op of na 1 januari 1998

Het vast overeengekomen bedrag dat de werknemer per betalingsperiode krijgt voor zijn werk, exclusief de toeslagen voor koopavond, zaterdagmiddag en zondag, ploegentoeslag en eventueel overige toeslagen, vakantiebijslag (met inachtneming van art. 16 Wet Minimumloon), overwerkvergoeding, (tenzij de werkgever en de werknemer zijn overeengekomen dat de overuren zijn opgenomen in het salaris), winstuitkering, provisie en vergoedingen voor kosten die de werknemer voor het werk moet maken.

Hoofdstuk 3 - Mijn arbeidsovereenkomst

3.1. De arbeidsovereenkomst

De werkgever zal met elke werknemer een individuele, schriftelijke arbeidsovereenkomst aangaan en daarbij inzage geven in de CAO. In de arbeidsovereenkomst staat ten minste:

- de datum waarop de werknemer in dienst treedt;
- de functie waarin hij wordt ingedeeld;
- de salarisgroep waarin hij wordt ingedeeld, als hij volgens Bijlage VI kan worden ingedeeld in een van de salarisgroepen;
- indien van toepassing: het aantal functiejaren waarop hij begint bij aanstelling;
- het vaste salaris;
- eventuele toeslagen of provisie;
- zijn gemiddelde arbeidsduur.

3.2. Proeftijd

Werkgever en werknemer kunnen in de individuele arbeidsovereenkomst schriftelijk een proeftijd overeenkomen. De proeftijd is maximaal twee maanden, voor contracten van zes maanden of langer (dit overeenkomstig artikel 652 lid 7 BW, als afwijking van de wettelijke regeling).

Voor contracten korter dan zes maanden kan geen proeftijd worden afgesproken.

Tijdens de proeftijd kunnen zowel de werkgever, als de werknemer opzeggen zonder dat er sprake is van een opzegtermijn. Als de werkgever of de werknemer het dienstverband in de proeftijd beëindigt, dan gebeurt dit aan het einde van de werkdag.

3.3. Contract voor bepaalde of onbepaalde tijd

Een dienstverband wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de werkgever en de werknemer overeenkomen dat het om een dienstverband voor bepaalde tijd gaat. In dit laatste geval moet dit worden vermeld in de schriftelijke overeenkomst.

3.4. Beëindiging contract voor onbepaalde tijd

Een contract voor onbepaalde tijd kan worden/wordt beëindigd:

- tijdens de proeftijd;
- na opzegging na verkregen toestemming van het UWV;
- door ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de kantonrechter;
- met wederzijdse instemming;
- bij zogenoemd ontslag op staande voet;
- op de eerste dag waarop op grond van de AOW recht op ouderdomspensioen ontstaat;
- door het overlijden van de werknemer;
- wanneer de werknemer langer dan twee jaar arbeidsongeschikt is.

3.5. Beëindiging contract voor bepaalde tijd

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt na afloop van de overeengekomen contractduur. Een werkgever kan tussentijds opzeggen na toestemming van het UWV.

3.6. Beëindiging van een voortgezet dienstverband voor bepaalde tijd

Als een dienstverband voor bepaalde tijd maximaal twee keer wordt voortgezet (in totaal derhalve maximaal drie contracten) en als de dienstverbanden bij elkaar niet langer duren dan 24 maanden, dan eindigt de laatste arbeidsovereenkomst na afloop van de overeengekomen contractduur.

3.7. Opzegtermijn

Bij beëindiging van het dienstverband moet de werknemer zich houden aan de wettelijke regels voor de opzegtermijnen, tenzij in de individuele arbeidsovereenkomst iets anders is overeengekomen. Als hierin is overeengekomen dat de wettelijke opzegtermijn van één maand wordt verlengd, dan geldt deze verlenging ook voor de werkgever.

3.8. Verplichtingen werknemer

Vervangend werk

Als er in een vestiging van het bedrijf tijdelijk te weinig werk is, dan moet de werknemer die voor dit werk is aangenomen, ander vervangend werk doen. Dit werk moet behoren tot de bedrijfsactiviteit van het bedrijf.

Overplaatsing

Als er in een andere winkel van het bedrijf tijdelijk te weinig werknemers zijn, dan moet een werknemer in deze andere winkel zijn werk doen. De afstand tussen de eigen en de andere winkel mag niet meer dan 40 kilometer zijn. De extra kosten voor het reizen worden vergoed volgens de regeling, zoals opgenomen in artikel 6.11.

Kleding

De werknemer moet in zijn kleding en gedrag rekening houden met de commerciële uitstraling van het bedrijf.

Geheimhouding

De werknemer mag aan derden geen bijzonderheden over het bedrijf van de werkgever verstrekken waarvan hij kan vermoeden dat hierover geheimhouding wordt verwacht.

Werken met geld

Bij financiële werkzaamheden gaat de werknemer uiterst zorgvuldig te werk. Hij volgt de instructies van de werkgever op over het al dan niet accepteren van bepaalde betalingsmiddelen. Zonder de toestemming van de werkgever mag hij geen korting geven en artikelen niet ruilen of innemen.

Schade

Als een werknemer zijn werkgever een schadevergoeding moet betalen, dan doet hij dit in termijnen van maximaal een vijfde deel van het salaris, dit met inachtneming van art. 632 lid 2 BW. Bij beëindiging van het dienstverband moet (het restant van) de schadevergoeding in één keer worden betaald.

Werken voor anderen

Een werknemer mag niet voor een concurrent van zijn werkgever in de elektrotechnische detailhandel werken, of voor eigen rekening concurrerende online activiteiten verrichten (zoals het opzetten/beheren van een webshop) tenzij de eigen werkgever hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

Ook mag een werknemer geen werk of voor eigen rekening online activiteiten verrichten, die in strijd zijn met het belang van het bedrijf van de werkgever. De werkgever moet de werknemer dit laatste schriftelijk laten weten en hiervoor de redenen aangeven.

Terug uit militaire dienst

Een werknemer moet zich een maand vóór het einde van zijn militaire dienst bij zijn werkgever melden, zodat deze weet wanneer de werknemer weer bij hem aan het werk gaat.

3.9. Schorsing

De werkgever mag een werknemer maximaal twee weken zonder loondoorbetaling schorsen als de werknemer:

- een ernstig gebrek aan inzet toont;
- zich niet houdt aan de werktijden;
- zijn werk niet zo goed mogelijk doet en fouten niet meteen meldt;
- niet bereid is ander, vervangend werk te doen, zoals vermeld in artikel 3.8.;
- zich niet passend kleedt of gedraagt;
- weigert zijn uren te verantwoorden;
- bijzonderheden over het bedrijf van de werkgever vertelt, waarvan hij kan vermoeden dat hierover geheimhouding wordt verwacht;
- niet zorgvuldig te werk gaat bij financiële werkzaamheden en de aanwijzingen van de werkgever hierbij niet opvolgt;
- zonder toestemming van de werkgever voor een concurrent van de werkgever werkt of werk doet dat in strijd is met de bedrijfsvoering van de werkgever;
- reden geeft tot ontslag op staande voet, maar de werkgever nog niet tot ontslag wil overgaan;
- vermoedelijk een overtreding heeft begaan die een ontslag op staande voet rechtvaardigt.

Als de werkgever vermoedt dat de werknemer een overtreding heeft begaan, dan wordt dit onderzocht. Indien blijkt dat de werknemer geen overtreding heeft begaan, dan wordt het loon dat tijdens de schorsing is ingehouden, alsnog uitbetaald en laat de werkgever officieel weten dat de werknemer geen overtreding heeft begaan.

Als de werknemer inderdaad een overtreding heeft begaan, dan wordt het loon hooguit vier weken ingehouden, ook als de eventuele ontslagprocedure langere tijd in beslag neemt.

Hoofdstuk 4 - Arbeidsduur en werktijden

4.1. Arbeidsduur

De gemiddelde arbeidsduur per week van een fulltime werknemer is 38 uur. Dit gemiddelde wordt berekend over een periode van zes maanden.

Om het gemiddeld aantal uren te berekenen, worden ook meegerekend:

- feestdagen als Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, beide kerstdagen, Koningsdag;
- werkdagen waarop de werknemer ziek is;
- werkdagen waarop de werknemer kort verlof opneemt;
- vakantiedagen.

4.2. Deeltijdwerk

1. Deeltijdwerknemers zijn werknemers die in een periode van zes maanden gemiddeld minder werken dan 38 uur.
2. Voor deeltijdwerknemers zijn de arbeidsvoorwaarden in deze cao evenredig van toepassing.

4.3 Arbeidsduurverkortung (ADV)

Een fulltime werknemer heeft per jaar recht op 104 roostervrije uren, waardoor de wekelijkse arbeidsduur niet op 40 uur, maar op een gemiddelde van 38 uur uitkomt.

De werkgever maakt aan het begin van een jaar of een kwartaal een rooster, waarin de roostervrije uren voor elke werknemer zijn vermeld. Deze roostervrije uren worden ingedeeld in blokken van twee of meer uren.

Als een werknemer tijdens deze uren niet werkt, bijvoorbeeld wegens ziekte, dan krijgt hij geen vervangende roostervrije uren. In een onderneming kan een afwijkende regeling worden afgesproken nadat overleg is gevoerd tussen de werkgever en de ondernemingsraad of de personeels-vertegenwoordiging.

Als een werknemer ondanks het dienstrooster op roostervrije uren werkt, dan stellen de werkgever en de werknemer in overleg vervangende, roostervrije uren vast in hetzelfde of het eerstvolgende kwartaal.

Dit artikel is niet van toepassing op een werknemer wiens werktijd is verkort van 40 uur naar 38 uur.

4.4 Werktijden

Vijfdaagse werkweek

In principe heeft een fulltime werknemer een vijfdaagse werkweek. De werkgever stelt deze dagen vast. Hij houdt hierbij rekening met de wensen van de werknemer en zorgt ervoor dat de vrije dagen zo veel mogelijk hele dagen zijn, verspreid over het jaar.

Als de vaste vrije dag van een werknemer samenvalt met een feestdag, dan kan de werknemer geen aanspraak maken op een vervangende, vrije dag.

Koopavond

Een werknemer hoeft hooguit drie koopavonden per week te werken. Uitzondering hierop zijn de koopavonden in verband met Sinterklaas en Kerst. Op jaarbasis, vakantieweken uitgezonderd, werkt een werknemer gemiddeld maximaal twee koopavonden per week.

Deeltijdwerknemers

Deeltijdwerknemers moeten op een koopavond minstens twee uur worden ingeroosterd en op andere tijden minstens drie uur.

Verschoven uren

Verschoven uren zijn uren die werknemers buiten de aanvangs- en eindtijden van hun dienstrooster werken, maar die vervolgens in een periode van vier achtereenvolgende weken worden gecompenseerd. Hierdoor werkt de werknemer gemiddeld over deze periode van vier weken niet langer dan het aantal werkuren volgens zijn dienstrooster. Uitzondering op deze regel zijn de maanden november tot en met februari. In deze maanden wordt het gemiddelde niet berekend over een periode van vier weken, maar over deze periode van vier maanden.

Er is ook sprake van verschoven uren als zich een calamiteit voordoet, zoals wateroverlast of brand, waardoor het niet mogelijk is binnen het dienstrooster te werken. De hierdoor niet-gewerkte uren worden als verschoven uren op een ander tijdstip ingehaald.

Verschoven uren worden niet als overuren beschouwd en hiervoor ontvangt de werknemer geen toeslag.

Overwerk verplicht

Op verzoek van de werkgever is de werknemer van 18 jaar of ouder verplicht over te werken. Hierbij gelden de regels van de Arbeidstijdenwet.

4.5 Werken op zondag

In de regel wordt er niet gewerkt op zondagen en erkende, christelijke feestdagen. Als dit toch gebeurt en een werknemer bezwaren heeft tegen het werken op dergelijke dagen in verband met zijn geloof, dan is hij niet verplicht op deze dagen te werken.

4.6 Flexibele inzet deeltijdwerknemers

De werkgever mag deeltijdwerknemers flexibel inzetten. Hierbij gelden de onderstaande voorwaarden.

Brandbreedte flexibele inzet

In afwijking van het aantal contractueel overeengekomen te werken uren (hierna: contracturen) kan de werkgever binnen een bandbreedte van +25% en -25% (gerekend vanaf het aantal contracturen) de deeltijdwerknemer wekelijks meer of minder arbeidsuren inzetten. Ziekte en verlof van de deeltijdwerknemer en compensatie in de vorm van tijd, zijn niet van invloed op het aantal overeengekomen contracturen.

Compensatie binnen zes maanden (referteperiode)

Werkweken waarin de feitelijke werktijd afwijkt van het aantal contracturen, worden binnen een door de werkgever gekozen periode van zes maanden in tijd gecompenseerd. Deze periode wordt referteperiode genoemd. De gekozen referteperioden mogen elkaar niet overlappen.

Voorbeeld:

Een werknemer werkt gemiddeld 20 uur per week. De werkgever mag hem per week minimaal 15 uur en maximaal 25 uur inzetten. Echter, over een periode van zes maanden moet de werknemer wel gemiddeld 20 uur per week werken.

Meer gewerkt dan de contracturen

Als aan het einde van een referteperiode van zes maanden meer is gewerkt dan 26 maal het aantal wekelijkse contracturen, dan kan de werkgever dit op twee manieren compenseren:

1. hij betaalt de meer gewerkte uren aan de deeltijdwerknemer uit; of
2. hij laat de deeltijdwerknemer in de volgende referteperiode van zes maanden minder werken. Het aantal uren dat minder kan worden gewerkt, is maximaal tweemaal het wekelijkse aantal contracturen. Gewerkte uren die dan nog overblijven en niet in tijd worden gecompenseerd, worden aan de deeltijdwerknemer uitbetaald.

Minder gewerkt dan de contracturen

Als aan het einde van een referteperiode van zes maanden minder is gewerkt dan 26 maal het aantal wekelijkse contracturen, dan kan de werkgever de deeltijdwerknemer in de volgende referteperiode van zes maanden deze uren meer laten werken. Doet hij dit niet, dan is er geen andere mogelijkheid om deze minderuren te compenseren. Dit betekent dat na verloop van de tweede referteperiode de minderuren of zijn ingehaald door meer te werken of zijn komen te vervallen.

Werken boven de bandbreedte

Als de deeltijdwerknemer per week meer uren werkt dan de toegestane bandbreedte van +25% en -25% dan:

- wordt het (meerdere) loon per betaalperiode direct uitbetaald, dan wel in tijd gecompenseerd als de werknemer dit wenst;
- vindt geen doorberekening plaats in het saldo van meer-/minderuren;
- gebeurt dit op basis van vrijwilligheid.

Inzet op de contractdagen

In de regel worden er alleen meer of minder uren gewerkt op de contractueel overeengekomen te werken dagen.

Loon

De deeltijdwerknemer die flexibel werkt, ontvangt per periode het loon op basis van het aantal overeengekomen contracturen.

Wekelijkse vrije dag

De deeltijdwerknemer die minder dan gemiddeld 32 uur per week en flexibel werkt, heeft recht op ten minste een vaste, vrije dag per week.

Einde dienstverband

Bij beëindiging van het dienstverband worden eventueel meer gewerkte uren uitbetaald en minder gewerkte uren in de eindafrekening verrekend.

Hoofdstuk 5 - Vakantie en verlof

5.1. Naar rato

Voor deeltijders en werknemers die gedurende het jaar in dienst zijn getreden, gelden de vakantierechten naar evenredigheid, zoals omschreven in artikel 5.2 en 5.3.

5.2. Aantal vakantie-uren per jaar

Een fulltime werknemer die een heel jaar in dienst is, heeft recht op 190 uur vakantie per jaar. Een fulltime werknemer krijgt een extra vakantiedag (7,6 uur) als hij zich gedurende het hele kalenderjaar niet ziek heeft gemeld bij de werkgever.

5.3. Extra vakantie voor oudere werknemers

Oudere werknemers hebben recht op de volgende extra vakantiedagen:

- 50 t/m 54 jaar : één dag (7,6 uur);
- 55 t/m 59 jaar : twee dagen (15,2 uur);
- 60 jaar en ouder : drie dagen (22,8 uur).

5.4. Opnemen vakantiedagen

Aaneengesloten vakantie

De werknemer kan drie aaneengesloten weken vakantie opnemen, tenzij dit in strijd is met het bedrijfsbelang. In dat geval kan de werknemer minimaal twee weken aaneengesloten vakantie opnemen. De aaneengesloten vakantie wordt in de regel opgenomen tussen 30 april en 1 oktober. De werkgever stelt vast wanneer de werknemer zijn aaneengesloten vakantie opneemt. Hij doet dit na overleg met de werknemer, die dit tijdig bij de werkgever moet aanvragen en voldoende dagen voor zijn verzoek moet hebben opgebouwd.

Collectieve vakantiedagen

De werkgever mag, na overleg met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging, per jaar drie dagen aanwijzen als collectieve vakantiedagen. Dit zijn dagen die iedereen die in het bedrijf werkt, moet opnemen als vakantiedagen. De werkgever doet dit zo tijdig mogelijk.

Overige vakantie-uren

De opname van de resterende vakantie-uren wordt vastgesteld door de werkgever, na overleg met de werknemer. De werkgever houdt hierbij zo veel mogelijk rekening met de wensen van de werknemer, die tijdig aangeeft wanneer hij zijn vakantie-uren wil opnemen.

Te veel of te weinig opgenomen vakantie-uren

Als een werknemer te veel vakantie-uren heeft opgenomen, dan haalt de werknemer deze tijd in of dan wordt dit in mindering gebracht op toekomstige vakantierechten.

Als een werknemer in een jaar nog niet alle vakantie-uren heeft opgenomen, dan stelt de werkgever in overleg met de werknemer vast wanneer deze uren alsnog worden opgenomen. Uitbetaling van deze uren is niet mogelijk.

5.5. Ruilen van bovenwettelijke vakantiedagen

1. De werknemer kan, volgens de regels van dit artikel bovenwettelijke vakantiedagen ruilen tegen doelen (een periode van sabbatical leave danwel een fiscaal gefaciliteerde doorstorting naar de leerrekening).
2. De ruilafpraak moet bij de werkgever en werknemer bekend zijn voor 1 januari van het jaar waarin de ruilafpraak van toepassing is en geldt alleen voor dat jaar;
3. De werknemer die de aldus bovenwettelijk gespaarde uren wil aanwenden voor een extra periode van verlof aansluitend op zijn vakantie, dient dit minimaal drie maanden voorafgaand aan de geplande vakantie bij de werkgever kenbaar te maken.
4. De aangegeven saldi kunnen, geheel of gedeeltelijk worden ingezet voor de onder doelen aangegeven bestemmingen. Wanneer bij het ruilen een omzetting plaatsvindt van tijd in geld of andersom, geldt als ruilvoet 0,607% van het maandsalaris per uur (0,658% voor het vierwekensalaris).

Bron

de bovenwettelijke vakantiedagen, gemaximeerd op maximaal 3 jaar (derhalve maximaal 114 uur);

Doelen

een periode van betaald sabbatical leave;
doorstorting, binnen de fiscale mogelijkheden, naar het individueel leerbudget zoals genoemd in artikel 8.2.

5.6. Verklaring vakantierechten bij einde dienstverband

Als een dienstverband wordt beëindigd, dan geeft de werkgever op verzoek van de werknemer een schriftelijke verklaring, waarin staat hoeveel vakantie-uren nog niet zijn opgenomen.

5.7. Vakantie-uren en pensioen

Zodra de vakantiewetgeving verandert, waardoor werknemers het recht krijgen om vakantierechten om te zetten in pensioenrechten, dan bestaat deze mogelijkheid ook voor de werknemers die onder deze cao vallen.

5.8. Bijzonder verlof

Verlof met doorbetaling van loon

Als een werknemer door een van onderstaande genoemde gevallen het werk moet verzuimen, dan heeft hij gedurende de uren dat hij normaal zou werken recht op verlof met doorbetaling van het loon:

- | | |
|--|------------|
| - Bij overlijden van de partner ^{*)} ,
een inwonend kind of een pleegkind | vier dagen |
| - Bij huwelijk van de werknemer | twee dagen |
| - Bij bevalling van de partner (<i>5 dagen
overeenkomstig de Wet Wieg</i>) | vijf dagen |
| - Bij huwelijk van een ouder, een ouder van de
partner, kind, kleinkind, broer of zuster, broer
of zuster van de partner | één dag |
| - Bij overlijden van een ouder, partner van de
ouder, ouder van de partner, niet-inwonend
kind of pleegkind, broer of zuster | één dag |
| - Voor het bijwonen van de begrafenis of crematie
van de ouder, partner van de ouder, ouder van
de partner, niet-inwonend kind of pleegkind,
broer of zuster | één dag |
| - Bij het overlijden of voor het bijwonen van de
begrafenis of crematie van een grootouder van
de werknemer of van de partner van de
werknemer, een kleinkind, schoonzoon,
schoondochter, broer of zuster van de partner | één dag |

^{*)} Onder 'partner' wordt verstaan: degene met wie de werknemer duurzaam een gezamenlijke huishouding voert en wiens naam bij de werkgever bekend is gemaakt, met uitzondering van een ouder, broer of zus.

- Bij het 25- of 40-jarig huwelijk van de werknemer één dag
 - Bij het 25-, 40-, 50- en 60-jarig huwelijk van de ouders van de werknemers of van de ouders van zijn partner één dag
 - Voor het doen van een examen en maximaal één herexamen voor een diploma of getuigschrift in het kader van de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) de tijd die hiervoor nodig is
 - Voor het doen van een vakexamen voor een ander erkend diploma, mits dit in het belang van het bedrijf is de tijd die hiervoor nodig is met een maximum van twee dagen
 - Voor het doen van een vakexamen voor een erkend diploma dat in het belang van het bedrijf is langer dan twee dagen als de werkgever dit bepaalt
 - Om zonder geldelijke vergoeding te voldoen aan een verplichting die de overheid oplegt en waaraan persoonlijk moet worden voldaan een redelijke tijd met als maximum één dag
 - Voor het bijwonen van vergaderingen van de cao-commissie
 - drie dagen voor werknemers die in een onderneming werken met tussen de 50 en honderd werknemers
 - vier dagen voor werknemers die in een onderneming werken met meer dan honderd werknemers
- Voorwaarde in beide gevallen is dat de werknemers meer dan 13 uur gemiddeld per week werken, lid zijn van CNV Vakmensen en in de cao-commissie zitten.
- Verlof dient te worden aangevraagd door middel van een schriftelijk verzoek van de werknemersorganisatie.

Verlof zonder doorbetaling van loon

Een werknemer heeft recht op verlof zonder doorbetaling van loon als hij kan aantonen dat er bij de vorige werkgever nog vakantiedagen resteren. De werknemer moet dit wel melden bij de nieuwe werkgever voordat hij het dienstverband met de nieuwe werkgever aangaat. Doet hij dit niet, dan is de werkgever niet verplicht deze verlofdagen te verlenen.

5.9. Wet Arbeid en Zorg

Werknemers kunnen geen aanspraken maken op kraamverlof, zoals genoemd in de Wet Arbeid en Zorg. Voor het overige is de Wet Arbeid en Zorg van toepassing. Individuele bedrijven kunnen, als dit mogelijk is op grond van de Wet Arbeid en Zorg, afwijkende afspraken maken met de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of een afvaardiging van werknemers.

5.10. Vakantie na bevalling

Een werknemer heeft het recht om maximaal vijf vakantiedagen op te nemen na de bevalling van de partner, dit voorzover hij voldoende vakantiedagen heeft opgebouwd.

5.11. Dokters- en tandartsbezoek

Bezoek aan een dokter of tandarts vindt zo veel mogelijk buiten werktijd plaats. Het is wenselijk dat de werkgever een eigen regeling opstelt over de vergoeding van verlof in deze gevallen.

5.12. Bijzondere gevallen

Als een werknemer niet kan werken door een oorzaak die in redelijkheid voor rekening van de werkgever moet komen (zoals omschreven in artikel 7:628 BW), dan heeft hij maximaal vijf dagen recht op doorbetaling van het loon.

5.13. Werktijdverkorting

Als een werkgever een vergunning krijgt voor werktijdverkorting, dan hoeft de werkgever geen loon door te betalen over de uren die de werknemer, in verband met deze werktijdverkorting, niet werkt.

5.14 Mantelzorg

1. Medewerkers die mantelzorg verlenen hebben recht op een verzoek tot (gedeeltelijke) doorbetaling van het loon.
2. Voor medewerkers met een dienstverband van minimaal 60% (van 38 uur) wordt onder mantelzorg verstaan: het aantoonbaar gedurende 2 uur per dag gedurende 6 dagen per week meer dan 3 maanden niet beroepsmatige zorg verlenen aan een familielid in de eerste graad (waarbij samenlevingspartners gelijkgesteld zijn aan familie);
3. Voor medewerkers met een dienstverband van minder dan 60% (van 38 uur) wordt onder mantelzorg verstaan: het aantoonbaar gedurende 4 uur per dag gedurende 6 dagen per week meer dan 3 maanden niet beroepsmatige zorg verlenen aan een familielid in de eerste graad (waarbij samenlevingspartners gelijkgesteld zijn aan familie);
4. Een medewerker kan eens in de 3 jaar in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) doorbetaling van het loon.
5. Om in aanmerking te komen voor (gedeeltelijke) doorbetaling van het loon moeten alle mogelijkheden om overbelasting te voorkomen, zoals aanpassing van werk(tijden) zijn benut.

6. De hoogte van de doorbetaling voor een duur van 1 maand bedraagt 50% van het vast overeengekomen bruto loon. Indien in deze periode de maand december valt dan wordt het bruto loon gebaseerd op een gemiddelde van 3 maanden (oktober, november en december).
7. Bij zwaarwegend bedrijfsbelang kan de werkgever besluiten tot een lager percentage dan vermeld in lid 6.

Hoofdstuk 6 - Salaris

6.1. Indeling in functie- en salarisgroep

Indeling in een functie

Op basis van de functie wordt de werknemer ingedeeld in een functiegroep. De functiegroep wordt aangegeven met een letter. Deze indeling bepaalt ook de indeling in de salarisschaal. De indeling van de functies naar functiegroepen vindt plaats op basis van Bijlage VI.

Als een werknemer werk doet dat bij meer dan één functie past, dan wordt eerst bepaald welke taken hij het meest verricht en bij welke functie deze taken horen. Vervolgens wordt hij in deze functie ingedeeld.

Indeling in de salarisgroep

Op basis van de indeling in de functiegroep (aangegeven met een letter) wordt de salarisgroep (dezelfde letter) vastgesteld, waarin een werknemer is ingedeeld.

Voor jonge werknemers tot 21 jaar zijn er geen salarisgroepen. Zij vallen in de zogenoemde jeugdgroepen, de jeugdgroepen met VMBO of jeugdgroepen met MBO/ETD.

6.2. Salaristabellen

Op basis van de indeling (naar functie, functiegroep, functie jaren, opleiding en leeftijd) is in de tabellen hieronder te lezen hoeveel het brutosalaris bedraagt dat de werknemer ten minste krijgt betaald per maand of per periode van vier weken. De bedragen gelden voor werknemers die gemiddeld 38 uur per week werken, berekend over een periode van maximaal één jaar.

Betaling per maand vanaf 1 januari 2021 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO		MBO/ET
15 jaar	505,45	530,72		
16 jaar	581,25	610,31		
17 jaar	665,50	698,78		
18 jaar	842,40	884,52	926,64	
19 jaar	1.010,90	1.061,45	1.111,99	
20 jaar	1.347,85	1.415,24	1482,64	

	A	B	C	D	E	F
0	1.684,80	1.684,80	1.684,80	1.684,40	1.684,60	1.684,60
1	1.684,80	1.684,80	1.684,80	1.684,40	1.684,60	1.684,60
2	1.684,80	1.684,80	1.684,80	1.718,70	1.787,00	1.858,50
3		1.684,80	1.702,60	1.770,30	1.840,90	1.915,10
4		1.685,40	1.753,30	1.822,80	1.895,90	1.972,20
5			1.805,40	1.878,70	1.953,00	2.031,60
6				1.934,20	2.011,70	2.092,30
7				1.992,00	2.073,30	2.155,10
8					2.135,00	2.200,10
9						2.286,80

Betaling per 4 weken vanaf 1 januari 2021 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO		MBO/ET
15 jaar	466,60	489,93		
16 jaar	536,60	563,43		
17 jaar	614,40	645,12		
18 jaar	777,60	816,48	855,36	
19 jaar	933,20	979,86	1.026,52	
20 jaar	1.244,20	1.306,41	1.368,62	

	A	B	C	D	E	F
0	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20
1	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.555,20
2	1.555,20	1.555,20	1.555,20	1.580,70	1.643,50	1.709,30
3		1.555,20	1.565,90	1.628,10	1.693,10	1.761,30
4		1.555,20	1.612,50	1.676,50	1.743,70	1.813,80
5			1.660,40	1.727,80	1.796,20	1.868,50
6				1.778,90	1.850,20	1.924,30
7				1.832,10	1.906,80	1.982,00
8					1.963,60	2.041,80
9						2.103,20

Tabel 2: Betaling salarisgroep B t/m F per 4 weken

Toelichting op de salaristabellen

Jeugdgroepen en salarisgroep A

De bedragen in de jeugdgroepen en salarisgroep A zijn de bedragen conform de Wet op het Minimumloon per 1 januari 2021. Zodra het minimumloon wordt aangepast, gelden de nieuwe wettelijke bedragen. Ook de jeugdtabellen VMBO en MBO/ET worden aangepast zodra het minimumloon wordt gewijzigd. Bij salarisaanpassingen in verband met veranderingen in de Wet op het Minimumloon wordt onder salaris verstaan het bedrag dat een werknemer per betalingsperiode krijgt voor zijn werk, exclusief de ploegentoeslag, overwerkvergoeding, vakantietoeslag, winstuitkering, provisie en vergoedingen voor kosten die de werknemers voor het werk moet maken.

Toeslag VMBO-diploma 5%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 2 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care en multimedia, telecom en verlichting - krijgen 5% bovenop het geldende minimumloon.

Toeslag MBO-diploma 10%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 3 of 4 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care, pc's en multimedia, telecom en verlichting - en werknemers met een afgeronde opleiding MBO Techniek, krijgen 10% bovenop het geldende minimumloon.

Betaling per maand vanaf 1 april 2021 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO	MBO/ET	
15 jaar	505,45	530,72		
16 jaar	581,25	610,31		
17 jaar	665,50	698,78		
18 jaar	842,40	884,52	926,64	
19 jaar	1.010,90	1.061,45	1.111,99	
20 jaar	1.347,85	1.415,24	1482,64	

	A	B	C	D	E	F
0	1.684,80	1.718,50	1.718,50	1.718,50	1.718,50	1.718,50
1	1.684,80	1.718,50	1.718,50	1.718,50	1.718,50	1.718,50
2	1.684,80	1.718,50	1718,50	1.753,10	1.822,70	1.895,70
3		1718,50	1.736,70	1.805,70	1.877,70	1.953,40
4		1.719,10	1.788,40	1.859,30	1.933,80	2.011,60
5			1.841,50	1.916,30	1.992,10	2.072,20
6				1.972,90	2.051,90	2.134,10
7				2.031,80	2.114,80	2.198,20
8					2.177,70	2.244,10
9						2.332,50

Betaling per 4 weken vanaf 1 april 2021 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO	MBO/ET	
15 jaar	466,60	489,93		
16 jaar	536,60	563,43		
17 jaar	614,40	645,12		
18 jaar	777,60	816,48	855,36	
19 jaar	933,20	979,86	1.026,52	
20 jaar	1.244,20	1.306,41	1.368,62	

	A	B	C	D	E	F
0	1.555,20	1.586,30	1.586,30	1.586,30	1.586,30	1.586,30
1	1.555,20	1.586,30	1.586,30	1.586,30	1.586,30	1.586,30
2	1.555,20	1.586,30	1.586,30	1.612,30	1.676,40	1.743,50
3		1.586,30	1.597,20	1.660,70	1.727,00	1.796,50
4		1.586,30	1.644,80	1.710,00	1.778,60	1.850,10
5			1.693,60	1.762,40	1.832,10	1.905,90
6				1.814,50	1.887,20	1.962,80
7				1.868,70	1.944,90	2.021,70
8					2.002,90	2.082,60
9						2.145,30

Tabel 2: Betaling salarisgroep B t/m F per 4 weken

Toelichting op de salaristabellen

Jeugdgroepen en salarisgroep A

De bedragen in de jeugdgroepen en salarisgroep A zijn de bedragen conform de Wet op het Minimumloon per 1 januari 2021. Zodra het minimumloon wordt aangepast, gelden de nieuwe wettelijke bedragen. Ook de jeugdtabellen VMBO en MBO/ET worden aangepast zodra het minimumloon wordt gewijzigd. Bij salarisaanpassingen in verband met veranderingen in de Wet op het Minimumloon wordt onder salaris verstaan het bedrag dat een werknemer per betalingsperiode krijgt voor zijn werk, exclusief de ploegentoeslag, overwerkvergoeding, vakantietoeslag, winstuitkering, provisie en vergoedingen voor kosten die de werknemers voor het werk moet maken.

Toeslag VMBO-diploma 5%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 2 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care en multimedia, telecom en verlichting - krijgen 5% bovenop het geldende minimumloon.

Toeslag MBO-diploma 10%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 3 of 4 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care, pc's en multimedia, telecom en verlichting - en werknemers met een afgeronde opleiding MBO Techniek, krijgen 10% bovenop het geldende minimumloon.

Betaling per maand vanaf 1 april 2022 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO	MBO/ET	
15 jaar	505,45	530,72		
16 jaar	581,25	610,31		
17 jaar	665,50	698,78		
18 jaar	842,40	884,52	926,64	
19 jaar	1.010,90	1.061,45	1.111,99	
20 jaar	1.347,85	1.415,24	1482,64	

	A	B	C	D	E	F
0	1.684,80	1.744,30	1.744,30	1.744,30	1.744,30	1.744,30
1	1.684,80	1.744,30	1.744,30	1.744,30	1.744,30	1.744,30
2	1.684,80	1.744,30	1.744,30	1.779,40	1.850,00	1.924,10
3		1.744,30	1.762,80	1.832,80	1.905,90	1.982,70
4		1.744,90	1.815,20	1.887,20	1.962,80	2041,80
5			1.869,10	1945,00	2.022,00	2.103,30
6				2.002,50	2.082,70	2.166,10
7				2.062,30	2.146,50	2.231,20
8					2.210,40	2.277,80
9						2.367,50

Betaling per 4 weken vanaf 1 april 2022 in EURO-bedragen

<i>Jeugdgroepen</i>		5%		10%
		VMBO	MBO/ET	
15 jaar	466,60	489,93		
16 jaar	536,60	563,43		
17 jaar	614,40	645,12		
18 jaar	777,60	816,48	855,36	
19 jaar	933,20	979,86	1.026,52	
20 jaar	1.244,20	1.306,41	1.368,62	

	A	B	C	D	E	F
0	1.555,20	1.610,10	1.610,10	1.610,10	1.610,10	1.610,10
1	1.555,20	1.610,10	1.610,10	1.610,10	1.610,10	1.610,10
2	1.555,20	1.610,10	1.610,10	1.636,50	1.701,50	1.769,70
3		1.610,10	1.621,20	1.685,60	1.752,90	1.823,40
4		1.610,10	1.669,50	1.735,70	1.805,30	1.877,90
5			1.719,00	1.788,80	1.859,60	1.934,50
6				1.841,70	1.915,50	1.992,20
7				1.896,70	1.974,10	2.052,00
8					2.032,90	2.113,80
9						2.177,50

Tabel 2: Betaling salarisgroep B t/m F per 4 weken

Toelichting op de salaristabellen

Jeugdgroepen en salarisgroep A

De bedragen in de jeugdgroepen en salarisgroep A zijn de bedragen conform de Wet op het Minimumloon per 1 januari 2021. Zodra het minimumloon wordt aangepast, gelden de nieuwe wettelijke bedragen. Ook de jeugdtabellen VMBO en MBO/ET worden aangepast zodra het minimumloon wordt gewijzigd. Bij salarisaanpassingen in verband met veranderingen in de Wet op het Minimumloon wordt onder salaris verstaan het bedrag dat een werknemer per betalingsperiode krijgt voor zijn werk, exclusief de ploegentoeslag, overwerkvergoeding, vakantietoeslag, winstuitkering, provisie en vergoedingen voor kosten die de werknemers voor het werk moet maken.

Toeslag VMBO-diploma 5%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 2 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care en multimedia, telecom en verlichting - krijgen 5% bovenop het geldende minimumloon.

Toeslag MBO-diploma 10%

Werknemers die een van de zeven beroepsopleidingen (BBL) Niveau 3 of 4 hebben afgerond in de elektrotechnische detailhandel - te weten: algemeen breed, beeld en geluid, groothuishoudelijke apparaten, kleinhuishoudelijke apparaten en personal care, pc's en multimedia, telecom en verlichting - en werknemers met een afgeronde opleiding MBO Techniek, krijgen 10% bovenop het geldende minimumloon.

6.3. Loonsverhoging

Collectieve loonsverhoging

- Per 1 april 2021 worden alle feitelijke lonen en de tabelsalarissen in de salarisgroepen B tot en met F verhoogd met 2%.
- Per 1 april 2022 worden alle feitelijke lonen en de tabelsalarissen in de salarisgroepen B tot en met F verhoogd met 1,5%.

Individuele loonsverhoging

Werknemers onder de 21 jaar

Een werknemer onder de 21 jaar die betaald wordt volgens een van de jeugdgroepen, krijgt elk jaar dat hij ouder wordt een loonsverhoging. De werknemer krijgt deze verhoging met ingang van de betalingsperiode waarin hij jarig is.

Werknemers van 21 jaar en ouder

Een werknemer van 21 jaar en ouder bouwt elk jaar dat hij in dienst is bij de werkgever een functiejaar op en krijgt op basis hiervan een salarisverhoging, totdat het hoogst mogelijke salaris in de salarisgroep is bereikt. De verhoging vindt plaats met ingang van de betalingsperiode waarin hij een jaar in dienst is.

Ook is het mogelijk dat de werkgever een werknemer functie jaren toekent zonder dat deze daadwerkelijk zijn opgebouwd.

Geen loonsverhoging

Als de werknemer onvoldoende functioneert, dan kan de werkgever besluiten om geen loonsverhoging in verband met leeftijd en functie jaren te geven. De werkgever moet dit besluit schriftelijk toelichten aan de betrokken werknemer.

Als de werkgever met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging een minimaal gelijkwaardige, afwijkende regeling over het toekennen van loonsverhogingen is overeengekomen, dan geldt die regeling en niet deze bepaling.

6.4. All-in uurloon (uitsluitend voor werknemers die maximaal 15 uur per week werkzaam zijn).

Deze werknemers ontvangen het salaris op basis van het loon (zie salaristabel artikel 6.2) van de CAO. De werkgever kan beslissen het recht op vakantiedagen (9,61%) en vakantietoeslag (8%) om te zetten in een uitkering en maandelijks tegelijk met het loon uit te betalen. De werknemer ontvangt dan een all-in salaris.

6.5. Eenmalige uitkering

Werknemers die zijn ingedeeld in de salarisgroepen B tot en met F hebben in februari 2021 recht op een eenmalige uitkering.

De werkgever betaalt in de maand februari 2021 aan deze werknemers, die op 1 februari 2021 in dienst zijn en dit ook in het kalenderjaar 2020 waren van de werkgever eenmalig 0,8% van 12 maal het salaris over de maand januari 2021 respectievelijk eenmalig 0,8% van 13 maal het vierwekensalaris over de periode waarin 1 januari 2021 valt.

Voor werknemers die in de loop van het jaar 2020 in dienst zijn getreden geldt deze uitkering naar rato.

6.6. Inschaling bij een andere functie

Hogere indeling

Bij een nieuwe functie in een hogere salarisgroep blijft het salaris minimaal gelijk.

Lagere indeling

Bij een nieuwe functie in een lagere salarisgroep ontvangt de werknemer de eerste drie maanden het salaris dat hij in zijn vorige functie kreeg. Na deze drie maanden kan het oude salaris direct of in stappen worden afgebouwd naar het nieuwe, lagere salarisniveau.

6.7 Toeslag groep A

Wie is ingedeeld in groep A, vakvolwassen is en twee jaar bij de werkgever heeft gewerkt, krijgt een bruto toeslag op zijn salaris van € 22,40 per maand of € 20,90 per vier weken bij een fulltime dienstverband.

6.8 Waarneming

Waarneming van werk gedurende twee tot 24 maanden

Een werknemer die langer dan twee maanden het werk van een collega waarneemt, ontvangt daarvoor een toeslag. Deze toeslag bedraagt het verschil tussen het loon in de functie die wordt waargenomen en het loon in de eigen functie, beide bij nul functiejaren. Er is geen sprake van waarneming als het gaat om een collega die op vakantie is.

Waarneming van werk gedurende meer dan 24 maanden

Een werknemer die langer dan 24 maanden het werk van een collega waarneemt, wordt ingedeeld in de bijbehorende functie- en salarisgroep.

6.9 Overuren

Overuren zijn de extra uren die een werknemer buiten zijn dienstrooster werkt, boven de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van 38 uur per week. Er is altijd sprake van overuren als een werknemer in een week meer werkt dan 47 uur. De dagelijkse werktijd zijn de werktijden waarbinnen de werknemer per dag volgens zijn dienstrooster werkt.

Voorbeelden:

- Een werknemer werkt in een week 50 uur. Aangezien hij meer werkt dan 47 uur in één week, is er sprake van drie overuren.
- Een werknemer werkt, gerekend over een periode van zes maanden, gemiddeld meer dan 38 uur. De uren boven het gemiddelde van 38 uur zijn overuren.

- Een werknemer werkt in een week 34 uur en de week erop 42 uur. Er is dan geen sprake van overwerk, omdat de gemiddelde arbeidsduur op 38 uur uitkomt.

Overuren op zondag

Als een werknemer op zondag werkt, buiten zijn dienstrooster en boven de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van 38 uur per week, dan wordt dit de eerste 12 zondagen per kalenderjaar niet als overwerk beschouwd. Als de werknemer 12 zondagen per kalenderjaar heeft gewerkt kan hij, als er sprake is van overwerk, weigeren om op zondag te werken.

Beloning overuren

Als er sprake is van overuren, dan krijgt de werknemer:

- een toeslag van 25% over de eerste twee overuren, direct voor of na de dagelijkse werktijd, ook wanneer deze overuren door een pauze van de dagelijkse werktijd zijn gescheiden; en
- een toeslag van 50% voor overige overuren.

Beloning overuren bij meer dan 47 uur per week

Als een werknemer in een periode van maandag t/m zondag meer werkt dan 47 uur, dan krijgt hij over de eerste twee uur een toeslag van 25% en over de volgende uren een toeslag van 50%.

Geen toeslag voor overuren

Een werknemer krijgt geen toeslag voor overuren als:

- dit direct aansluit op de dagelijkse werktijd en wordt gebruikt om het werk af te ronden, niet langer duurt dan een kwartier en niet vaak voorkomt;
- de werkgever en de werknemer zijn overeengekomen dat de overuren zijn opgenomen in het salaris, dat hierdoor hoger is dan het tabelsalaris. De werknemer ontvangt van een dergelijke afspraak een schriftelijke verklaring van de werkgever.

Samenloop met overwerktoeslagen en toeslagen voor zon- en feestdagen

Als een werknemer overwerkt op een zon- of feestdag ontvangt hij uitsluitend een toeslag van 100% per uur in totaal.

6.10 Toeslagen voor koopavond, zaterdag en zon- en feestdagen

Voor werknemers die op 1 april 2018 in dienst zijn bij hun werkgever geldt het navolgende:

Bij werken op een koopavond, een zaterdag of een zon- of een feestdag, dan krijgt hij de volgende toeslagen per uur:

- maandag t/m vrijdag tussen 18.00 en 21.00 uur: 33%
- maandag t/m vrijdag tussen 21.00 en 07.00 uur: 50%
- zaterdag tussen 18.00 en 24.00 uur : 100%
- zon- en feestdagen : 100%

Voor werknemers die na 1 april 2018 in dienst komen bij hun werkgever geldt het navolgende:

Bij werken op een koopavond, een zaterdag of een zon- of een feestdag, dan krijgt hij de volgende toeslagen per uur:

- * maandag t/m vrijdag tussen 18.00 en 21.00 uur: 20%
- * maandag t/m vrijdag tussen 21.00 en 07.00 uur: 50%
- * zaterdag tussen 18.00 en 24.00 uur : 100%
- * zon- en feestdagen : 50%

Uitzondering werknemers in dienst getreden voor 1998

Werknemers die vóór 1998 in dienst waren in de branche en volgens de toenmalige Tabel 1 werden beloond, krijgen bij elke betalingsperiode een gegarandeerde koopavond-/zaterdagmiddagtoeslag, ongeacht of zij daadwerkelijk op koopavonden of op de zaterdagmiddag werken.

Als zij werken op een koopavond of een zaterdagmiddag, dan wordt de toeslag verrekend met de gegarandeerde koopavond-/zaterdagmiddagtoeslag. Als deze toeslagen hoger zijn dan de gegarandeerde toeslag, dan krijgt de werknemer het meerdere uitbetaald. Dit wordt op jaarbasis berekend.

6.11 Reiskostenvergoeding

Woon-werkverkeer

Voor het normale woon-werkverkeer heeft de werknemer geen recht op een vergoeding.

Reizen in het kader van werk

Als de werknemer voor zijn werk verder moet reizen dan de gebruikelijke afstand tussen wonen en werken, dan krijgt hij, alleen voor dit extra deel, van zijn werkgever:

- een vergoeding voor de kosten van het reizen met openbaar vervoer tweede klasse; of
- een redelijke vergoeding voor de kosten van het reizen met eigen vervoer. Als de werknemer reist met eigen vervoer, dan moet de werkgever hiervoor opdracht of toestemming geven.

Als de werkgever vervoer ter beschikking stelt, dan ontvangt de werknemer geen reiskostenvergoeding.

6.12 Maaltijdvergoeding

Als een werknemer na 19.00 uur moet werken en deze dag langer dan acht uur werkt, dan krijgt hij van de werkgever een maaltijd of een vergoeding hiervoor van € 6,25 netto.

6.13 Vergoeding productavonden/verkooptrainingen

Als een werknemer op voorstel van de werkgever meer dan zes productavonden en/of verkooptrainingen in een kalenderjaar heeft bijgewoond, dan worden overige door hem bijgewoonde productavonden en/of verkooptrainingen gecompenseerd in vrije tijd of beschouwd als werktijd.

De werknemer ontvangt voor het bijwonen van productavonden en/of verkooptrainingen een vergoeding voor de gemaakte reiskosten volgens artikel 6.11.

De werkgever houdt bij de planning van de werkzaamheden van de werknemer die een productavond en/of verkooptraining gaat bijwonen, rekening met de benodigde reistijd van de werkplek naar de productavond en/of verkooptraining en zorgt ervoor dat de werknemer voldoende tijd heeft voor een maaltijd ter plaatse.

6.14 Uitbetaling salaris en toeslagen

Salaris

De werkgever betaalt het salaris van de werknemer, inclusief eventueel gegarandeerde toeslagen, uiterlijk op de laatste werkdag van de afgesproken betaalperiode. De betaalperiode is per week, per vier weken of per maand. De werknemer ontvangt een salarisspecificatie.

Overige betalingen

De werkgever betaalt eventuele overige betalingen, zoals provisie en vergoeding voor bijvoorbeeld reis- en verblijfkosten, aan het einde van de volgende betaalperiode.

Urenverantwoording

De werknemer verantwoordt de gemaakte uren en kosten in de maand dat ze zijn gemaakt op de wijze die de werkgever verzoekt. De werkgever vergoedt geen uren en kosten die niet op de afgesproken wijze zijn verantwoord.

Jaaropgave

In de eerste twee maanden van een kalenderjaar verstrekt de werkgever de werknemer die het voorafgaande jaar bij hem in dienst was, een jaaropgave over dit voorafgaande jaar.

6.15 Afrekening bij einde dienstverband

Bij beëindiging van het dienstverband wordt een afrekening gemaakt van de nog opgebouwde rechten als loon, vakantiedagen en toeslagen. Heeft de werknemer meer vakantie-uren opgenomen dan waar hij recht op heeft, dan worden deze uren verrekend. Als de werknemer in dit geval nog recht heeft op ADV-tijd, dan wordt dit in geld of tijd verrekend.

Hoofdstuk 7 - Mijn vitaliteit en gezondheid

7.1. Veiligheid

De werkgever is verplicht om te zorgen voor veilige arbeidsomstandigheden in het bedrijf. Zo krijgt een werknemer beschermingsmiddelen van de werkgever als deze, vanwege het risico dat het werk met zich meebrengt, nodig zijn. Ook hoeft een werknemer geen werk te doen waarvan in redelijkheid kan worden beoordeeld dat het niet veilig is en er onmiddellijk gevaar dreigt.

Ook de werknemer is verplicht om op zijn en andermans veiligheid letten. Hij moet veiligheidsvoorschriften opvolgen, veiligheidsmiddelen gebruiken en voorgeschreven beveiligingen toepassen.

Als de werkgever een regeling opstelt op het gebied van veiligheid, dan zal deze regeling in ieder geval bevatten:

- aspecten met betrekking tot geldafhandeling;
- een procedure voor het openen en sluiten van de winkel;
- preventie;
- training en instructie.

7.2. Arbeidsongeschiktheid

Algemeen

Wanneer een werknemer wegens ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat is de overeengekomen arbeid te verrichten, gelden voor hem de bepalingen van artikel 7:629 BW, de Ziektewet (ZW), de Wet Verbetering Poortwachter en de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA).

Ziek- en herstelmelding

Als een werknemer niet in staat is om te werken, meldt hij zich zo snel mogelijk ziek bij de werkgever. Hij doet dit op het werk voordat hij naar huis gaat of thuis vóór 09.30 's ochtends. Als de werknemer hersteld is, moet hij dit meteen melden bij de werkgever en zo snel mogelijk weer gaan werken.

Gedragsregels

De werknemer moet zich houden aan de gedragsregels, zoals genoemd in Bijlage VII van de cao. De werkgever kan de in deze bijlage genoemde sancties toepassen.

7.3. Loondoorbetaling bij arbeidsongeschiktheid

Loondoorbetaling

- In het eerste jaar van arbeidsongeschiktheid betaalt de werkgever het loon 100% door.
- In het tweede jaar van arbeidsongeschiktheid betaalt de werkgever 70% van het loon door. In afwijking hiervan wordt aan de werknemer waarvan is vastgesteld dat die geen kans op herstel heeft en niet beschikt over een resterende verdien capaciteit gedurende het tweede jaar 80% van het loon doorbetaald.

De loondoorbetaling is conform art. 629 lid 1 BW inclusief vaste toeslagen , maar zonder vergoedingen voor overwerk, provisie, kosten of tijdelijke werktijdverkorting . De loondoorbetaling wordt verminderd met eventuele uitkeringen op grond van wettelijk voorgeschreven verzekeringen, zoals de Ziektewet of de Wet Inkomen naar Arbeidsvermogen.

Verlenging loondoorbetaling

De werkgever is verplicht om het loon na de eerste twee jaar van arbeidsongeschiktheid voor een periode van maximaal 52 weken te blijven doorbetalen als:

- de werkgever uitsluitend op procedurele gronden niet voldoet aan zijn verplichtingen, zoals omschreven in artikel 3.3. WIA; en
- het UWV hierdoor de ingangsdatum van de WIA-uitkering van de werknemer uitstelt.

In dat geval bedraagt de loondoorbetalingsverplichting 100% van het laatstelijk geldende maandsalaris.

Beperking loondoorbetaling

De werkgever hoeft de werknemer niet meer dan 70% van het loon te betalen bij ziekte, als de ziekte een gevolg is van werk dat de werknemer voor derden heeft verricht. De werkgever betaalt in dit geval deze werknemer ten minste het wettelijk minimumloon uit.

Deze sanctie is ook van toepassing als de werknemer:

- zich meer dan één dag te laat ziek meldt, tot het moment van ziekmelding;
- in de eerste drie weken niet voor 10.00 uur 's ochtends en tussen 12.00 uur en 14.30 uur 's middags thuis is voor controle, tenzij de afwezigheid een doktersbezoek betreft. Deze sanctie wordt drie dagen opgelegd. Is de zieke werknemer bij herhaalcontrole weer niet thuis op de bovengenoemde tijdstippen, dan wordt het loon beperkt tot 70% totdat controle mogelijk is;
- zich niet aan de voorschriften van de behandelend arts houdt;
- niet bereikbaar is voor controle door of namens de werkgever. Ook deze sanctie kan drie dagen worden opgelegd. Is de zieke werknemer bij een volgende controle weer niet thuis, dan kan de werkgever het loon beperken tot 70%;
- nalaat nieuwe adresgegevens aan de werkgever door te geven. De eerste keer krijgt de werknemer een waarschuwing, de tweede keer wordt het loon drie dagen beperkt tot 70% en de derde keer wordt het loon minimaal vijf dagen beperkt tot 70% totdat controle mogelijk is;
- niet op het spreekuur van de bedrijfsarts of specialist verschijnt, tenzij dit niet (meer) hoeft. De eerste keer wordt het loon drie dagen beperkt tot 70%. De tweede keer in een jaar wordt het loon beperkt tot 70% totdat de werknemer op het spreekuur verschijnt;
- zijn genezing ernstig belemmert;
- werk doet waarvoor de bedrijfsarts geen toestemming heeft gegeven. De verdiensten uit dit werk worden bovendien bij de 70% in mindering gebracht;
- als de arbeidsongeschiktheid rechtstreeks voortvloeit uit werkzaamheden, verricht in strijd met hetgeen is opgenomen in artikel 3.8. (werken voor anderen) van de cao.

Geen loondoorbetaling

In de volgende gevallen heeft de werknemer geen recht op loondoorbetaling tijdens arbeidsongeschiktheid:

- *Tijdens de eerste en/of tweede dag van arbeidsongeschiktheid*
 - Over de eerste dag van arbeidsongeschiktheid mag de werkgever een wachtdag inhouden of deze dag verrekenen met bovenwettelijke vakantiedagen.
 - Als de werkgever kan aantonen dat de werknemer zich ten onrechte ziek heeft gemeld, dan mag hij de tweede dag van de ziekte aanwijzen als bovenwettelijke verlofdag of over deze tweede ziektedag geen loon uitbetalen. Hij mag dit ook doen als de werknemer zich te laat ziek heeft gemeld.

- *Niet meewerken aan re-integratie*

Als de werknemer weigert mee te werken aan zijn re-integratie, zoals de werkgever op grond van de probleemanalyse en het plan van aanpak heeft aangeboden, kan de werkgever de loondoorbetaling stopzetten. Als de werknemer een second opinion bij het UWV aanvraagt, dan kan de werkgever niet overgaan tot stopzetting van de loondoorbetaling tot het moment waarop het UWV tot een uitspraak komt. Uitzondering hierop is als het moment van de uitspraak langer duurt dan twee maanden na vaststelling van het verschil van inzicht. Als de werkgever van het UWV gelijk krijgt, dan zal het salaris met terugwerkende kracht alsnog worden ingehouden.

- *Geen loondoorbetaling bij recht op een vordering*

Er is geen sprake van loondoorbetaling als de werknemer door de ziekte het recht heeft een vordering van schade in te stellen om het verlies van loon op een ander te verhalen. In dit geval geeft de werkgever de werknemer een voorschot ter hoogte van de normale loondoorbetaling bij ziekte.

De werknemer moet zijn aanspraak op schadevergoeding overdragen aan de werkgever, als deze hierom vraagt.

- *Op basis van wettelijke bepalingen*

In bepaalde gevallen, zoals vastgelegd in artikel 7: 629 lid 3 BW, heeft de werknemer ook geen recht op loondoorbetaling, namelijk:

 - als de arbeidsongeschiktheid door zijn opzet is veroorzaakt;
 - als de arbeidsongeschiktheid een gevolg is van een gebrek, waarover de werknemer bij indiensttreding onjuiste informatie heeft verstrekt;
 - als hij door zijn toedoen de genezing belemmert;
 - als hij weigert zonder deugdelijke reden passende arbeid waartoe hij in staat is, te verrichten.

7.4. Ondersteuning werkgevers bij re-integratie

Werkgevers kunnen zich bij re-integratie van werknemers laten ondersteunen door gespecialiseerde re-integratiebedrijven. Als een werkgever hiervan gebruik wil maken, dan moet het bedrijf aan een aantal voorwaarden voldoen:

- het bedrijf moet een-privacy-reglement hebben;
- het bedrijf moet een klachtenregeling hebben en een bijbehorende beroepsprocedure;
- vooraf dient aan de werknemer een reglement ter beschikking te worden gesteld;

- werknemers moeten actief worden voorgelicht inzake het re-integratietraject;
- gemaakte afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd en te worden toegezonden aan de werknemer.

Hoofdstuk 8 - Loopbaan en ontwikkeling

8.1. Bijhouden vakkennis

De werknemer is verplicht zijn vakkennis op peil te houden.

8.2. Individueel leerbudget

1. Alle werknemers met een arbeidsovereenkomst voor meer dan 15 contracturen per week hebben recht op een individueel leerbudget per jaar. Doel van de aanwending van het individueel leerbudget is: versterking van de toekomstige arbeidsmarktpositie van de werknemer. Het individueel leerbudget bedraagt voor het jaar 2021 en 2022 € 150,= per werknemer per kalenderjaar en wordt periodiek of als bedrag ineens buiten de werkgever gestort op een individuele leerrekening van de betrokken werknemer.

Deze individuele leerrekening is een eigen rekening van werknemers die voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- De storting van de werkgever zal plaatsvinden vrijgesteld van Loonbelasting en uitsluitend kunnen worden besteed aan scholing en ontwikkeling binnen de vrijstellingscriteria van de Loonbelasting.
- Werknemers zijn binnen deze vrijstellingscriteria vrij in de keuze van hun scholing.
- Storting zal plaatsvinden tot maximaal 3 keer het jaarbudget van de werknemer.
- De opbouw eindigt bij beëindiging van het dienstverband, overlijden en pensionering of (behoudens verlenging van het individueel leerbudget) bij het beëindigen van de cao.

Indien een storting niet binnen 36 maanden na storting door de werknemers is besteed aan opleiding of ontwikkeling, dan wel bij eerder overlijden of pensionering, vervalt het resterend deel terug aan de werkgever. Bij tussentijdse beëindiging van de arbeidsovereenkomst blijft het opgebouwde individueel leerbudget beschikbaar voor de werknemer, indien en voorzover het een en ander fiscaal mogelijk is.

Na afloop van de cao-periode wordt de regeling individueel leerbudget geëvalueerd

8.3 Loopbaanscan.

De werknemer zal eens per 5 jaar in de gelegenheid worden gesteld een kosteloze loopbaanscan via OFE-D te laten uitvoeren.

8.3. Leerlingen

Leerlingen van 16 en 17 jaar

Leerlingen van 16 en 17 jaar hebben een gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van 38 uur, waarvan het aantal uren dat zij onderwijs moeten volgen wordt afgetrokken, tenzij de werkgever en de leerling iets anders afspreken. Zij ontvangen een salaris en vakantiedagen naar evenredigheid.

BBL-leerlingen

Een werknemer die een opleiding volgt in het kader van het Beroeps Begeleidende Leerweg (zoals bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs) kan met de werkgever een beroepsvormingsovereenkomst sluiten met een gemiddelde arbeidsduur van 38 uur of minder per week.

Ook kan er dan een dienstverband voor bepaalde tijd worden aangegaan, waarin wordt afgesproken dat werkgever en werknemer tot een jaar na het afleggen van het examen het dienstverband niet mogen opzeggen. Deze overeenkomst moet schriftelijk worden overeengekomen. Een voorbeeld van een dergelijke overeenkomst is opgenomen in Bijlage V van de cao.

Als de werknemer toch opzegt in het eerste jaar na het afleggen van het examen, dan moet hij de werkgever het loon terugbetalen dat de werkgever hem heeft doorbetaald tijdens het volgen van de opleiding, alsmede eventuele kosten voor boeken en reisgeld die de werkgever heeft betaald.

8.4. Opleidings- en Ontwikkelingsfonds

Er is in de sector een opleidings- en ontwikkelingsfonds, de Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds voor de Elektrotechnische Detailhandel (OFED).

De werkgever betaalt per jaar een bijdrage aan dit opleidings- en ontwikkelingsfonds. De hoogte van deze bijdrage wordt vastgesteld zoals in de statuten en het financieringsreglement van de stichting staat en bedraagt sinds 1 januari 2020 0,35% van het loon in het kader van de Wet Financiering sociale verzekeringen (Wsfv-loon).

8.5. Doorbetaalde opleidingsdag

Voor het volgen van een cursus die het OFED organiseert, hebben werknemers recht op één doorbetaalde dag verlof per jaar. Voorwaarde is dat de werknemer minimaal één jaar in dienst moet zijn bij de werkgever.

8.6. Opleidingskosten

Een werkgever en een werknemer kunnen overeenkomen dat de werknemer van de werkgever een vergoeding ontvangt voor de kosten voor het volgen van een cursus of opleiding. Als de werknemer binnen drie jaar na het volgen van de cursus of opleiding uit dienst gaat, dan moet de werknemer de gemaakte kosten van de werkgever, bijvoorbeeld voor boeken en reizen, terugbetalen.

Hoofdstuk 9 - Pensioen

9.1. —Pensioenfonds

Er bestaat een verplicht bedrijfspensioenfonds voor de sector, het Bedrijfspensioenfonds Detailhandel. Meer informatie over de regeling van dit bedrijfspensioenfonds is te vinden op: www.pensioenfondsdetailhandel.nl.

9.2. Administratie

De administratie van het pensioen wordt verzorgd door Cap Gemini in Amsterdam. Cap Gemini verzorgt ook de inning van de premies.

Hoofdstuk 10 - Afspraken tussen cao-partijen

10.1. -Naleving van de cao

Cao-partijen moeten de afspraken en daarmee samenhangende verplichtingen uit deze cao nakomen. Als een van de cao-partijen vraagt om overleg over de uitleg of de toepassing van de cao, dan is de andere partij hiertoe verplicht.

Cao-partijen zullen geen activiteiten, anders dan overleg, steunen of ondernemen die tot doel hebben de afspraken in deze cao te veranderen.

Cao-partijen zullen met alle middelen die hen ter beschikking staan, bevorderen dat hun leden de afspraken in deze cao nakomen.

10.2.-Afwijking van de cao

Een werkgever die van de afspraken in deze cao wil afwijken, kan hiervoor een verzoek indienen bij de cao-partijen (Cao-secretariaat, per adres Techniek Nederland, Korenmolenlaan 4, 4337 GG Woerden). Vertegenwoordigers van de gezamenlijke cao-partijen nemen deze aanvragen voor een vergunning vervolgens in behandeling. De werkgever is verplicht om bij het verzoek de volgende zaken te vermelden:

- a. -de cao-bepaling(en) waarvoor ontheffing wordt gevraagd;
- b. -het aantal werknemers voor wie dispensatie wordt gevraagd, inclusief hun functies;
- c. -de redenen waarom ontheffing wordt gevraagd;
- d. -een concreet en gemotiveerd voorstel voor de na de ontheffing van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden;
- e. -een bewijs dat de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging instemt met het verzoek tot ontheffing en het voorstel voor de nieuwe arbeidsvoorwaarden.

Cao-partijen zullen bij een verzoek in ieder geval de navolgende punten toetsen:

- a. de redenen waarom ontheffing wordt gevraagd moeten voldoende onderbouwd zijn;
- b. de arbeidsvoorwaarden voor de werknemers moeten voldoende gewaarborgd te zijn;
- c. de door de werkgever voorgestelde arbeidsvoorwaardenregeling(en) mag (mogen) niet in strijd zijn met wettelijke bepalingen.

BIJLAGE I ————— ADRESSEN

Techniek Nederland
Korenmolenlaan 4
3447 GG Woerden
telefoon 088 - 5432650

CNV Vakmensen
Postbus 2525
3500 GM Utrecht
telefoon 030-7511007

Cap Gemini
Postbus 59205
1040 KE Amsterdam
Telefoon deelnemers: 0800-1972
Telefoon werkgevers: 020-2445400

Stichting Opleiding- en Ontwikkelingsfonds
voor de Elektrotechnische Detailhandel
Postbus 416
3440 AK Woerden
telefoon 0348 – 437375
cursus telefoon: 0348-437333

BIJLAGE II ————— ZORG TEN AANZIEN VAN BEDRIJFSMIDDELEN

- 1.—Van de door de werkgever verstrekte bedrijfsmiddelen wordt een lijst opgemaakt, welke door de werknemer moet worden ondertekend.
- 2.—De werknemer zal de hem toevertrouwde bedrijfsmiddelen oordeelkundig en overeenkomstig de bestemming daarvan gebruiken en behandelen en in het algemeen daarvoor de zorg hebben van een goed werknemer.
- 3.—Hij is verplicht aan de werkgever of diens vertegenwoordiger terstond kennis te geven van een gebrek aan of verlies van enig bedrijfsmiddel waarvan een goed werknemer kan veronderstellen dat de wetenschap voor de werkgever van belang is.

Aantekeningen:

- 1.—Onder bedrijfsmiddelen worden onder meer verstaan: gereedschappen, materialen, voertuigen en geld.
- 2.—De door de werkgever ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen dienen in deugdelijke staat te verkeren.

ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALEDE TIJD

De werkgever.....

Gevestigd te

Bevestigt hiermee dat de werknemer

Naam.....

Geboortedatum.....

Wonende te

is aangesteld in de functie van(naam functie vermelden)

dit onder de volgende voorwaarden:

1. — Voor zover in deze overeenkomst niet uitdrukkelijk van het tegendeel blijkt, is op
— de arbeidsovereenkomst de CAO voor de elektrotechnische detailhandel van toepassing.
2. — Het dienstverband is aangegaan voor onbepaalde tijd en begint op:.....;
— Het dienstverband eindigt uiterlijk op de eerste dag waarop het het AOW-pensioen ingaat.

— Voor beide partijen gelden de wettelijke opzegtermijnen
— Of
— (invullen wat overeengekomen wordt).....
3. Vanaf de eerste werkdag gelden .. weken/maand(en) als proeftijd. De proeftijd vangt aan op de eerste werkdag.
4. — De plaats/ plaatsen/ regio / vestigingen waar de werknemer zal werken:
—
5. De functie is ingedeeld in functiegroep..... en salarisgroep
6. Het aantal toegekende functie jaren bedraagt
7. — Het brutoloon per maand/ 4 weken/ week/ uur bedraagt.....
8. — Het loon wordt 4-wekelijks/ maandelijks uitbetaald door storting op een door de
— werknemer aan te wijzen rekeningnummer.
9. De werknemer verricht als regel werkzaamheden op uren waarop het bedrijf van de werkgever op basis van de winkeltijdenwet geopend mag zijn en derhalve ook op de koopavonden, zaterdagmiddagen en koopzondagen (opnemen voor werknemers die tijdens openingstijden van de winkel moeten werken.
10. De arbeidsduur is per half jaar gemiddeld ... uren per week.
11. — De werktijden worden volgens rooster vastgesteld
— of
— De werktijden zijn als volgt.....
12. — De werknemer heeft recht op ... vakantieuren per jaar
13. — De werkgever is gerechtigd gedurende korte tijd aan werknemer ook andere

_____werkzaamheden op te dragen als de bedrijfsomstandigheden dat eisen.

14. De pensioenregeling van het bedrijfspensioenfonds voor de detailhandel is van toepassing.

15. Naast voornoemde basisvoorwaarden zijn op deze arbeidsovereenkomst nog de

_____volgende arbeidsvoorwaarden of regelingen van toepassing (hoeft u alleen in te vullen

_____als dit het geval is):

_____.....

_____.....

16.—De voor u geldende CAO en de (bedrijfs-)regelingen waarvan in deze overeenkomst wordt

_____gesproken, heeft u ontvangen.

Aldus opgesteld en afgegeven op (*datum*).....

Wij verzoeken u een kopie van deze brief voor akkoord te tekenen en aan ons te retourneren.....

datum

(handtekening werkgever)_____

handtekening werknemer_____

BIJLAGE IV ————— ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD

De werkgever.....

Gevestigd te

Bevestigt hiermee dat de werknemer

Naam.....

Geboortedatum.....

Wonende te

is aangesteld in de functie van(naam functie vermelden)

dit onder de volgende voorwaarden:

1. — Voor zover in deze overeenkomst niet uitdrukkelijk van het tegendeel blijkt, is op
—— de arbeidsovereenkomst de CAO voor de elektrotechnische detailhandel van toepassing.
2. — Het dienstverband is aangegaan voor bepaalde tijd en begint op:.....
—— De arbeidsovereenkomst eindigt automatisch (van rechtswege) op (datum of moment invullen).
3. — Vanaf de eerste werkdag gelden .. weken/maand(en) als proeftijd. De proeftijd vangt aan op
—— de eerste werkdag.
4. De functie is ingedeeld in functiegroep..... en salarisgroep
5. Het aantal toegekende functiejaren bedraagt
6. — Het brutoloon per maand/ 4 weken/ week/ uur bedraagt.....
7. — Het loon wordt 4-wekelijks/ maandelijks uitbetaald door storting op een door de
—— werknemer aan te wijzen rekeningnummer.
8. De werknemer verricht als regel werkzaamheden op uren waarop het bedrijf van de
werkgever op basis van de winkeltijdenwet geopend mag zijn en derhalve ook op de
koopavonden, zaterdagmiddagen en koopzondagen (opnemen voor werknemers die
tijdens openingstijden van de winkel moeten werken.
9. De arbeidsduur is per half jaar gemiddeld ... uren per week.
10. — De werktijden worden volgens rooster vastgesteld
—— of
—— De werktijden zijn als volgt.....
11. — De werknemer heeft recht op ... vakantieuren per jaar
12. — De pensioenregeling van het bedrijfspensioenfonds voor de detailhandel is van toepassing.
13. Naast voornoemde basisvoorwaarden zijn op deze arbeidsovereenkomst nog de
—— volgende arbeidsvoorwaarden of regelingen van toepassing (hoeft u alleen in te vullen
—— als dit het geval is):
——
——

14. — De voor u geldende CAO en de (bedrijfs-)regelingen waarvan in deze overeenkomst wordt
CAO voor de Elektrotechnische Detailhandel 2021 - 2022

_____gesproken, heeft u ontvangen.

Aldus opgesteld en afgegeven op (*datum*).....

Wij verzoeken u een kopie van deze brief voor akkoord te tekenen en aan ons te retourneren.....

datum

(handtekening werkgever).....
handtekening werknemer.....

Ondergetekenden:

Werkgever

.....

Gevestigd te

.....

en werknemer

De heer/mevrouw geboortedatum19..

Wonende te

.....

verklaren de volgende arbeidsovereenkomst te zijn aangegaan:

Artikel 1

1. De arbeidsovereenkomst, welke aanvangt op20.. en waarvan de eerste twee maanden als proeftijd zullen gelden, wordt aangegaan voor de duur van de tegelijkertijd dan wel vóór 1 oktober *) van dit jaar afgesloten leerovereenkomst. De arbeidsovereenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege op 1 oktober*) van dit jaar, indien geen leerovereenkomst is gesloten, danwel tegen het einde van de dag waarop een leerovereenkomst is beëindigd.
2. Ongeacht andere mogelijkheden van tussentijdse beëindiging kan deze overeenkomst tussentijds na verkregen toestemming van het UWV worden opgezegd en beëindigd

Artikel 2

Partijen zullen naar beste vermogen alle verplichtingen nakomen, welke voor hen voortvloeien uit deze overeenkomst.

Daarnaast zal de werknemer naar beste vermogen de verplichtingen uit de leerovereenkomst nakomen en redelijkerwijs alles doen om de overeenkomst met goed gevolg te kunnen afsluiten.

*) voor deze datum kan, afhankelijk van de praktische situatie, een andere datum worden ingevuld.

Artikel 3

De werktijd bedraagt gemiddeld uren per 2 weken.

Artikel 4

Het overeengekomen salaris voor de in artikel 3 genoemde werktijd bedraagt bruto €,.. per maand/ 4 weken.

Artikel 5

Voor zover niet duidelijk van het tegendeel blijkt, is op deze arbeidsovereenkomst de CAO voor de elektrotechnische detailhandel van toepassing.

Artikel 6

Bijlage 2 van de CAO voor de elektrotechnische detailhandel, met betrekking tot de zorg ten aanzien van bedrijfsmiddelen, maakt deel uit van deze overeenkomst.

Aldus gedaan en afgegeven te d.d.20..

(firmastempel)

Voor akkoord getekend
(handtekening werknemer)

(handtekening werkgever)

Voor akkoord getekend
(handtekening ouder/voogd)

Verkoop		
Doel		
Inventariseren van de wensen van de klanten en op basis daarvan producten en diensten aanbieden, op een klantvriendelijke en servicegerichte manier, met als doel omzetcdoelstellingen te realiseren en klanttevredenheid en loyaliteit te maximaliseren.		
	Activiteit	Resultaat
1. Opening/afsluiting	Opent de winkel en zorgt dat apparaten demonstratie- en verkoopklaar staan. Zet na sluiting van de winkel alle apparaten uit.	Alle apparatuur werkt en is klaar voor demonstratie en verkoop zodat klanten meteen de producten kunnen testen/bekijken.
2. Winkelbeeld	Controleert de winkel en/of afdeling op uitstraling, netheid en hygiëne en signaleert en verhelpt eventuele afwijkingen in het winkelbeeld.	Verzorgde uitstraling van de winkel waar klanten zich welkom voelen en die de verkoop bevordert.
3. Voorraad en prijzen	Beheert de artikelvoorraad door het aanvullen, controleren, (her)schikken en bestellen van producten en zorgt voor een juiste beprijzing.	Producten zijn beschikbaar voor klanten, met actuele prijs- en productinformatie.
4. Commercie	Maakt contact met klanten, signaleert behoeften en verkoopmogelijkheden en verkoopt producten en diensten.	Gerealiseerde verkoop en verbeterde klanttevredenheid.
5. Klantvragen	Luistert naar vragen van klanten over producten, dienstverlening (inclusief retouren) en interpreteert en beantwoordt deze vragen.	Accuraat en efficiënt geïnformeerde klanten die tevreden zijn over de verleende dienstverlening.
6. Productinformatie	Informeert de klant over het gebruik van producten en diensten en geeft daar waar nodig praktijkinstructies en demonstraties.	Klanten zijn goed geïnformeerd over mogelijke oplossingen en werking van producten en diensten.
7. Kassa/afrondding	Bedient en beheert de kassa overeenkomstig de geldende procedures en maakt indien nodig afspraken over levering.	Klanten worden efficiënt en vriendelijk geholpen en de kassa is altijd op orde.
8. Administratieve processen	Bewaken en verzorgen van de administratieve afhandeling van alle transacties en oplossen van problemen.	Transacties zijn juist, tijdig en volledig geadmistriseerd.
9. Diefstal & veiligheid	Signaleert onveilige situaties en mogelijke diefstallen, onderneemt gepaste acties overeenkomstig protocollen en richtlijnen en/of schakelt een beveiligingsmedewerker in bij escalaties.	Minder diefstallen, klanten voelen zich veiliger in de winkel.
10. Vakkennis	Blijft op de hoogte van het on- en offline assortiment door het bestuderen van informatie en het volgen van demonstraties en trainingen.	Medewerker is voldoende geïnformeerd en beschikt over de juiste kennis om de klant zo goed mogelijk te helpen.

11. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers en/of coördineert werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.
--	---	---

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Niveau E	Niveau F
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je verleent assistentie bij een aantal werkzaamheden, zoals het klaarzetten van producten, schoonmaak en onderhoud van de winkel. • Je functie is gericht op het leren verkopen van elektronische artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je levert service door het klaarzetten van producten, het begeleiden van klanten naar de kassa en/of het beheren van de kassa. • Je verkoopt en hebt kennis van 1 of enkele productgroepen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je levert service door het klaarzetten van producten, innemen van retouren, het begeleiden van klanten naar de kassa en/of het beheren van de kassa. • Je verzorgt eenvoudige administratieve handelingen die samenhangen met de transactie. • Je adviseert over extra diensten (installeren, aansluiten, verzekeren). • Je hebt specialistische kennis op 1 of enkele productgroepen of algemene kennis over het gehele assortiment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je levert service, geeft technisch advies en verkoopt zelfstandig producten/diensten uit (een deel van) het assortiment aan klanten. • Je coördineert de serviceverlening aan klanten op een bepaalde afdeling en/of je coördineert de verkoop van producten/diensten in een winkel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je levert service, geeft technisch advies en verkoopt zelfstandig producten/ diensten aan klanten. • Je vervangt de leidinggevende bij afwezigheid. • Je geeft leiding aan circa 1 tot 5 verkoopmedewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent verantwoordelijk voor de service en verkoop binnen je aandachtsgebied, met een omzetdoel. • Je geeft leiding aan een winkel of een grote afdeling.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert routinematige en repeterende taken uit op basis van vaste procedures en instructies. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert routinematige standaardwerkzaamheden uit. • Je werkt volgens vaste procedures en aanwijzingen van je leidinggevende. • Je hebt kennis van het assortiment. • Je verkoopt onder toezicht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse routinematige werkzaamheden uit. • Je werkt volgens vaste richtlijnen en aanwijzingen van je leidinggevende, waarbij je soms minder eenvoudige zaken zelf moet beoordelen. • Collega's zijn beschikbaar voor hulp en aanwijzingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt zelfstandig volgens algemene richtlijnen en hebt een beperkte vrijheid om de volgorde van activiteiten zelf te bepalen. • Je hebt specifieke kennis van het assortiment, die je vooral via interne training hebt verkregen. • Je begeleidt collega's die minder ervaren zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt zelfstandig met een redelijke mate van vrijheid om te bepalen hoe je zaken aanpakt. • Hiervoor heb je naast grondige assortimentskennis ook basiskennis van de bedrijfsvoering van de winkel nodig. • Er is toezicht op voortgang en tussentijdse resultaten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert zelfstandig gespecialiseerde werkzaamheden uit, met de vrijheid om daarin zelf keuzes te maken. Voorbeelden hiervan zijn: het maken van plannings, het doen van bestellingen en het zorgen voor de dagafsluiting. • Je wordt beoordeeld op eindresultaten.
Klantrelaties	<ul style="list-style-type: none"> • Je verwijst klanten door naar de juiste collega. 	<ul style="list-style-type: none"> • De contacten met klanten betreffen standaardsituaties en routineprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je beantwoordt specialistische vragen van klanten met betrekking tot 1 of enkele productgroepen of de meer standaardvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Je kunt de meeste klantvragen over producten en transacties beantwoorden, waarbij interpretatie gevraagd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je behandelt de complexere, niet routinematige vragen die door collega's zijn geëscaleerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ziet toe op een correcte en complete serviceverlening en behandelt de meest complexe vragen en levert

		<ul style="list-style-type: none"> • Je geeft eenduidige informatie over 1 of enkele productgroepen 	betreffende het gehele assortiment.		<ul style="list-style-type: none"> • Je lost complexe situaties op. 	geïntegreerde oplossingen. <ul style="list-style-type: none"> • Je doet voorstellen voor verbetering van processen in je eigen aandachtsgebied.
Werk- & Denkniveau*	<ul style="list-style-type: none"> • VMBO/MBO werk- en denkniveau zonder verkoopervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> • VMBO+/MBO werk- en denkniveau en affiniteit met elektronische producten. • Je hebt relevante verkoopervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met ervaring en kennis van een specifiek deel van het assortiment. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met ervaring en gedegen kennis van een specifiek deel of brede kennis van meerdere off- en online producten uit het assortiment 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met ruime ervaring en gedegen kennis van een specifiek deel of brede kennis van meerdere off- en online productgroepen uit het assortiment. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO+ werk- en denkniveau met zeer ruime ervaring of HB werk- en denkniveau en specialistische kennis van een deel of brede kennis van alle off- en online producten uit het assortiment.

* *Werk- & Denkniveau is indicatief en mag als dusdanig niet op zichzelf als classificatiecriterium worden gebruikt.*

Service & Installatie	
Doel	
Installeren van technische apparatuur voor klanten, hen adviseren over het gebruik en uitvoeren van reparaties, met als doel optimaal werkende apparatuur en tevreden klanten.	
Activiteit	Resultaat

1. Werkplanning	Stelt een werkplanning op, maakt afspraken met klanten over maatwerk en signaleert knelpunten in de planning.	Tijdig uitgevoerde planning volgens de wensen van de klant.
2. Installatie	Installeert producten bij klanten volgens de vastgestelde installatie- en kwaliteitseisen en voorschriften, in overleg met de klant.	Opgeleverde en geïnstalleerde apparatuur functioneert volgens specificaties, bedrijfsrichtlijnen en wensen van de klant.
3. Reparaties en onderdelen	Registreert, verzendt en bewaakt de voortgang van reparaties door leveranciers/derden en/of voert eenvoudige reparaties uit, overeenkomstig afspraken en voorschriften. Houdt klanten op de hoogte van de status van de reparaties.	Reparaties worden efficiënt uitgevoerd volgens afspraken en geldende voorschriften, zodat klanten snel over goed werkende apparaten beschikken.
4. Service	Verricht reparatiewerkzaamheden voor klanten volgens de binnen het bedrijf geldende servicenormen	Tevreden klanten en optimale service volgens geldende richtlijnen.
5. Klantcontact	Informeert en geeft instructies aan klanten over gebruik en werking van (de te leveren) producten, diensten en/of service. Signaleert verkoopkansen en speelt deze door of handelt deze zelfstandig af.	Goed geïnformeerde en geïnstrueerde klanten en benutte en gerealiseerde verkoopkansen.
6. Meldingen & registratie	Meldt of de opdracht naar tevredenheid van de klant is uitgevoerd en signaleert bijzonderheden, informeert de klant over (meer)kosten.	De mate van klanttevredenheid en in rekening gebrachte kosten zijn vastgelegd.
7. Administratie	Verwerkt, controleert en corrigeert zo nodig gegevens in de administratie volgens afgesproken regels en richtlijnen.	Een betrouwbare, inzichtelijke en correcte administratie van gegevens.
8. Vakkennis	Blijft op de hoogte van het volledige on- en offline assortiment door het bestuderen van technische informatie en het volgen van demonstraties en trainingen.	Medewerker is voldoende geïnformeerd en beschikt over kennis om de klant zo goed mogelijk te helpen.
9. Betalingen	Rekent af met klanten overeenkomstig de geldende procedures en voorschriften.	Transacties worden accuraat en naar tevredenheid van klanten afgehandeld.
10. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers, en/of coördineert werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en een juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.

	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Niveau E	Niveau F
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse routinematige werkzaamheden uit en informeert klanten hierover. • Je kunt werken aan eenvoudige reparaties en installaties. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse werkzaamheden uit zoals veelvoorkomende installaties en reparaties waarbij je het probleem oplost en klanten adviseert over de werking van producten en/of wijs je op aanverwante bijpassende artikelen. • Je bent verantwoordelijk voor het uitvoeren van een duidelijk omschreven opdracht binnen een bepaald aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert installaties en reparaties uit waarvoor geen standaardoplossingen zijn. Je vraagt door bij vragen of problemen van klanten en managet verwachtingen van klanten. • Je lost complexe vragen en problemen zelfstandig op. • Je bent een allround medewerker. Je werkt aan ingewikkelde installaties en reparaties binnen diverse aandachtsgebieden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert uiteenlopende en ingewikkelde installaties en/of reparaties uit, waarbij inzicht in verschillende technologieën vereist is. • Je voert werkzaamheden uit waarbij vaak sprake is van hoge tijdsdruk als gevolg van toezeggingen aan de klant. • Je draagt bij aan het ontwikkelen en/of testen van mogelijke/voorgestelde verbeteringen van oplossingen voor technische installaties binnen verschillende aandachtsgebieden. • Je signaleert en rapporteert effecten van storingen of je beantwoordt vragen van leveranciers en klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent verantwoordelijk voor het opstellen van plannings en toezien op de uitvoering ervan. • Je maakt afwegingen ten aanzien van bedrijfsbelang, service en garantiebepalingen en neemt beslissingen ten aanzien van de aanpak van reparaties. • Je doet voorstellen ten aanzien van structurele verbeterpunten. • Je overziet het geheel aan opdrachten/meldingen/storingen in installaties en diensten, en past hierop werkinstructies aan. • Je zorgt voor een efficiënte afstemming met collega's, leveranciers en klanten.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt algemene technische kennis nodig om je werk te kunnen doen. • Je werkt volgens technische voorschriften en voert veel voorkomende reparaties en installaties zelfstandig uit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt specifieke technische kennis nodig om je werk uit te kunnen voeren, die je via specifieke training hebt verkregen. • Je werkt volgens technische voorschriften en voert veelvoorkomende reparaties en installaties zelfstandig uit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert werkzaamheden zelfstandig uit. Hiervoor heb je specifieke technische kennis en basiskennis van systemen en installaties nodig. • Je begeleidt collega's die minder ervaren zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert zelfstandig gespecialiseerde werkzaamheden uit, binnen een afgebakend werkterrein. Voorbeelden hiervan zijn het analyseren van klachten, het maken van technische ontwerpen en het uitvoeren van ingewikkelde installaties en reparaties. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert zelfstandig gespecialiseerde werkzaamheden uit, binnen verschillende werkterreinen. • Je stuurt een team aan.
Zelfstandigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt onder supervisie aan de hand van klantmeldingen aan een duidelijk gedefinieerde opdracht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt op basis van werkinstructies en werkroutines en je hebt een beperkte vrijheid om de volgorde van activiteiten zelf te bepalen. • Je kunt terugvallen op collega's voor hulp en aanwijzingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt met standaardprocedures en werkinstructies. Er is toezicht op voortgang en tussentijdse resultaten. • Je hebt enige vrijheid om zelf de werkwijze of de te volgen procedure te bepalen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt met procedures en werkinstructies, maar met de vrijheid om daarin zelfstandig keuzes te maken en veranderingen aan te dragen. • Je wordt beoordeeld op eindresultaten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt met procedures en werkinstructies, maar moet daarin zelfstandig keuzes en afwegingen maken • Je wordt beoordeeld op je eigen eindresultaten en dat van anderen in je team.

Werk & Denkniveau*	• VMBO+ /MBO werk- en denkniveau en basiskennis van elektronica.	• MBO werk- en denkniveau met enige ervaring en kennis van elektronica.	• MBO werk- en denkniveau met enkele jaren ervaring en gedegen kennis van een specifiek deel van elektronica of brede kennis van algemene elektronica.	• MBO werk- en denkniveau met ruime ervaring en specialistische kennis van een specifiek deel van elektronica of brede kennis van algemene elektronica.	• MBO+ werk- en denkniveau met zeer ruime ervaring of HBO werk- en denkniveau en specialistische kennis van diverse deelgebieden van elektronica.
--------------------	--	---	--	---	---

Magazijn/Distributiecentrum		
Doel		
Ontvangen, controleren en verzenden van producten in en vanuit het magazijn en beheren van de voorraad, zodat in- en externe klanten bestelde producten op tijd en in goede orde ontvangen.		
	Activiteit	Resultaat
1. Beheer en onderhoud magazijn	Zorgt voor een schoon en praktisch ingedeeld magazijn en voert logistieke processen uit. Houdt zich hierbij aan het arbo-, milieu- en veiligheidsbeleid. Gaat zorgvuldig om met goederen en materiaal om schade te voorkomen.	Een schoon, opgeruimd en veilig magazijn.
2. Voorraadbeheer	Inventariseert en verwerkt gegevens over de voorraad en geeft informatie hierover aan anderen.	Een up-to-date overzicht van de voorraad zodat ook voor klanten de beschikbaarheid van producten actueel is.
3. Ontvangst (retour-) goederen	Neemt goederen in en controleert ze op compleetheid en schade en boekt ze in het voorraadsysteem.	Correcte registratie van goederen.
4. Opslag goederen	Zet goederen op de juiste manier en op de juiste plaats in het magazijn met behulp van de ter beschikking gestelde technische middelen.	Goederen staan op de juiste plek en kunnen snel opgehaald worden zodat klanten zonder onnodige vertraging de bestelde producten ontvangen.

5. Klaarmaken bestellingen	Haalt producten uit het magazijn en maakt ze verzendklaar. Zet bestelde producten en andere goederen op tijd klaar of laadt ze in het voertuig voor bezorging.	Goederen en bestellingen zijn correct verpakt en op tijd verstuurd.
6. Rapportage onregelmatigheden	Rapporteert onregelmatigheden zoals verschillen in voorraad en schades.	Leidinggevenden zijn op de hoogte en kunnen actie ondernemen zodat klanten niet onnodig lang wachten op hun bestelling.
7. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers en/of coördineert werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Niveau E	Niveau F
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert eenduidige, herhalende werkzaamheden uit op het gebied van transport, laden en lossen, waarvoor praktische kennis van logistieke activiteiten is vereist. • De werkzaamheden die je moet doen kunnen snel worden aangeleerd, bijvoorbeeld doordat iemand het voor doet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse logistieke werkzaamheden uit. • De kennis om het werk te doen heb je meestal opgedaan door interne training. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je kunt alle logistieke werkzaamheden zelfstandig uitvoeren, waarbij inzicht in de logistieke processen binnen het bedrijf benodigd is. • Je bedient geavanceerde systemen. • Je zorgt dat de relevante logistieke gegevens goed geregistreerd worden in de geautomatiseerde systemen. • Je kent de relevante voorschriften en procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt goede kennis van alle logistieke processen en methodes binnen het bedrijf en begrijpt goed hoe deze samenhangen met de andere processen binnen het bedrijf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt veel kennis van logistieke processen en de bijbehorende geautomatiseerde systemen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt veel kennis van logistieke processen en de bijbehorende geautomatiseerde systemen.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert logistieke en registrerende taken uit 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert meerdere, onderling 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert gevarieerde logistieke 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ziet toe op de uitvoering van de 	<ul style="list-style-type: none"> • Je houdt toezicht op kwaliteit en voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent verantwoordelijk voor de uitvoering van

	<p>op basis van gedetailleerde procedures en werkinstructies.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fouten zijn meestal snel zichtbaar. 	<p>samenhangende taken uit op basis van instructies en procedures.</p> <ul style="list-style-type: none"> Je voert registrerende taken uit voor verschillende deeladministraties, waarvoor je zelf de gegevens uit documenten moet halen. 	<p>werkzaamheden uit op basis van instructies en richtlijnen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Je vindt zelf een oplossing voor niet-standaard problemen. Je controleert de juistheid van administratieve gegevens. 	<p>relevante logistieke werkzaamheden door collega's.</p> <ul style="list-style-type: none"> De nadruk van je werk ligt op toewijzen, plannen voortgang bewaken en zorgen dat het werk op tijd wordt gedaan. Je stelt prioriteiten en stelt de werkplanning op. 	<p>van de werkzaamheden binnen het magazijn en stuurt bij waar nodig.</p>	<p>een groot logistiek proces en de afstemming daarvan op andere bedrijfsprocessen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Je doet voorstellen voor verbetering.
Zelfstandigheid	<ul style="list-style-type: none"> Je werkt in een klein team onder toezicht. Bij problemen kun je terugvallen op meer ervaren collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> Je werk wordt grotendeels bepaald door voorschriften en procedures, maar je hebt enige vrijheid om je werk zelf in te delen en er is regelmatig toezicht op de voortgang. Bij problemen kun je terugvallen op meer ervaren collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> Je voert alle logistieke werkzaamheden zelfstandig uit op basis van richtlijnen en aanwijzingen. Er is sprake van enig toezicht of snelle terugkoppeling op je werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Je voert je werkzaamheden uit binnen duidelijke doelstellingen. Je hebt vrijheid om het werk zelf in te delen. Er is sprake van toezicht op de tussentijdse resultaten of controle achteraf. Je signaleert en rapporteert problemen en onvoorziene omstandigheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Je houdt je aan algemene procedures, richtlijnen en bevoegdheden. Je mag de werkaanpak zelf bepalen, op basis van voorschriften en je ervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> Je werkt binnen het kader van globale procedures, richtlijnen en bevoegdheden. Doordat je werk minder scherp omlind is, is ruime eigen oordeelsvorming en vaak ook meer interpretatie van regels en voorschriften nodig.
Aansturing	<ul style="list-style-type: none"> Je stuurt geen mensen aan. 	<ul style="list-style-type: none"> Je stuurt geen mensen aan. 	<ul style="list-style-type: none"> Bij afwezigheid van de leidinggevende coördineer je de werkzaamheden van een klein team van logistieke medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> Je coördineert de werkzaamheden van een team van logistieke medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> Je stuurt en motiveert een team van (ca 5 à 10) logistieke medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> Je bent verantwoordelijk voor de aansturing van een groot magazijn.
Werk- & Denkniveau*	<ul style="list-style-type: none"> VMBO werk- en denkniveau 	<ul style="list-style-type: none"> VMBO+ /MBO werk- en denkniveau 	<ul style="list-style-type: none"> MBO werk- en denkniveau met enige ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> MBO werk- en denkniveau met enkele jaren ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> MBO werk- en denkniveau met ruime ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> MBO+ werk- en denkniveau met zeer ruime ervaring of HBO werk- en denkniveau

* Werk- & Denkniveau is indicatief en mag als dusdanig niet op zichzelf als classificatiecriterium worden gebruikt.

Administratie		
Doel		
Verrichten van administratieve werkzaamheden, binnen de geldende administratieve richtlijnen en systemen, om zo de geld- en goederenstromen in de administratie te verwerken en een accuraat beeld te hebben van de verplichtingen en aanspraken van de organisatie.		
	Activiteit	Resultaat
1. Communicatie	Onderhoudt interne en externe contacten en is aanspreekpunt voor vragen over administratieve zaken.	Optimale, klantgerichte afstemming met relevante partijen. Management is tijdig op de hoogte van de stand van zaken en van relevante ontwikkelingen.
2. Bestanden	Controleert en verwerkt digitale en papieren bestanden.	Alle bestanden staan op tijd en op de juiste manier in het systeem.
3. Gegevensbeheer	Beheert financiële, personele en/of administratieve gegevens, houdt dossiers, archieven en administraties actueel en overzichtelijk en bewaakt de kwaliteit.	Documenten en/of gegevens zijn altijd en overzichtelijk beschikbaar voor de relevante belanghebbende.
4. Toetsing en controle	Controleert en toetst gegevens en verwerkingen in de administratie. Corrigeert geconstateerde fouten en/of onvolledigheden en past dit aan in de administratie.	Een juiste, betrouwbare en tijdige administratie.
5. Rapportages	Stelt overzichten en rapportages op en geeft hier informatie over.	Een goed geïnformeerd management, een helder beeld van de stand van zaken.
6. Correspondentie	Bewerkt, verwerkt en stelt zakelijke correspondentie op en beantwoordt deze tijdig en correct.	Zorgvuldige afhandeling van interne en externe correspondentie zodat de klant tijdig en juist is geïnformeerd
7. Signaleren knelpunten	Meldt knelpunten in de administratie en/of geeft advies over verbeteringen.	Management is op de hoogte van knelpunten en/of mogelijke oplossingen.

8. Voorraadbeheer (optioneel)	Controleert en registreert ontvangen c.q. verzonden goederen en gemaakte leveranciersafspraken in het voorraad administratiesysteem.	Actueel inzicht in goederenvoorraad en gemaakte afspraken met leveranciers zodat door klanten gewenste producten zo veel mogelijk op voorraad zijn.
9. Debiteuren/crediteuren (optioneel)	Controleert inkomende en uitgaande facturen en zorgt voor het juist invoeren en verwerken van facturen. Bewaakt openstaande vorderingen en betalingstermijnen.	Een volledig en compleet overzicht van uitstaande vorderingen en verplichtingen.
10. Betalingsverkeer (optioneel)	Registreert alle betalingen volgens de richtlijnen.	Betalingen staan op de juiste manier in alle administraties.
11. Financiële winkeladministratie (optioneel)	Verwerkt kassa dagstaten en doet de administratie van geld en goederen.	Een tijdige, volledige en correcte winkeladministratie.
12. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers en/of coördineert werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Niveau E	Niveau F
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert administratief ondersteunende werkzaamheden uit (bijvoorbeeld bewerken en bijhouden van documenten, archiveren, invoeren van gegevens) waarvoor geen administratieve kennis nodig is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse routinematige en eenduidige werkzaamheden uit die betrekking hebben op een deeladministratie. • Je hebt enig (financieel) administratief inzicht nodig en kennis van de procedures voor je deeladministratie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert verschillende administratieve taken uit; naast routinematige taken komen ook ad-hoc werkzaamheden voor. • Hiervoor zijn specifieke administratieve vaardigheden nodig, die je via opleiding binnen of buiten het bedrijf hebt verkregen. • Je hebt goede kennis van je eigen deeladministratie. • Je begrijpt de administratieve procedures die gelden voor je deeladministratie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert zelfstandig een gevarieerd pakket aan administratieve taken uit. • Je hebt gespecialiseerde kennis van het eigen administratieve vakgebied. • Je hebt inzicht in de samenhang van je deeladministratie met andere administraties. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt gespecialiseerde vakinhoudelijke kennis van één of meerdere administraties en bijbehorende administratieve processen, verkregen door (financieel-) administratieve opleiding plus ruime ervaring. • Je kunt met veel verschillende administratieve systemen overweg. • Je bent op de hoogte van specifieke wet- en regelgeving. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt diepgaande kennis van de (financiële) administratie en bijbehorende administratieve processen. Kennis heb je opgedaan door (financieel-) administratieve opleiding, eventueel aangevuld met specifieke cursussen, en ruime ervaring. • Je zorgt dat de administratie in overeenstemming is met relevant wet- en regelgeving. • Je hebt goede beheersing van alle relevante administratieve systemen.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert gegevens in en maakt eenvoudige berekeningen. • Je werkt op basis van duidelijke instructies. • Je werkzaamheden zijn repeterend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je verwerkt mutaties en checkt documenten (bijvoorbeeld facturen) op volledigheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je past gegevens aan, controleert en toetst gegevens en (deel)administraties en verzamelt gegevens voor rapportages. • Je wijst op mogelijkheden voor verbeteringen in de administratie of werkwijzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je beoordeelt en toetst gegevens en overzichten die de complete administratie betreffen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je maakt analyses en rapportages ten behoeve van het management. • Je beheert en bewaakt administratieve processen, procedures en systemen, en stuurt waar nodig bij. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je analyseert en interpreteert gegevens, stelt management-rapportages op en adviseert over interpretatie ervan. • Je voert complexe administratieve werkzaamheden uit waarvoor veel informatie uit verschillende bronnen moet worden

						<p>samengebracht, met kritieke deadlines en/of invloed op de beslissingen van management.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je draagt proactief bij aan het standaardiseren van administratieve processen, procedures en systemen, en coördineert het invoeren van verbeteringen.
Zelfstandigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt op basis van gedetailleerde procedures en werkinstructies. • Fouten zijn meestal snel zichtbaar. • Je werkt onder direct toezicht. • Bij problemen kun je terugvallen op meer ervaren collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werk wordt grotendeels bepaald door voorschriften en procedures, maar je hebt enige vrijheid om je werk zelf in te delen en er is regelmatig toezicht op de voortgang. • Bij problemen kun je terugvallen op meer ervaren collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert je administratieve werkzaamheden uit op basis van instructies. • Er is sprake van enig toezicht of snelle terugkoppeling op je werkzaamheden. • De problemen waar je mee te maken krijgt zijn over het algemeen bekend en kun je meestal zelf oplossen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert je werkzaamheden uit volgens duidelijke administratieve voorschriften. • Je hebt vrijheid om je werk zelf in te delen. Er is sprake van toezicht op de tussentijdse resultaten of controle achteraf. • Je signaleert en rapporteert verbetermogelijkheden voor administratieve processen en procedures. • Je begeleidt minder ervaren medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Je houdt je aan algemene procedures, richtlijnen en bevoegdheden. • Je mag de werkaanpak zelf bepalen, op basis van voorschriften en je ervaring. • Je wordt beoordeeld op voortgang. • De meeste zaken handel je zelfstandig af, ad-hoc zaken doe je op basis van summier aanwijzingen. • Je coördineert of stuur de werkzaamheden van enkele collega's aan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt binnen het kader van globale procedures, richtlijnen en bevoegdheden. • Doordat je werk minder scherp omlijnd is, is ruime eigen oordeelsvorming en vaak ook meer interpretatie van regels en voorschriften nodig. • Je geeft leiding aan een aantal administratieve medewerkers.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Je geeft informatie aan anderen. • Je contacten zijn voornamelijk binnen de afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je stemt af met anderen over routinematige zaken, zowel binnen de organisatie als daarbuiten (leveranciers, klanten). 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voorziet anderen van informatie, zowel binnen als buiten de organisatie, waarbij je een inschatting moet maken welke informatie je wel en niet kunt afgeven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je wisselt informatie uit en beantwoordt standaardvragen. • Je licht mogelijke gevolgen met betrekking tot regelingen en procedures toe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je informeert proactief betrokkenen en beantwoordt ingewikkelde vragen. • Je licht mogelijke gevolgen of keuzemogelijkheden binnen regelingen en procedures toe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je adviseert anderen vanuit je expertise. • Je beantwoordt complexe administratieve en afdelingsspecifieke vragen waar geen procedures voorhanden zijn of waar grondige organisatiekennis voor nodig is.

Werk- & Denkniveau*	• VMBO werk- en denkniveau.	• VMBO+/MBO werk- en denkniveau	• MBO werk- en denkniveau met enige ervaring.	• MBO werk- en denkniveau met enkele jaren ervaring.	• MBO werk- en denkniveau met ruime ervaring.	• MBO+ werk- en denkniveau met zeer ruime ervaring of HBO werk- en denkniveau.
--------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	---	--	---	--

* Werk- & Denkniveau is indicatief en mag als dusdanig niet op zichzelf als classificatiecriterium worden gebruikt.

Online klantadviseur		
Doel		
Onderhouden van contact met klanten via diverse communicatiekanalen en beantwoorden van vragen, afhandelen van klachten en op orde houden van dossiers, met als doel klanten zo goed en zo snel mogelijk te helpen.		
	Activiteit	Resultaat
1. Contact met de klant	Staat klanten via verschillende kanalen correct te woord, adviseert en beantwoordt vragen over producten en bestellingen.	Tevreden en goed geïnformeerde klanten, die vriendelijk en correct te woord zijn gestaan.
2. Klachtenbeheer	Lost problemen en klachten van klanten op of speelt deze zo nodig intern door.	Vragen en klachten van klanten zijn zorgvuldig en klantgericht afgehandeld.
3. Aankopen	Beantwoordt vragen over service, diensten en producten. Registreert en volgt aankopen administratief op.	Klanten ontvangen op tijd de juiste aankopen en facturering vindt plaats op basis van de geldende afspraken.
4. Aanspreekpunt	Is het aanspreekpunt voor en de schakel tussen klanten, winkels en interne afdelingen.	De communicatie tussen klant en bedrijf verloopt volgens de geldende afspraken.
5. Administratie	Verzamelt, registreert en rapporteert over vragen, problemen en klachten.	Vragen, klachten en problemen van klanten zijn juist gedocumenteerd en collega's hebben gemakkelijk toegang tot de informatie.
6. Campagnes	Is op de hoogte van en draagt bij aan uitvoering en opvolging van marketingcampagnes en promotie-acties.	De communicatie rond en uitvoering van marketingcampagnes en promotieacties is optimaal.
7. Kwaliteitsverbetering (optioneel)	Draagt bij aan/bedenkt oplossingen en verbeteringen die zorgen voor verbetering van de klantenservice.	De kwaliteit van de klantenservice is optimaal.

8. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers en/of coördineert werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.
---------------------------------------	---	---

	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Niveau E	Niveau F
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je staat klanten te woord over eenduidige, veelvoorkomende vragen over producten en diensten en voert de bijbehorende administratieve taken uit. • De kennis hiervoor heb je via opleiding binnen of buiten het bedrijf verkregen. • Je beschikt over basiskennis van producten, diensten en de methoden, werkwijzen en systemen waar je mee werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je staat klanten te woord over diverse, veelvoorkomende vragen over producten en diensten en voert de bijbehorende administratieve taken uit. • De kennis hiervoor heb je via opleiding binnen of buiten het bedrijf verkregen. • Je beschikt over basiskennis van producten, diensten en de methoden, werkwijzen en systemen waar je mee werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je beantwoordt de moeilijkere klantvragen, waarvoor je goede kennis van het productaanbod nodig hebt. • Je hebt goede kennis van producten en diensten en inzicht in de relevante methoden, werkwijzen. • Je hebt praktische kennis van de systemen die je nodig hebt voor de uitvoering van je werk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vertaalt de klachten van klanten naar onderliggende behoeften om tot een bevredigende afhandeling te komen. • Je hebt gespecialiseerde vakinhoudelijke kennis van producten en diensten, methoden, werkwijzen. • Je kunt goed overweg met alle relevante systemen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je draagt zorg voor juistheid van de gegevens in de geautomatiseerde systemen en ziet toe op naleving van de administratieve procedures en het opvolgen van openstaande taken. • Je behandelt de meest complexe, unieke klantvragen en/of klachten. • Je hebt diepgaande kennis van de, producten, diensten, methoden, werkwijzen en systemen.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse routinematige werkzaamheden uit binnen duidelijke procedures. • Je beantwoordt klantvragen op basis van een standaardscript. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert diverse routinematige werkzaamheden uit binnen duidelijke procedures. • Je kunt de meest voorkomende klantvragen beantwoorden. • Voor de meeste klantvragen is een standaardscript of bekende informatie aanwezig. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert werkzaamheden uit die interpretatie vragen om tot een goed antwoord te komen. • De meeste vragen kun je beantwoorden op basis van ervaring en gelijksoortige vragen, eventueel in overleg met anderen. • Je helpt minder ervaren collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt vrijheid in de bepaling van de juiste werkwijze. • Je beantwoordt moeilijke technisch-inhoudelijke vragen en behandelt de zwaardere klachten. • Je coacht en begeleidt minder ervaren medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de behandeling van klantvragen en/of klachten is vaak ruime eigen oordeelsvorming en interpretatie van regels en voorschriften nodig. • Je geeft leiding aan een klein team van medewerkers.
Klantcontact	<ul style="list-style-type: none"> • Het contact is gericht op informeren van de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het contact met de klant is gericht op informeren of afstemmen. • Je signaleert verkoopkansen en volgt deze op. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het contact is gericht op het begrijpen en beïnvloeden van de klant om (eenvoudige) klachten naar behoren op te lossen en om proactief extra producten of diensten te verkopen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het contact is gericht op het begrijpen en beïnvloeden van klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je adviseert klanten op basis van je expertise. Het contact is gericht op het beïnvloeden en overtuigen van anderen van de juiste oplossing.

Werk- & Denkniveau*	<ul style="list-style-type: none"> • VMBO+/MBO werk- en denkniveau 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met enige ervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met enkele jaren ervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met ruime ervaring. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO+ werk- en denkniveau met zeer ruime ervaring of HBO werk- en denkniveau.
---------------------	---	---	--	---	--

** Werk- & Denkniveau is indicatief en mag als dusdanig niet op zichzelf als classificatiecriterium worden gebruikt.*

Bezorging		
Doel		
Bezorgen en afleveren van goederen en bestellingen binnen een bepaalde regio zodat klanten de juiste goederen op tijd en in goede staat ontvangen, met inachtneming van de verkeers- en veiligheidsvoorschriften.		
	Activiteit	Resultaat
1. Voorbereiding	Stelt dagelijks een route en afleverplan op aan de hand van bestelorders en houdt daarbij rekening met urgente afleveringen, retourbestellingen en lastige verkeerssituaties.	Werkzaamheden verlopen volgens een optimale routing en worden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd.
2. Belading & Aflevering	Belaadt en bestuurt de wagen op basis van bestelorders en de routelijst. Levert zendingen af en neemt retourzendingen mee en houdt rekening met verkeersregels, beladingeisen en voorschriften van de werkgever.	Bestelde artikelen bereiken onbeschadigd en tijdig de klant, en volgens de gestelde veiligheidseisen.
3. Onderhoud & Controle	Houdt de wagen representatief en schoon, controleert de staat van het voertuig en regelt periodieke onderhoudsbeurten.	Het voertuig verkeert altijd in uitstekende en representatieve conditie.
4. Administratie	Houdt rittenstaten bij, administreert retourzendingen en registreert informatie en gegevens volgens de procedures van de werkgever.	Optimale administratie van gegevens en correct in rekening gebrachte kosten.
5. Klantcontact	Is het visitekaartje van de werkgever door representatief optreden, informeert klanten over tijdstippen van bezorging en legt klanten het gebruik van aangeschafte producten uit en adviseert over aanvullende producten en diensten.	Tevreden en goed geïnformeerde klanten.
6. Veiligheid	Volgt veiligheids- en arbovoorschriften bij het tillen, verplaatsen en installeren van apparaten.	Voorschriften over de eigen gezondheid en die van directe collega's zijn opgevolgd.
7. Betalingen	Rekent af met klanten overeenkomstig de geldende procedures en voorschriften.	Transacties worden accuraat afgehandeld.
8. Installaties (optioneel)	Installeert producten bij klanten volgens de vastgestelde installatie- en kwaliteitseisen en voorschriften, in overleg met de klant.	Opgeleverde en geïnstalleerde apparatuur functioneert volgens specificaties, bedrijfsrichtlijnen en wensen van de klant.
9. Coördinatie & coaching (optioneel)	Geeft (functioneel) leiding aan en/of coacht medewerkers en/of coördineert de werkzaamheden van collega's.	Doelmatig en efficiënt werkende collega's en een juiste vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Aard van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert routinematige en herhalende werkzaamheden uit, zoals het plaatsen van goederen in het voertuig, en informeert collega's/klanten hierover. • Je ondersteunt de bezorgende chauffeur met hand- en spandiensten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je voert werkzaamheden uit als bezorgen en installeren van apparatuur. • Je levert apparatuur gebruiksklaar op en je legt klanten de werking van producten uit. Hierbij attendeert je de klant op aanvullende artikelen. • Je bent verantwoordelijk voor het uitvoeren van een duidelijk omschreven opdracht volgens een vaste planning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je bezorgt technische apparatuur en neemt de ingewikkelde installaties voor je rekening en levert deze gebruiksklaar op. • Je vraagt door bij vragen of problemen van klanten en legt uit wat (on)mogelijk is bij het oplossen ervan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent verantwoordelijk voor plannings en het oplossen van (ernstige) problemen in het bezorgproces. Je vertegenwoordigt de organisatie bij klanten. Je bedenkt verbeteringen of oplossingen voor het bezorgproces. • Je overziet alle opdrachten, meldingen en diensten en past werkinstructies hierop aan. Je signaleert en rapporteert gevolgen van storingen of je beantwoordt vragen van leveranciers en klanten.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Je bedient eenvoudige apparaten. Je werkzaamheden zijn repeterend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je hebt algemene technische kennis nodig om je werk te kunnen doen, die je via specifieke training hebt verkregen. • Je werkt volgens technische voorschriften en voert standaard installaties en/of veel voorkomende reparaties zelfstandig uit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt zelfstandig. Hiervoor heb je naast specifieke technische kennis ook basiskennis van systemen en installaties nodig. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je zorgt voor een efficiënte uitvoering van alle bezorgingen binnen een bepaalde regio. • Je maakt plannings, lost (ernstige) problemen op en stuurt een team van bezorgers aan.
Zelfstandigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt onder toezicht en op basis van klantmeldingen aan een duidelijk omschreven opdracht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt op basis van werkinstructies en werkrouines en je mag de volgorde van activiteiten gedeeltelijk zelf bepalen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt met standaardprocedures en -werkinstructies. • Je bent verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van toegewezen materialen. • Je hebt vrijheid om zelf de werkwijze of de te volgen procedure te bepalen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je werkt met procedures en werkinstructies, maar kunt zelfstandig keuzes maken en veranderingen aandrazen. • Je wordt beoordeeld op eindresultaten.
Werk & Denkniveau*	<ul style="list-style-type: none"> • VMBO werk- en denkniveau en affiniteit met elektronica. 	<ul style="list-style-type: none"> • VMBO+ /MBO werk- en denkniveau en basiskennis van elektronica. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met enige ervaring en goede kennis van het installeren van elektronica. 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau met enkele jaren ervaring en kennis van elektronica en het installeren ervan.

* Werk- & Denkniveau is indicatief en mag als dusdanig niet op zichzelf als classificatiecriterium worden gebruikt.

Op grond van artikel 11 van de CAO dient de werknemer indien hij arbeidsongeschikt is of wordt, daarvan de werkgever zo spoedig mogelijk en, indien de werknemer niet verschijnt op het werk uiterlijk 9.30 uur 's-ochtends, op de hoogte te stellen op een door de werkgever voorgeschreven wijze.

Sancties

Bij niet tijdige melding is de werkgever bevoegd, hetzij de tweede dag van de arbeidsongeschiktheid aan te merken als een door de werknemer opgenomen verlofdag, hetzij over die dag de doorbetaling van het salaris achterwege te laten. Indien de werknemer zich meer dan een dag te laat meldt, kan de werkgever in aanvulling op de eerder genoemde sanctie het salaris van de werknemer beperken tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, tot de dag en tijdstip van correcte melding.

THUISBLIJVEN

De werknemer dient thuis te blijven tot de eerste controle heeft plaatsgehad.

Na het eerste bezoek mag de werknemer - als daartegen geen medische bezwaren bestaan buitenshuis gaan maar dient **de eerste drie weken** wel thuis te zijn:

- 's morgens tot 10.00 uur;

- 's middags van 12.00 uur tot 14.30 uur.

Tot het eerste bezoek en tijdens bovengenoemde uren mag de werknemer alleen van huis gaan voor een bezoek aan de behandelend arts of aan de bedrijfsarts* of om het werk te hervatten.

Indien de arbeidsongeschiktheid onverhoopt langer dan 3 weken zou duren, vervalt de plicht om tijdens de hierboven genoemde uren thuis te zijn, tenzij door de bedrijfsarts anders mocht worden bepaald.

Wanneer de werknemer meent dat daartoe aanleiding is, kan de werknemer de bedrijfsarts vrijstelling vragen van de verplichting gedurende bepaalde uren thuis te zijn.

Sancties

Bij niet naleving van deze voorschriften kan het salaris gedurende 3 dagen beperkt worden tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon. Indien de werknemer bij herhaalcontrole niet thuis is kan het salaris van de werknemer worden beperkt tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, totdat controle mogelijk is.

Indien de werknemer in strijd met een desbetreffend hem gegeven voorschrift niet thuisblijft en/of aan een ander voorschrift van zijn behandelend arts niet de hand houdt, terwijl dit naar oordeel van de medisch adviseur de werknemer te verwijten is, kan het salaris van de werknemer worden beperkt tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, totdat controle mogelijk is.

BEZOEK MOET MOGELIJK ZIJN

De werknemer dient bereikbaar te zijn voor controle door of namens de werkgever. Daartoe is het nodig dat de werknemer de werkgever of een door deze aangewezen persoon in de gelegenheid stelt om de werknemer in zijn woning of op het verpleegadres te bezoeken.

Is er - terwijl de werknemer thuis is - iets bijzonders aan de hand (bijvoorbeeld de bel is defect of er is niemand thuis die de deur kan opendoen) dan dient de werknemer maatregelen te treffen, waardoor zij toch toegang tot de woning kunnen krijgen.

De werknemer dient er voor te zorgen, dat als de bedrijfsarts of de werknemer van de ARBO-dienst hem/haar niet thuis treft, hij op het adres van de werknemer kan vernemen waar de werknemer is.

Sancties

Bij niet naleving van deze voorschriften kan het salaris gedurende 3 dagen beperkt worden tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon. Indien de werknemer bij een volgende controle niet thuis is kan de werkgever het salaris van de werknemer beperken tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, totdat controle mogelijk is.

HET JUISTE ADRES

Indien de werknemer tijdens arbeidsongeschiktheid verhuist of tijdelijk elders verblijft of van verpleegadres verandert (bijvoorbeeld opname in of ontslag uit een ziekenhuis, een sanatorium of een andere inrichting) behoort de werknemer dit binnen 24 uur aan zijn werkgever op te geven.

Sancties

Bij niet naleving van deze voorschriften krijgt de werknemer de eerste maal een waarschuwing. Bij een tweede keer binnen 1 jaar na datum eerste waarschuwing kan het salaris gedurende 3 dagen beperkt worden tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon. Bij een derde en volgende keer binnen 1 jaar na datum eerste waarschuwing kan het salaris van de werknemer beperkt worden tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, totdat controle mogelijk is. De beperking tot 70% van het salaris van de werknemer zal in dit laatste geval minimaal 5 werkdagen bedragen.

OP HET SPREEKUR KOMEN

De werknemer dient aan een oproep om te verschijnen op het spreekuur van de bedrijfsarts of een door de bedrijfsarts aangewezen specialist voor een onderzoek gehoor te geven. Dit geldt ook indien de werknemer van plan is de dag na het onderzoek of een latere dag het werk te hervatten.

Als de werknemer een geldige reden tot verhindering heeft (bijvoorbeeld bedlegerigheid), dan behoort de werknemer dit terstond mee te delen. (Op de oproepkaart is vermeld hoe de werknemer dit kan doen). Vanzelfsprekend dient de werknemer dan, behalve voor bezoek aan de behandelend arts, of in geval van werkhervatting, zijn woning tot het eerstvolgende bezoek van de bedrijfsarts niet te verlaten, teneinde aan laatstgenoemde de gelegenheid te geven de werknemer thuis aan te treffen, wanneer hij de werknemer komt bezoeken.

De werknemer hoeft niet op het spreekuur te verschijnen indien hij inmiddels zijn werkzaamheden heeft hervat.

Sancties

Bij niet naleving van dit voorschrift kan de werkgever de eerste keer het salaris van de werknemer beperken gedurende 3 dagen tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon. Bij een tweede en volgende keer binnen 1 jaar na de eerste overtreding van dit voorschrift kan het salaris van de werknemer worden beperkt tot 70% totdat de werknemer op het spreekuur verschijnt. De beperking tot 70% van het salaris zal in dit laatste geval minimaal 5 werkdagen bedragen.

GENEZING NIET BELEMMEREN

De werknemer dient zich tijdens zijn arbeidsongeschiktheid zodanig te gedragen, dat zijn genezing niet wordt belemmerd (bijvoorbeeld tijdig onder behandeling stellen van een huisarts).

Sanctie

Indien de bedrijfsarts vaststelt dat de werknemer zich in zodanige mate gedraagt of heeft gedragen dat de genezing in ernstige mate wordt belemmerd kan het salaris worden beperkt tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon.

HET VERRICHTEN VAN WERKZAAMHEDEN

De werknemer dient tijdens zijn arbeidsongeschiktheid geen arbeid te verrichten behalve voor zover het werkzaamheden betreft, welke de werknemer voor het herstel van zijn gezondheid zijn voorgeschreven, dan wel waarvoor de werknemer toestemming heeft ontvangen van de bedrijfsarts.

Sanctie

Indien de werknemer tijdens arbeidsongeschiktheid zonder toestemming van de bedrijfsarts werkzaamheden voor een derde gaat verrichten, waarbij onder werkzaamheden wordt verstaan werkzaamheden met een beroepsmatig karakter, dan kan de werkgever het salaris beperken tot 70%, maar ten minste het wettelijk minimumloon, onder aftrek van hetgeen de werknemer met deze werkzaamheden heeft verdiend.

HERVATTEN BIJ HERSTEL

Zodra de werknemer weer in staat is aan het werk te gaan, dient de werknemer de werkzaamheden zo spoedig mogelijk weer aan te vangen en zijn werkgever te informeren op een door de werkgever voorgeschreven wijze.

*Onder bedrijfsarts wordt verstaan de geneeskundige die door de werkgever wordt aangewezen om de arbeidsongeschiktheid vast te stellen en te controleren.

BIJLAGE VIII ——— RELEVANTE WETSARTIKELEN

Voor relevante wetsartikelen zoals de Arbeidsomstandighedenwet, de Wet op de Ondernemingsraden, de Wet Minimumloon- en vakantiebijslag en het Burgerlijk Wetboek verwijzen wij u naar de website van de rijksoverheid:

<http://www.rijksoverheid.nl/themas/werk-en-loopbaan>