

**MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN
EN WERKGELEGENHEID**

**BESLUIT VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN
WERKGELEGENHEID VAN 9 DECEMBER 2003 TOT ALGEMEEN
VERBINDENDVERKLARING VAN BEPALINGEN VAN DE
COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR DE CALL
CENTER BRANCHE**

AI Nr. 10032

Bijvoegsel Stcrt. d.d. 11-12-2003, nr. 240

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van de AWWN namens partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst; Partij(en) te ener zijde: WGCC; Partij(en) te anderer zijde: FNV Bondgenoten.

Gelet op de artikelen 2, 4 en 5 van de Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;

Besluit:

Dictum I

Verklaart algemeen verbindend de navolgende bepalingen van bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, zulks met inachtneming van hetgeen in de dicta II, III, IV, V en VI is bepaald:

HOOFDSTUK 1

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Definities

- **Werkgever:**
Degene die in Nederland werknemers in dienst heeft en die middels een zetel en of bijkantoor in Nederland callcenteractiviteiten voor derden verricht waardoor meer dan 50% van de omzet wordt behaald. Onder callcenteractiviteiten wordt verstaan:
Het verzorgen van outboundcalls voor derden;
Het verzorgen van inboundcalls voor derden;
Het verzorgen van e-mails voor derden;
Het managen van klantcontact via het internet voor derden.
Bedrijven die meer dan 75% van hun omzet verwerven bij één opdrachtgever en in totaal minder dan 4 opdrachtgevers kennen, worden niet als onderneming in de zin van deze CAO aangemerkt.
- **Werknemer:**
Degene op basis van een arbeidsovereenkomst die in dienst is bij de werkgever en waarvan de functie is ingedeeld in de functiegroepen zoals genoemd in bijlage 1 van deze CAO.
- **Partner:**
De echtgenoot/echtgenote, alsmede de persoon met wie de werknemer duurzaam samenleeft en een gezamenlijke huishouding voert, blijkend uit een notariële akte of registratie bij de burgerlijke stand, niet zijnde een bloedverwant in de 1e of 2e graad.
- **Maand:**
een kalendermaand.
- **Week:**
een periode van 7 opvolgende etmalen, waarvan de eerste aanvangt op maandagochtend om 00.00 uur.
- **Dienstrooster:**
een werktijdenregeling, die aangeeft op welke tijdstippen de werknemer normaliter de voor hem geldende diensten aanvangt, onderbreekt en beëindigt.

Call Center Branche 2003/2004

Verbindendverklaring CAO-bepalingen

- **Arbeidsduur:**
De normale arbeidsduur bedraagt maximaal 9 uur per dag en gemiddeld 40 uur per week en maximaal 5 dagen per week.
Voltijdwerker:
de werknemer die conform zijn arbeidsovereenkomst op jaarbasis gemiddeld 40 uren per week arbeid verricht.
- **Deeltijdwerker:**
de medewerker die conform zijn arbeidsovereenkomst gemiddeld minder dan 40 uren per week arbeid verricht en naar evenredigheid van dat geringere aantal uren wordt beloond. De hierop van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden worden naar rato toegepast, tenzij bij de desbetreffende artikelen anders is vermeld.
- **Overwerk:**
arbeid, die met overschrijding van de normale wekelijkse arbeidsduur in opdracht van de werkgever wordt verricht. Buiten de wettelijke pauzeregeling wordt bovenwettelijke pauzetijd niet als overwerk beschouwd.
- **Meerwerk:**
als meeruren worden beschouwd de tijd (met een minimum van 15 minuten), die in opdracht van de werkgever wordt gewerkt boven de schriftelijk overeengekomen arbeidsduur per week, waardoor de normale arbeidsduur niet wordt overschreden. Onder meeruren wordt niet verstaan de tijd die de werknemer besteedt aan pauzeren gedurende de periode dat het meerwerk plaatsvindt.
- **Arbeidstijd:**
de tijd waarin de werknemer arbeid verricht.
- **Rusttijd:**
de tijd tussen de voor de werknemer geldende eindtijd en de daarop volgende aanvang van de werkzaamheden, doch minimaal 11 uur per 24 uur (etmaal) tenzij met de OR anders is bepaald.
- **Maandsalaris:**
het voor de werknemer vastgestelde bruto maandsalaris binnen de salarisschaal.
- **Maandinkomen:**
het maandsalaris verhoogd met eventuele toeslagen.

- Uursalaris:
1/173.33 deel van het bruto maandsalaris bij een normale arbeidsduur.
- Jaarsalaris:
de som van het ontvangen maandsalarissen van januari tot en met december.
- Jaarinkomen:
de som van ontvangen maandinkomen van januari tot en met december.
- CAO:
deze collectieve arbeidsovereenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 2

Werkingsfeer

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op iedere persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van een werkgever en waarvan de functie is ingedeeld in de functiegroepen zoals genoemd in bijlage van deze CAO.

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

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

Artikel 5

Wederzijdse verplichtingen

1. Algemene verplichtingen werkgever
 - De werkgever verplicht zich tegenover zijn werknemers de in deze collectieve arbeidsovereenkomst vastgelegde arbeidsvoorwaarden na te leven.
 - De werkgever zal met de werknemer schriftelijk een arbeidsovereenkomst aangaan.
 - De werkgever zal de werknemer de schriftelijke vastgelegde en voor de onderneming geldende arbeidsvoorwaarden en bedrijfsregels ter beschikking stellen.
 - De werkgever zal de werknemer inlichten welke huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen bij de werkzaamheden in acht moeten worden genomen. Voor zover schriftelijk vastgelegd, liggen deze op een voor de werknemer vrij toegankelijke plaats ter inzage.

Call Center Branche 2003/2004 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

Bescherming van vertegenwoordigers van de vakorganisatie
De wederzijdse naleving van de rechten en verplichtingen, voortvloeiend uit de arbeidsovereenkomst zal niet worden beïnvloed door het functioneren als vertegenwoordiger van een vakorganisatie.

Discriminatie

De werkgever zal gelijkwaardige werknemers gelijke kansen op arbeid en gelijke kansen in de arbeidsorganisatie bieden, ongeacht leeftijd, sekse, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levens- of geloofsovertuiging, huidskleur, ras of etnische afkomst, nationaliteit of politieke keuze. Een en ander op zodanige wijze dat er geen strijdigheid ontstaat met de objectieve vereisten van de functie.

Bescherming privacy

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

2. Algemene verplichtingen werknemer

- De werknemer is gehouden de hem door of namens de werkgever opgedragen werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren en al datgene te doen of na te laten wat een goed werknemer behoort te doen of na te laten.
- De werknemer wordt geacht de huis- en vestigingsregels, voorschriften en richtlijnen te kennen en na te leven.
- Indien gewichtige bedrijfsbelangen dat noodzakelijk maken, is de werknemer verplicht ook boven de overeengekomen arbeidsduur arbeid te verrichten.
- De werknemer is gehouden tot geheimhouding van alles wat hem omtrent het bedrijf, de klanten en andere relaties van het bedrijf bekend is, waarvan hem geheimhouding is opgelegd of waarvan hij het vertrouwelijke karakter had kunnen vermoeden.
- Met inachtneming van het bepaalde in de Arbeidsomstandighedenwet dient de werknemer de gegeven aanwijzingen en voorschriften na te leven, de ter beschikking gestelde (veiligheids-) middelen daadwerkelijk te gebruiken en volgens de geldende controlevoorschriften mee te werken aan medische begeleiding.
- De werknemer zal zich onthouden van ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, racisme en pesten.
- De werknemer is verplicht aan de werkgever mededeling te doen van zijn nevenbezigheden voordat hij daarmee aanvangt, dan wel bij aanvang van zijn dienstbetrekking. Het is de werknemer niet toegestaan nevenbezigheden te verrichten:
- die concurrerend zijn voor het bedrijf van de werkgever;

- die schade toebrengen aan de belangen of goede naam van het bedrijf van de werkgever;
- waardoor strijdigheid ontstaat met het bepaalde in de Arbeids-tijdenwet. De werknemer die twijfelt of de door hem te verrichten nevenbezigheden in strijd zijn met het hierboven gestelde, kan de werkgever schriftelijk toestemming vragen voor deze nevenbezigheden. De werkgever zal aan de werknemer binnen 4 weken schriftelijk en gemotiveerd zijn beslissing kenbaar maken.

HOOFDSTUK 2

HET DIENSTVERBAND

Artikel 6.1

Aard van de arbeidsovereenkomst

- De arbeidsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan.
- In de arbeidsovereenkomst wordt in elk geval opgenomen:
 - naam, woonplaats, geboortedatum;
 - de datum van indiensttreding;
 - de vermelding of de arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd is;
 - indien de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan: de duur van de overeenkomst;
 - de vermelding of er een proeftijd is overeengekomen en zo ja, de duur van de proeftijd;
 - een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, dan wel de functiebenaming;
 - het overeengekomen salaris c.q. het uurloon en de salaris schaal bij aanvang van de dienstbetrekking;
 - de arbeidsduur;
 - de plaats waar arbeid wordt verricht;
 - de aanspraak op vakantie;
 - de voor partijen geldende opzegtermijn.

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

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

- a. de naam en adres van werkgever en werknemer
- b. de periode waarop de betaling betrekking heeft;
- c. de overeengekomen arbeidsduur;
- d. het loonbedrag
- e. de samenstelling van het bruto loon

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

- f. de ingehouden bedragen aan loonheffing, werknemerspremies, werknemersverzekeringen, (pensioenpremie) alsmede andere inhoudingen
- g. het loon waarop de werknemers volgens de Wet Minimumloon in ieder geval aanspraak heeft
- h. sofi-nummer
- i. tariefgroep
- j. andere (onbelaste) beloningen.
 - Bij aanvang van de arbeidsovereenkomst geldt wederzijds een proeftijd. Deze proeftijd wordt altijd schriftelijk overeengekomen onder vermelding van de duur van de proeftijd. In de individuele overeenkomst kan een kortere termijn worden overeengekomen.
 - De maximale lengte van de proeftijd bedraagt bij een arbeidsovereenkomst die is aangegaan voor:
 - voor de duur van een project: 1 maand
 - korter dan twee jaren: 1 maand
 - twee jaren of langer: 2 maanden
 - onbepaalde tijd: 2 maanden

Artikel 6.2

Beëindiging van de arbeidsovereenkomst

Behalve in geval van ontslag op staande voet wegens dringende reden in de zin van BW art. 7:678 of 7:679 en behalve tijdens de proeftijd als bedoeld in artikel 6.1 neemt de arbeidsovereenkomst een einde:

- door opzegging door de werkgever of door de werknemer, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand;
- bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd bij 65 jaar;
- bij overlijden van de werknemer;
- beëindiging met wederzijds goedvinden;
- ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de rechter.
 - Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op het tijdstip genoemd in de arbeidsovereenkomst, bij het beëindigen van de werkzaamheden waarvoor de werknemer is aangenomen. Bij vervangingsarbeid wordt de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd beëindigd op het tijdstip van terugkeer van de tijdelijk afwezige werknemer.
 - De werknemer ontvangt uiterlijk 4 weken, voorafgaande aan de beëindiging van de arbeidsovereenkomst een aanzegging. Het doel hiervan is het in herinnering brengen van de aanstaande beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

De werkgever zal bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst een getuigschrift uitreiken indien de werknemer daarom verzoekt. Het getuigschrift bevat een opgave omtrent de aard van de verrichte werkzaamheden en de duur van de arbeidsovereenkomst, alsmede, maar slechts als de werknemer daarom vraagt, omtrent de wijze waarop de arbeidsovereenkomst is geëindigd.

HOOFDSTUK 3

ARBEIDSDUUR

Artikel 7

Arbeidstijd

1. Normale arbeidstijd
 - De normale arbeidstijd bedraagt bij een volledige dienstbetrekking gemiddeld 40 uren per week op basis van een kalenderjaar.
 - De arbeidstijd bedraagt ten hoogste 9 uren per dag.
 - Het dagdienstvenster ligt voor de werknemer tussen 08.00 uur en 22.00 uur.
 - De werkgever zorgt uiterlijk vier werkdagen voor ingang van het rooster dat dit bekend is. De werknemer is verplicht kennis te nemen van dit rooster.
2. Pauzetijden
 - Ten aanzien van de algemeen geldende werk- en rusttijden is de regeling van de arbeidstijdenwet van toepassing. Dit betekent dat de werknemer recht heeft op een pauze als hij meer dan 5,5 uur arbeid in een dienst verricht. Onder pauze wordt verstaan een onderbreking van de werkzaamheden van tenminste 15 minuten (0,25 uur). Ten aanzien van de duur van de pauze geldt het volgende:
 - bij een arbeidstijd per dienst van meer dan 5,5 uur bedraagt de pauzetijd 0,5 uur, eventueel op te splitsen in 2 x 0,25 uur;
 - bij een arbeidstijd per dienst van meer dan 8 uur bedraagt de pauzetijd 0,75 uur, waarvan 0,5 uur aaneengesloten.

Artikel 8

Feestdagen

Onder feestdagen wordt verstaan: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag, de dag waarop de verjaardag van het staatshoofd wordt gevierd.

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

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

- a. wanneer niet gewerkt hoeft te worden, aan werknemer het gebruikelijke salaris doorbetaald;
- b. wanneer de werknemer ook daadwerkelijk dient te werken, aan werknemer het gebruikelijke salaris vermeerderd met een toeslag als bedoeld in artikel 17 betaald.

Voor werknemers met een variabel arbeidspatroon geldt dat het gebruikelijke salaris wordt doorbetaald op voorwaarde dat:

- de werknemer gedurende 3 maanden direct voorafgaande aan de feestdag minimaal 7 keer is ingeroosterd op de werkdag waarop de feestdag valt;
- het aantal door te betalen uren wordt vastgesteld op basis van het gemiddeld aantal gewerkte uren onder a) genoemd.

Artikel 9

Vakantie

- Het vakantiejaar valt samen met het kalenderjaar.
- De werknemer met een voltijdsdienstverband heeft per vakantiejaar recht op vakantie met behoud van salaris gedurende 22 werkdagen, ofwel 176 uur.
- De werknemer die slechts een deel van het vakantiejaar in dienst van de werkgever is (geweest), heeft recht op een evenredig deel van de hiervoor genoemde vakantie.
- Voor een religieuze zijnde een niet-christelijke feestdag kan de werknemer een vakantiedag aanvragen.
- De opname van verlof vindt plaats conform de binnen de onderneming van de werkgever vastgestelde vakantieregeling.
- Bij beëindiging van het dienstverband wordt het tegoed dan wel tekort aan vakantie-uren verrekend, tenzij de werkgever in overleg met de werknemer de nog toekomstige vakantie-uren inroostert voor de daadwerkelijke datum van vertrek.
- De werknemer bouwt geen vakantie-aanspraken op over de periode waarover hij wegens het niet verrichten van arbeid geen aanspraak op loon heeft.
- De werknemer bouwt wel vakantie-aanspraken op over de periode waarin hij zijn werkzaamheden niet heeft verricht wegens:
 - arbeidsongeschiktheid, veroorzaakt buiten opzet van de werknemer en wel bij volledige arbeidsongeschiktheid over het tijdvak van de laatste zes maanden waarin de arbeid niet werd verricht,

- met dien verstande dat tijdvakken worden samengesteld als zij elkaar met een onderbreking van minder dan een maand opvolgen. Bij gedeeltelijke arbeids-ongeschiktheid vindt slechts opbouw plaats over de gewerkte uren.
- zwangerschaps- en bevallingsverlof.
 - Opbouw van vakantie bij volledige arbeidsongeschiktheid vindt niet plaats indien de werknemer door zijn toedoen zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd, dan wel indien hij zonder deugdelijke grond geen passend werk verricht.
 - De werknemer, wordt in de gelegenheid gesteld om jaarlijks minimaal 2 weken en maximaal 3 weken aaneengesloten vakantiedagen op te nemen.

Artikel 10

Bijzonder verlof

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

- bij ondertrouw van de werknemer: de benodigde tijd tot maximaal één dag
- bij huwelijk van de werknemer: twee dagen
- voor het bijwonen van een huwelijk van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad één dag
- bij overlijden van de echtgenoot, echtgenote of partner van de werknemer, ouders, stiefouders, schoonouders, (pleeg)kinderen, stief of aanhuwde kinderen: het aantal ingeroosterde dagen dat nodig is om gedurende vier aaneengesloten kalenderdagen afwezig te zijn.
- Bij het overlijden van bloed- of aanverwanten in de tweede graad: één dag.
- In geval de werknemer belast is met het regelen van de begrafenis of crematie van bloed- of aanverwanten in eerste of tweede graad: van de dag van het overlijden tot en met de dag van de crematie of begrafenis.
- Bij bevalling van de echtgenote of partner van de werknemer: twee dagen.
- Bij 25-40 of 50 jarig huwelijk van de werknemer, diens ouders of schoonouders één dag.

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

Artikel 11

Verlof voor privé-taken

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

6. Ouderschapsverlof

1. Een werknemer heeft recht op onbetaald ouderschapsverlof voor een eigen kind of een kind dat bij hem woont en waarvoor hij duurzaam de zorg op zich heeft genomen. Dit recht bestaat totdat het kind de leeftijd van acht jaar heeft bereikt.
2. Ingeval van de geboorte van een meerling of bij adoptie van meerdere kinderen tegelijk bestaat het recht voor ieder van die kinderen. In alle andere gevallen dat de werknemer met ingang van hetzelfde tijdstip de verzorging van meerdere kinderen op zich neemt, bestaat er slechts recht op één keer verlof.
3. De omvang van het verlof is gelijk aan de wekelijkse arbeidsduur van betrokkene maar dertien (de totale arbeidsduur over drie maanden).
4. In principe wordt het ouderschapsverlof opgenomen in de vorm van deeltijdverlof, gedurende ten hoogste de helft van de arbeidsduur per week voor een aaneengesloten periode van zes maanden.
5. De werknemer kan de werkgever verzoeken het ouderschapsverlof in een andere vorm op te nemen, bijvoorbeeld in de vorm van drie maanden voltijdverlof, minder verlofuren gedurende een langere periode dan zes maanden of splitsing van het verlof in drie perioden.
6. De werkgever kan een dergelijk verzoek van de werknemer alleen afwijzen op grond van een zwaarwegend bedrijfsbelang.
7. Indien de werknemer het ouderschapsverlof heeft opgesplitst in twee of drie perioden en de arbeidsverhouding wordt beëindigd voordat het verlof is genoten, heeft de werknemer tegenover een nieuwe werkgever aanspraak op het resterende deel van het verlof.
8. Het recht op verlof bestaat pas als de werknemer één jaar in dienst is bij de werkgever.
9. De werknemer moet het opnemen van het verlof ten minste twee maanden voor ingang van het verlof schriftelijk aan de werkgever melden. Hij dient daarbij aan te geven: de periode, het aantal uren per week en de spreiding van deze uren.

10. De werkgever kan het ouderschapsverlof niet weigeren. Wel heeft hij de mogelijkheid om de voorgestelde spreiding van de uren over de week te wijzigen als hij daarvoor een zwaarwegend bedrijfsbelang kan aanvoeren. Voordat hij dit kan doen moet hij daarover eerst overleg plegen met de werknemer. De wijziging moet uiterlijk vier weken voor ingang van het verlof aan de werknemer kenbaar worden gemaakt.
11. Indien de werknemer terugkomt op zijn verzoek om ouderschapsverlof op te nemen of de werknemer tussentijds het verlof wil beëindigen op grond van onvoorziene omstandigheden, dan mag de werkgever dit weigeren als een zwaarwegend bedrijfsbelang zich verzet tegen inwilliging van het verzoek.
12. Indien een dergelijk verzoek wel kan worden ingewilligd hoeft dit niet eerder te gebeuren dan vier weken nadat het verzoek is gedaan. Het resterende gedeelte van het verlof komt dan te vervallen.
13. Indien gebruik gemaakt is van de mogelijkheid om het ouderschapsverlof in maximaal drie perioden op te splitsen, dan gelden deze bepalingen ten aanzien van elk van deze perioden.

HOOFDSTUK 4

BELONINGEN

Artikel 12

Salaris

- Het salaris wordt uiterlijk op de 25e dag van de daarop volgende maand overgeschreven op een door de medewerker aan te wijzen giro- of bankrekening.
- Het salaris binnen de salarisschaal wordt vastgesteld op basis van de ervaring en/of de wijze van functioneren van de werknemer.
- De werknemer, die werkzaam is bij een onderneming waar een door de ondernemingsraad mee ingestemd beoordelingssysteem wordt gehanteerd, wordt een salaris c.q. uurloon toegekend dat ligt binnen de grenzen van de voor hem geldende bandbreedte, conform bijlage (open schaal).
- De werknemer, die werkzaam is binnen een onderneming waar geen ondernemingsraad aanwezig is, wordt een salaris c.q. uurloon toegekend dat overeenkomt met een positie binnen de voor hem geldende salarisschaal.
- De bandbreedtes gelden voor bij een normale arbeidsduur. Voor deeltijdwerkers worden deze bedragen naar evenredigheid vastgesteld.
- De werknemer die in de huidige functie niet naar behoren functioneert en is teruggeplaatst of op eigen verzoek wordt teruggeplaatst naar een lager ingedeeld functieniveau, ontvangt met ingang van de

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

eerste dag van de maand volgend op het moment van de terugplaatsing een salaris dat overeenkomt met het betreffende nieuwe functieniveau.

- Indien de werknemer bij indiensttreding nog niet kan worden ingedeeld in enig functieniveau, geldt de inloopschaal (zie bijlage.) De betrokken werknemer zal na maximaal 4 maanden doorstromen naar enig functieniveau.

Artikel 14

Individuele Salarisverhoging

- Indien de werknemer het maximum in zijn schaal nog niet heeft bereikt, kan een individuele salarisverhoging worden toegekend overeenkomstig de binnen de onderneming geldende beoordelings-systematiek, zoals deze met de ondernemingsraad is vastgesteld.
- Bij het ontbreken van een door de ondernemingsraad ingestemde beoordelingssystematiek kan aan de medewerker die nog niet het maximum van de schaal heeft bereikt een of meer posities worden toegekend.

Artikel 15

Meeruren

- Als meeruren en derhalve als arbeidstijd worden beschouwd, de uren die op verzoek van de werkgever dan wel bij bijzondere omstandigheden in opdracht van de werkgever worden gewerkt boven de voor de werknemer geldende arbeidsduur, maar waardoor de normale wekelijkse arbeidstijd niet wordt overschreden.
- Over meeruren vindt betaling plaats van het voor de werknemer geldende salaris per uur. Over deze uren vindt opbouw van vakantie en vakantie-uitkering plaats. Deze uren tellen eveneens mee voor het bepalen van de berekeningsbasis voor doorbetaling en uitkering tijdens ziekte.
- Niet als meerwerk wordt beschouwd een overschrijding voorafgaand of aansluitend op het rooster van minder dan een kwartier.

Voor deeltijdwerkers geldt dat indien de contracturen per week worden overschreden, hierover het normale uurloon wordt betaald. Verder zal over deze uren opbouw van vakantiegeld en vakantiedagen plaatsvinden. De werkgever kan in overleg de mogelijkheid bieden dit in geld dan wel in tijd te vergoeden. Indien meerwerk wordt verricht in zogenaamde

toeslaguren, wordt het meerwerk met de werktijdtoeslag verhoogd. Eveneens kan de werknemer betreffende de toeslag hier een keus maken in tijd of geld.

Artikel 16

Vakantie-toeslag

- De werknemer ontvangt jaarlijks uiterlijk in de maand juni de vakantietoeslag. Het jaar waarover de vakantietoeslag wordt berekend loopt van 1 juni van enig jaar tot en met 31 mei van het daaropvolgende jaar.
- De vakantietoeslag wordt opgebouwd door reservering van 8% over het in de betreffende periode ontvangen maandsalaris.
- Bij beëindiging van het dienstverband wordt de vakantietoeslag over het aantal gewerkte maanden in het betreffende vakantietoeslagjaar uitgekeerd.

Artikel 17

Toeslag voor werken op ongebruikelijke tijdstippen

De werknemer die, anders dan bij overwerk, regelmatig arbeid moet verrichten op tijdstippen buiten het dagvenster ontvangt een toelage die bestaat uit een percentage van het voor de werknemer geldende salaris per uur.

De hoogte van die toeslag is:

Dagvenster	08.00 – 22.00 uur	Toeslag
Maandag t/m vrijdag	08.00 – 22.00 uur	0%
	22.00 – 08.00 uur	50%
Zaterdag	00.00 – 08.00 uur	50%
	08.00 – 22.00 uur	0%
Zondag	22.00 – 24.00 uur	50%
	00.00 – 24.00 uur	50%
Feestdag	00.00 – 24.00 uur	100%

HOOFDSTUK 5

ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Artikel 18

Doorbetaling tijdens ziekte

- Indien de werknemer door ziekte, ongeval, zwangerschap of bevaling, zijn arbeid niet kan verrichten zijn voor hem de geldende wettelijke bepalingen van toepassing waaronder BW art. 7:629, de Ziekwet en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), voor zover hierna niet anders is bepaald.
- Bij ziekte dient de werknemer te handelen volgens de door de werkgever vastgestelde ziektevoorschriften.
- Bij arbeidsongeschiktheid zal aan de werknemer gedurende de gebruikelijke 52 weken 70% van het maandsalaris (tot maximaal 70% van het maximum dagloon voor de werknemersverzekeringen) worden doorbetaald doch tenminste het voor de werknemer geldende minimumloon.
- Voor de werknemer met een variabel arbeidspatroon vindt berekening plaats op basis van het gemiddeld aantal gewerkte uren gedurende de laatste 13 weken voorafgaande aan de ziekmelding.
- De bovengenoemde loondoorbetaling wordt verminderd met het bedrag van enige geldelijke uitkering die de werknemer toekomt krachtens enige wettelijke voorgeschreven verzekering.
- De werkgever kan met de werknemer schriftelijk overeenkomen dat bij ziekte wachtdagen worden gehanteerd.
- Indien de werkgever terzake van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een derde een vordering tot schadevergoeding kan doen gelden, dient de werknemer de daartoe benodigde informatie te verstrekken.

Artikel 19

Verzuim Reductie Bonus

- Een werknemer die in een volledig gewerkt kwartaal niet arbeidsongeschikt is geweest, ontvangt een Verzuim Reductie Bonus in de vorm van een extra vakantiedag.
- De werknemer kan in totaal 4 extra vakantiedagen opbouwen.
- Deze opbouw ziet er als volgt uit: van 1 januari tot en met 31 maart:

1 dag; van 1 april tot en met 30 juni: 1 dag; van 1 juli tot en met 30 september : 1 dag en van 1 oktober tot en met 31 december: 1 dag. De opgebouwde extra vakantiedagen worden per ½ kalenderjaar verrekend.

Indien de werkgever de wachtdagen uitbetaalt en/of het ziekgeld aanvult tot 100%, is deze bonusregeling niet van toepassing. Deze regeling vervalt eveneens als de werkgever reeds 26 vakantiedagen vergoedt of wordt dienaangaande aangepast indien werkgever meer dan 22 doch minder dan 26 vakantiedagen vergoedt.

HOOFDSTUK 6

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 20

Reiskosten

Algemeen

- Van woon-werkverkeer is sprake zodra men op dezelfde dag heen en weer pleegt te reizen naar dezelfde arbeidsplaats. Aan de werknemer wordt met inachtneming van het in dit artikel bepaalde een vergoeding voor de kosten van woon-werkverkeer verstrekt.

De werknemer die een maand of langer arbeidsongeschikt is, ontvangt met ingang van de tweede kalendermaand van arbeidsongeschiktheid geen reiskostenvergoeding. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid wordt de reiskostenvergoeding naar rato aangepast.

Eigen vervoer

- De werknemer waarvan de afstand woon-werkverkeer meer bedraagt dan 10 kilometer komt in aanmerking voor een tegemoetkoming in de reiskosten op basis van de daarvoor geldende forfaitaire regeling vastgelegd in de Wet op de Loonbelasting.
 - De werknemer die op eigen initiatief de afstand van woon-werkverkeer vergroot, kan geen aanspraak maken op verhoging van de reiskostenvergoeding.

Vaststelling van de tegemoetkoming vindt plaats door middel van de ANWB routeplanner of andere fiscaal erkende routeplanner en wel door vaststelling van de kortste route woning – werk.

Parttime medewerkers ontvangen een tegemoetkoming in de reiskosten woning werk naar rato van het aantal dagen dat per week gereisd wordt.

Openbaar vervoer

- De werknemer waarvan de afstand woon-werkverkeer meer bedraagt dan 10 kilometer en die gebruik maakt van het openbaar vervoer, krijgt de kosten hiervan volledig vergoed op basis van openbaar ver-

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

- voer tweede klasse. De tegemoetkoming per maand wordt achteraf verstrekt. De werknemer overlegt de reis- en betalingsbewijzen.
- De werknemer die op eigen initiatief de afstand van woon-werkverkeer vergroot, kan geen aanspraak maken op verhoging van de reiskostenvergoeding.

Artikel 21

Beloning uitzendkrachten

De werkgever is verplicht zich er van te verzekeren dat ingeleende uitzendkrachten minimaal worden beloond conform het bepaalde in deze CAO.

De werkgever streeft ernaar geen onderscheid te maken tussen uitzendkrachten en werknemers. De bepalingen ten aanzien van beloning, toeslagen en reiskostenvergoeding in deze branche-CAO zijn ook van toepassing op uitzendkrachten.

Het betreft hier de volgende artikelen uit deze CAO:

Artikel 12 Salaris

Artikel 17 Toeslag voor het werken op ongebruikelijke tijdstippen

Artikel 20 Reiskosten

Bepalingen over andere arbeidsvoorwaarden zoals bijvoorbeeld pensioenverplichtingen hebben binnen het bestek van de SMU en van de CAO voor Uitzendkrachten geen effect.

De WGCC zal zorgdragen voor aanmelding bij Stichting Meldingsbureau Uitzendbranche.

BIJLAGE

**Loongebouw Agents Call Centers 01-07-2003 t/m 31-12-2003
maand**

inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
€ 1.264,80	€ 1.321,50	€ 1.364,50	€ 1.406,50	€ 1.449,50
	€ 1.341,21	€ 1.384,86	€ 1.434,48	€ 1.481,95
	€ 1.361,22	€ 1.405,52	€ 1.463,02	€ 1.515,12
	€ 1.381,52	€ 1.426,49	€ 1.492,13	€ 1.549,04
	€ 1.402,13	€ 1.447,77	€ 1.521,82	€ 1.579,87
	€ 1.423,05	€ 1.469,37	€ 1.552,11	€ 1.611,32
	€ 1.444,28	€ 1.491,30	€ 1.583,00	€ 1.643,40
		€ 1.513,56	€ 1.614,51	€ 1.676,11
			€ 1.646,65	€ 1.709,49
			€ 1.679,43	€ 1.743,53
				€ 1.778,25
				€ 1.813,66

uurloon	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	
minimum	€ 7,30	€ 7,62	€ 7,87	€ 8,11	€ 8,36
maximum		€ 8,33	€ 8,73	€ 9,69	€ 10,46

jeugd- loon		niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	
minimum	18	€ 601,28	€ 620,85	€ 639,96	€ 659,52	45,50%
	19	€ 693,79	€ 716,36	€ 738,41	€ 760,99	52,50%
	20	€ 812,72	€ 839,17	€ 865,00	€ 891,44	61,50%
	21	€ 958,09	€ 989,26	€ 1.019,71	€ 1.050,89	72,50%
	22	€ 1.123,28	€ 1.159,83	€ 1.195,53	€ 1.232,08	85%
	23	€ 1.321,50	€ 1.364,50	€ 1.406,50	€ 1.449,50	100%

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

BIJLAGE

Loongebouw Agents Call Centers 01-07-2003 t/m 31-12-2003 week

inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
€ 291,88	€ 304,96	€ 314,89	€ 324,58	€ 334,50
	€ 309,51	€ 319,58	€ 331,03	€ 341,99
	€ 314,13	€ 324,35	€ 337,62	€ 349,64
	€ 318,81	€ 329,19	€ 344,34	€ 357,47
	€ 323,57	€ 334,10	€ 351,19	€ 364,59
	€ 328,40	€ 339,09	€ 358,18	€ 371,84
	€ 333,30	€ 344,15	€ 365,31	€ 379,25
		€ 349,28	€ 372,58	€ 386,80
			€ 380,00	€ 394,50
			€ 387,56	€ 402,35
			€ 410,37	
			€ 418,54	

uurloon	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	
minimum	€ 7,30	€ 7,62	€ 7,87	€ 8,11	€ 8,36
maximum		€ 8,33	€ 8,73	€ 9,69	€ 10,46

jeugd- loon						
minimum	18	€ 138,76	€ 143,27	€ 147,68	€ 152,20	45,50%
	19	€ 160,11	€ 165,31	€ 170,40	€ 175,61	52,50%
	20	€ 187,55	€ 193,65	€ 199,62	€ 205,72	61,50%
	21	€ 221,10	€ 228,29	€ 235,32	€ 242,51	72,50%
	22	€ 259,22	€ 267,65	€ 275,89	€ 284,33	85%
	23	€ 304,96	€ 314,89	€ 324,58	€ 334,50	100%

**Loongebouw Agents Call Centers 01-01-2004/30-06-2004
weekloon**

inloopschaal		niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
€ 293,61		€ 306,70	€ 316,62	€ 326,31	€ 336,24
		€ 311,25	€ 321,32	€ 332,77	€ 343,73
		€ 315,86	€ 326,09	€ 339,36	€ 351,38
		€ 320,55	€ 330,93	€ 346,08	€ 359,21
		€ 325,31	€ 335,84	€ 352,93	€ 366,32
		€ 330,13	€ 340,82	€ 359,92	€ 373,58
		€ 335,03	€ 345,88	€ 367,05	€ 380,98
			€ 351,02	€ 374,32	€ 388,53
			€ 381,73	€ 396,24	
			€ 389,30	€ 404,09	
				€ 412,10	
				€ 420,28	

uurloon		niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
€ 7,34		€ 7,67	€ 7,92	€ 8,16	€ 8,41
		€ 8,38	€ 8,78	€ 9,73	€ 10,51

jeugd- loon		niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	
18	€ 139,55	€ 144,06	€ 148,47	€ 152,99		45,50%
19	€ 161,02	€ 166,23	€ 171,31	€ 176,53		52,50%
20	€ 188,62	€ 194,72	€ 200,68	€ 206,79		61,50%
21	€ 222,36	€ 229,55	€ 236,57	€ 243,77		72,50%
22	€ 260,70	€ 269,13	€ 277,36	€ 285,80		85%
23	€ 306,70	€ 316,62	€ 326,31	€ 336,24		100%

Call Center Branche 2003/2004
Verbindendverklaring CAO-bepalingen

Loongebouw Agents Call Centers 01-01-2004/30-06-2004
maand

inloopschaal	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4	
€ 1.272,30	€ 1.329,00	€ 1.372,00	€ 1.414,00	€ 1.457,00	
	€ 1.348,71	€ 1.392,36	€ 1.441,98	€ 1.489,45	
	€ 1.368,72	€ 1.413,02	€ 1.470,52	€ 1.522,62	
	€ 1.389,02	€ 1.433,99	€ 1.499,63	€ 1.556,54	
	€ 1.409,63	€ 1.455,27	€ 1.529,32	€ 1.587,37	
	€ 1.430,55	€ 1.476,87	€ 1.559,61	€ 1.618,82	
	€ 1.451,78	€ 1.498,80	€ 1.590,50	€ 1.650,90	
		€ 1.521,06	€ 1.622,01	€ 1.683,61	
			€ 1.654,15	€ 1.716,99	
			€ 1.686,93	€ 1.751,03	
				€ 1.785,75	
				€ 1.821,16	
	€ 7,34	€ 7,67	€ 7,92	€ 8,16	€ 8,41
€ 8,38		€ 8,78	€ 9,73	€ 10,51	
€ 604,70		€ 624,26	€ 643,37	€ 662,94	45,50%
€ 697,73		€ 720,30	€ 742,35	€ 764,93	52,50%
€ 817,34		€ 843,78	€ 869,61	€ 896,06	61,50%
€ 963,53		€ 994,70	€ 1.025,15	€ 1.056,33	72,50%
€ 1.129,65		€ 1.166,20	€ 1.201,90	€ 1.238,45	85%
€ 1.329,00		€ 1.372,00	€ 1.414,00	€ 1.457,00	100%

WGCC Functiefamilie Agents

In deze functiereeks worden de accenten gelegd op de onderscheidende kenmerken per niveau, zodat de niveaoverschillen herkenbaar worden.

Bij het bepalen van het niveau van de agent dient vastgesteld te worden of de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de functie-typering daadwerkelijk (structureel) door de functionaris wordt uitgeoefend, ter onderbouwing van de indeling in het bijbehorende functieniveau.

Funcitieniveau WGCC	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Soort klantcontact	Voeren van vnl. inbound en of outbound gesprekken.	Voeren van inbound of outbound gesprekken.	Voeren van inbound en/of outbound gesprekken.	Voeren van inbound en/of outbound gesprekken.
Vrijheid van handelen	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn precies vastgelegd d.m.v. script of systeem. Script moet worden gevolgd en/of systeem werkt sturend.	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d.m.v. script of systeem. Er is beperkte mogelijkheid tot afwijken van het script en/of systeem.	Mogelijkheden en wijze van uitvoeren zijn vastgelegd d.m.v. script of richtlijnen, waarvan mag worden afgeweken.	Beperkt of niet script- en/of systeem gebonden. Moet onafhankelijk van script kunnen functioneren. Er is vrijheid m.b.t. te kiezen aanpak en afhandeling binnen richtlijnen/systeem-eisen.

Call Center Branche 2003/2004 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

Functioniveau WGCC	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Sociale interactie	Informeren over op zichzelf staande gegevens. Er worden feiten vermeld waarbij toelichting met of nauwelijks is vereist.	Overdragen van eenduidige informatie met een beperkte toelichting en/of in 1 vreemde taal.	Opvragen van en geven van concrete informatie, dan wel inspelen op vragen/behoefte. Er is sprake van eigen vormgeving en beïnvloeding doordat mag worden afgeweken van het script.	Inspelen op vragen/behoefte en gevoelheden en deze onafhankelijk van het script kunnen beantwoorden. Dan wel aanbiedingen doen binnen door systeem gegeven opties.
Inzetbaarheid	Inzetbaar op één of enkele eenvoudige producten/services.	Inzetbaar op één of enkele minder complexe producten/services.	Inzetbaar op diverse minder complexe producten/services	Inzetbaar op diverse meer complexe producten/services.

Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 mei 2004.

Dictum III

Voorzover de in dictum I opgenomen bepalingen strijdig zijn met bij of krachtens de wet gestelde of te stellen regelen, prevaleren deze regelen.

Dictum IV

Het is de werkgever toegestaan om in het kader van een verzoek om ontheffing als bedoeld in artikel 8, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945, af te wijken van de in dictum I opgenomen bepalingen houdende een mutatie van het loon voorzover de onverkorte toepassing van die bepalingen de verlening van een ontheffing in de weg zou staan om reden dat de personeelskosten van de betrokken onderneming onvoldoende zijn gematigd.

Dictum V

Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 juni 2004 en heeft geen terugwerkende kracht.

Dictum VI

Dit besluit zal in een bijvoegsel bij de Staatscourant worden geplaatst. Van deze plaatsing zal mededeling worden gedaan in de Staatscourant.

's-Gravenhage, 9 december 2003

*De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,*

Namens de Minister:

*de wnd. Directeur Uitvoerings-
taken, Juridische Zaken en
Beleidsinformatie van de Arbeids-
inspectie,*

Mr. M. H. M. van der Goes.